

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ЧЕРНІВЕЦЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ІМЕНІ ЮРІЯ ФЕДЬКОВИЧА

ЕКОНОМІЧНИЙ ФАКУЛЬТЕТ
КАФЕДРА ФІНАНСІВ І КРЕДИТУ

ВИКОРИСТАННЯ СУЧАСНИХ INTERNET- ТЕХНОЛОГІЙ У ДІЯЛЬНОСТІ БАНКІВСЬКИХ УСТАНОВ

Кваліфікаційна робота

Рівень вищої освіти – перший (бакалаврський)

Виконала:

студентка 4 курсу групи 472-1
денної форми навчання
спеціальності 072 «Фінанси,
банківська справа та страхування»

Кімак Анастасія Юріївна _____

Керівник:

доцент кафедри фінансів і кредиту

Ткач Євген Вікторович _____

*До захисту допущено на засіданні кафедри
протокол № _____ від _____ червня 2026 р.*

*Завідувач кафедри фінансів і кредиту
_____ доц. Харабара В.М.*

Чернівці – 2026

АНОТАЦІЯ

Кімак А. Ю. Використання сучасних internet-технологій у діяльності банківських установ. Рукопис. Дипломна робота на здобуття першого (бакалаврського) рівня вищої освіти за спеціальністю 072 – Фінанси, банківська справа і страхування. Чернівецький національний університет імені Юрія Федьковича, Чернівці, 2026. 74 с.

У дипломній бакалаврській роботі розкрито теоретичні аспекти використання сучасних internet-технологій у банківській діяльності, визначено суть, види інтернет-технологій у банківській сфері та особливості використання сучасних інтернет-технологій в діяльності банків. Оцінено практику використання сучасних internet-технологій вітчизняними банками, розглянуто стан internet-технологій у банківській діяльності та розвитку необанків в Україні, здійснено аналітичну оцінку результатів діяльності АТ КБ «Приватбанк» щодо застосування онлайн-інструментів. Обґрунтовано напрямки використання сучасних internet-технологій у діяльності банків з урахуванням міжнародного досвіду і запропоновані пропозиції удосконалення сучасних internet-технологій в банках України.

Ключові слова: інтернет-технології, необанк, цифровий банкінг, необанк, кібербезпека, банківські послуги, блокчейн, штучний інтелект, цифрові продукти.

ABSTRACT

Kimak A. Y. The use of modern Internet technologies in the activities of banking institutions. Manuscript. Diploma work for the first (bachelor's) level of higher education in the specialty 072 - Finance, banking and insurance. Yuri Fedkovych Chernivtsi National University, Chernivtsi, 2026. 74 p.

The diploma bachelor's work reveals the theoretical aspects of the use of modern Internet technologies in banking, defines the essence, types of Internet technologies in the banking sector and features of the use of modern Internet technologies in the activities of banks. The practice of using modern Internet technologies by domestic banks is assessed, the state of Internet technologies in banking and the development of neobanks in Ukraine is considered, an analytical assessment of the results of the activities of JSC CB "Privatbank" regarding the use of online tools is carried out. The directions of using modern Internet technologies in the activities of banks are substantiated, taking into account international experience, and proposals for improving modern Internet technologies in Ukrainian banks are proposed.

Keywords: Internet technologies, neobank, digital banking, neobank, cybersecurity, banking services, blockchain, artificial intelligence, digital products.

Кваліфікаційна робота містить результати власних досліджень.

Використання ідей, результатів і текстів наукових досліджень інших авторів мають посилання на відповідне джерело.

_____ А. Кімак

ЗМІСТ

ВСТУП	3
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ ВИКОРИСТАННЯ СУЧАСНИХ ІНТЕРНЕТ-ТЕХНОЛОГІЙ У БАНКІВСЬКІЙ ДІЯЛЬНОСТІ.....	5
1.1. Сутність та види internet-технологій у сфері банківської діяльності.....	5
1.2. Особливості використання сучасних internet-технологій в діяльності банків.....	12
РОЗДІЛ 2. АНАЛІЗ ТА ОЦІНКА ВИКОРИСТАННЯ СУЧАСНИХ INTERNET-ТЕХНОЛОГІЙ ВІТЧИЗНЯНИМИ БАНКАМИ	20
2.1. Загальна характеристика сучасного стану застосування internet-технологій у банківській діяльності та розвитку небанків в Україні.....	20
2.2. Аналітична оцінка результатів діяльності АТ КБ «ПриватБанк» та застосування internet-інструментів у сучасних умовах	33
РОЗДІЛ 3. НАПРЯМИ ВДОСКОНАЛЕННЯ ВИКОРИСТАННЯ СУЧАСНИХ INTERNET-ТЕХНОЛОГІЙ У ДІЯЛЬНОСТІ БАНКІВСЬКИХ УСТАНОВ.....	44
3.1. Світовий досвід використання сучасних internet-технологій у сфері банківської діяльності	44
3.2. Пропозиції щодо удосконалення сучасних internet-технологій в банках України.....	51
ВИСНОВКИ.....	62
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	65
ДОДАТКИ	

ВСТУП

У сучасних умовах цифрової трансформації економіки використання internet-технологій стало одним із ключових напрямів розвитку банківської системи України. Стрімкий розвиток інформаційно-комунікаційних технологій, глобалізація фінансових ринків і зростання потреб клієнтів у швидкому та дистанційному обслуговуванні зумовлюють необхідність впровадження інноваційних цифрових рішень у банківську сферу.

Особливої актуальності проблема використання сучасних internet-технологій набула в умовах воєнного стану, коли дистанційний доступ до фінансових послуг, безперервність роботи банківських систем та кібербезпека стали важливими елементами стабільності фінансового сектору.

Вітчизняні банки активно впроваджують сучасні цифрові технології, такі як онлайн-банкінг, безконтактні платежі, цифрову ідентифікацію клієнтів, хмарні-технології, системи захисту інформації, що дозволяє забезпечувати доступність банківських послуг з метою підвищення ефективності діяльності, автоматизації банківських процесів, покращення якості обслуговування клієнтів та зміцнення конкурентних позицій на фінансовому ринку. Використання сучасних internet-технологій формує нові моделі функціонування банківських установ та сприяє розвитку цифрової економіки.

Метою роботи є дослідження особливостей використання сучасних internet-технологій у діяльності банківських установ.

Відповідно до поставленої мети, доцільно визначити такі завдання дослідження:

- розглянути сутність та види internet-технологій у банківській сфері;
- визначити особливості використання сучасних internet-технологій в діяльності банків;
- проаналізувати загальний стан розвитку небанків в Україні;
- здійснити аналітичну оцінку результатів діяльності АТ КБ «Приватбанк» щодо застосування онлайн-інструментів;

- дослідити світовий досвід використання сучасних internet-технологій у банківській сфері;
- запропонувати напрямки удосконалення сучасних internet-технологій в банках України.

Об'єктом дослідження є процес використання internet-технологій у діяльності банківських установ у сучасних умовах.

Предметом дослідження є теоретичні та практичні аспекти використання сучасних internet-технологій комерційними банками.

У ході дослідження було використано комплекс загальнонаукових та спеціальних методів, зокрема: метод теоретичного узагальнення та системного аналізу – для визначення економічної сутності і видів інтернет-технологій банківських установ; методи аналізу, синтезу та графічного представлення даних – для оцінювання практики використання сучасних internet-технологій вітчизняними банками; методи порівняння – для формування пропозицій щодо вдосконалення та подальшого розвитку інтернет-технологій у банківській сфері.

Інформаційну базу дослідження становлять наукові праці вітчизняних і зарубіжних учених, присвячені питанням застосування сучасних internet-технологій у сфері банківських послуг, статистичні та аналітичні матеріали АТ КБ «ПриватБанк», аналітичні звіти, а також електронні ресурси, які відображають сучасні тенденції розвитку інтернет-банкінгу в Україні та за кордоном.

Структура роботи включає вступ, три розділи із підрозділами, висновки, список використаних джерел і додатки. Обсяг основного тексту становить 57 сторінок друкованого тексту. Робота містить 8 таблиць, 14 рисунків та 3 додатки. Список використаних джерел налічує 68 найменувань.

РОЗДІЛ 1

ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ ВИКОРИСТАННЯ СУЧАСНИХ ІНТЕРНЕТ-ТЕХНОЛОГІЙ У БАНКІВСЬКІЙ ДІЯЛЬНОСТІ

1.1. Сутність та види internet-технологій у банківській сфері

У сучасних умовах цифровізації економіки використання Internet-технологій стало невід'ємною складовою ефективного функціонування банківських установ. Активний розвиток цифрових сервісів, зростання попиту на дистанційне обслуговування та посилення конкуренції на фінансовому ринку зумовлюють необхідність впровадження сучасних Internet-технологій у банківську діяльність.

Вважаємо обґрунтованою думку Н.Даніка, який вважає, що «в умовах стрімкої цифрової трансформації традиційні фінансові установи повинні постійно вдосконалювати та цифровізувати свої послуги, активно впроваджувати мобільні застосунки й використовувати хмарні технології для надійного зберігання та захисту інформації» [16, с. 98].

Продукти цифрової економіки охоплюють практично всі товари та послуги, які можна придбати, реалізувати або використовувати дистанційно за допомогою комп'ютера, планшета, смартфона чи іншого цифрового пристрою. Саме такі товари й послуги формують основу сучасної цифрової економіки.

Д.М. Гладких визначає цифрові банківські продукти та послуги як «ті послуги та продукти комерційних банків, які надаються за допомогою комп'ютерних і телекомунікаційних засобів» [13].

Також заслуговує на увагу думка Б. В. Богдан та Є. Є. Шуліки, які зазначають, що «впровадження цифрових банківських технологій сприяє підвищенню ефективності діяльності фінансових установ і покращенню якості клієнтського обслуговування» [3, с. 274].

Крім того, О. В. Ключка та Л. М. Богріновцева підкреслюють, що «сучасні українські комерційні банки орієнтуються на активне впровадження

інноваційних технологій, які забезпечують підвищення прибутковості, більш ефективне використання ресурсів та зміцнення конкурентних позицій на фінансовому ринку» [24, с. 88].

Розвиток інформаційних технологій, мобільного інтернету та цифрових сервісів сприяв суттєвим змінам у процесі надання фінансових послуг. Internet-технології здійснили вагомий вплив на трансформацію банківської системи, забезпечивши підвищення доступності, швидкості та безпеки фінансових операцій, а також стимулюючи розвиток інновацій у банківському секторі.

На думку В.С. Савчук, «інтернет-технології – це сукупність технологічних рішень (веб-програмування, шифрування, мобільний зв'язок, дата-центри), які дозволяють передавати дані, вони використовуються скрізь: від онлайн-ігор та соціальних мереж до державних реєстрів» [51, с. 114].

М.Г. Олещук визначає інтернет-технології в банківській сфері як «сукупність цифрових рішень для дистанційного надання фінансових послуг, які дозволяють клієнтам керувати рахунками з будь-якої точки світу, а банкам – автоматизувати операції та суттєво знижувати витрати на обслуговування» [38, с. 354].

Відповідно до визначення Т. В. Котуранової, Я. С. Вартохи, інтернет-технології у діяльності банківських установ є «сукупністю систем, протоколів та інфраструктури, які полегшують комунікацію, обмін даними та інформацією через глобальну мережу взаємопов'язаних комп'ютерів і пристроїв з метою задоволення потреб громадян та підприємств у різноманітних банківських послугах» [29, с. 47].

Ми поділяємо позицію Н. Матвійчук, С. Теслюк, що «проаналізувавши сучасну літературу на тему цифрових послуг та продуктів у банках, можна відмітити, що на даний момент не існує сформульованої класифікації цифрових послуг та продуктів у банках» [36, с. 82].

На рис. 1.1. наведено типи на основі обраних етапів цифрової трансформації банківських установ, які запропоновані зазначеними авторами.

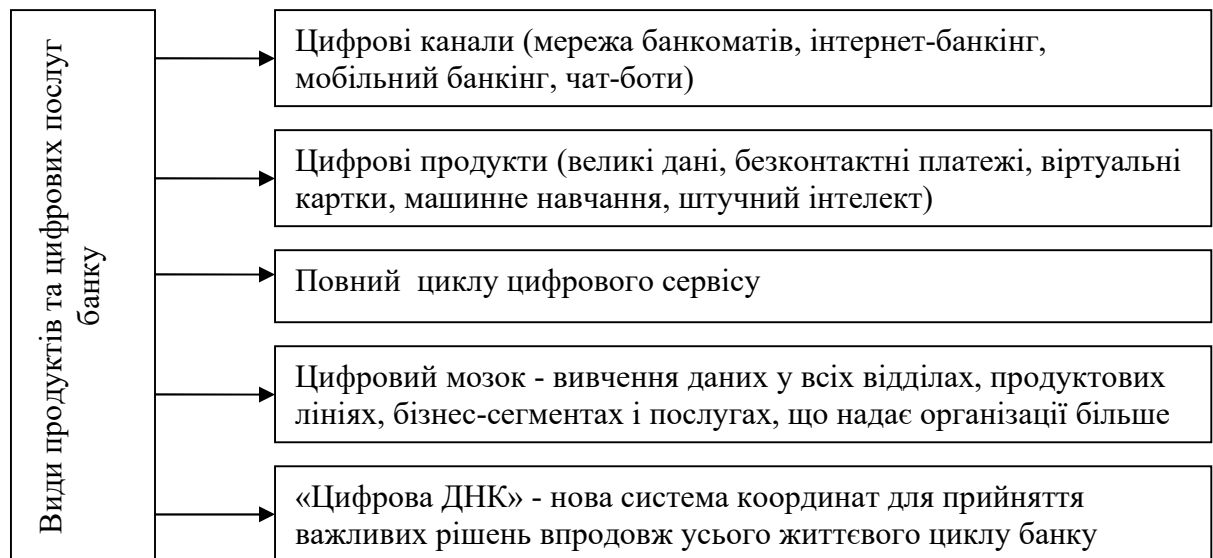


Рис.1.1 Класифікація продуктів та цифрових послуг банку [36, с. 83]

На думку О. В. Ключки та Л. М. Богріновцевої, «сучасні технології у банківському секторі охоплюють широкий спектр інноваційних рішень, спрямованих на вдосконалення обслуговування клієнтів, підвищення рівня безпеки фінансових операцій та зростання ефективності управлінських процесів» [24, с. 90]. Запропонована авторами класифікація ключових банківських технологій залежно від їх функціонального призначення наведена на рис. 1.2.

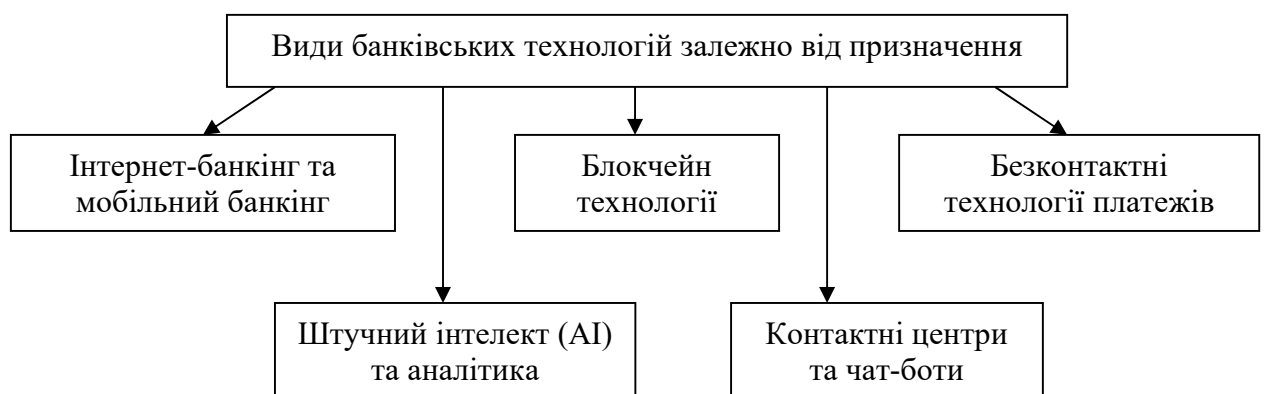


Рис. 1.2. Види банківських технологій в залежності від призначення [24, с. 91]

Науковці О. Береславська [2], М.Олещук [38, с. 356], Д.Кретов [31, с. 135] вважають, що банківські послуги можна поділити на дві категорії:

1. Традиційні, тобто фінансові послуги, що надаються без використання цифрових технологій чи за допомогою традиційних каналів зв'язку
2. Цифрові – надаються у цифровому форматі (рис. 1.3).



Рис. 1.3. Традиційні послуги та послуги надані у цифровому форматі [2; 38, с. 356; 31, с. 135]

Головна відмінність між традиційними банківськими послугами та послугами, які надаються із використанням Internet-технологій, полягає у способах їх надання: традиційне банківське обслуговування переважно базується на особистому відвідуванні банківських відділень або використанні телефонного й поштового зв'язку, тоді як цифрові банківські послуги реалізуються через онлайн-платформи, зокрема вебсайти Internet-банкінгу та мобільні застосунки. Така цифрова трансформація сприяла появі нових інноваційних фінансових продуктів і сервісів, серед яких цифрові гаманці, роботизовані фінансові консультанти (robo-advisors) та платформи пірингового кредитування, що у свою чергу, значно розширило спектр фінансових послуг, доступних для клієнтів [3, с. 276].

Охарактеризуємо найпоширеніші види банківських технологій:

1. Інтернет-банкінг. У науковій літературі терміни «інтернет-банкінг», «онлайн-банкінг», «веббанкінг» та «електронний банкінг» здебільшого розглядаються як тотожні поняття, що характеризують механізм дистанційного доступу користувачів до банківських рахунків за допомогою мережі Інтернет. Як зазначають М. Г. Марич та Д. В. Ратушняк, «інтернет-банкінг являє собою систему надання банківських послуг, яка забезпечує клієнтам можливість контролювати рахунки, управляти ними та здійснювати фінансові операції через Інтернет. Доступ до таких сервісів здійснюється через вебсайт банку за допомогою браузера, що дозволяє користувачам перевіряти залишки коштів на рахунках, виконувати перекази між рахунками, оплачувати товари та послуги, а також користуватися іншими банківськими сервісами в дистанційному режимі» [34, с. 173].

На рис. 1.4. показані послуги, які включає інтернет-банкінг.

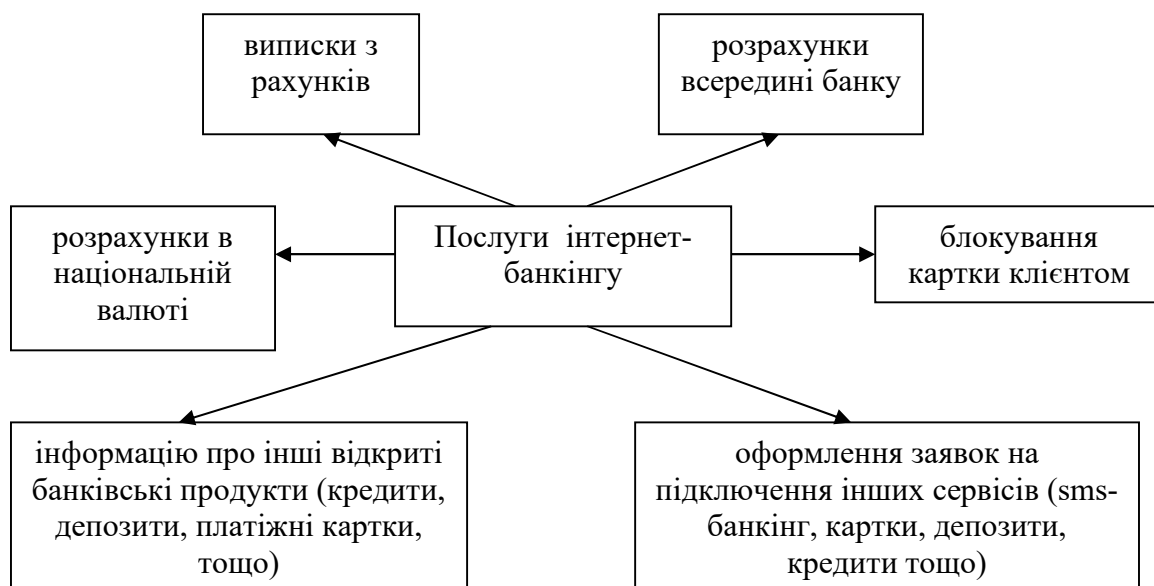


Рис. 1.4. Види послуг Інтернет-банкінгу [2]

На думку Д. Ю. Крєтова, «функціональні можливості інтернет-банкінгу можуть бути значно ширшими та охоплювати додаткові сервіси. Зокрема, користувачі мають можливість встановлювати ліміти або обмеження на проведення окремих видів операцій за картковими та поточними рахунками

(наприклад, операцій через банкомати, платіжні термінали чи мережу Інтернет), здійснювати платежі в іноземній валюті, поповнювати рахунок Skype, оплачувати небанківські послуги, включаючи комунальні платежі та послуги зв'язку, купувати ваучери для передплачених сервісів мобільних операторів та інтернет-провайдерів, а також виконувати пряме поповнення балансу SIM-карт мобільних операторів України за вказаним номером телефону» [31, с. 135].

2. Необанки являють собою високотехнологічні цифрові фінансові установи, які повністю відмовилися від традиційної моделі обслуговування через фізичні відділення та здійснюють діяльність переважно у цифровому форматі, переважно через мобільні додатки та онлайн-платформи без розгалуженої мережі фізичних відділень, вони активно використовують сучасні fintech-рішення. О. Брегеда [5, с.35] зазначає, що на сьогодні відсутнє єдине загальноприйняте трактування поняття «необанк». У науковій та практичній площині використовуються різні синонімічні терміни, зокрема: «віртуальний банк», «мобільний банк», «Internet-банк», «онлайн-банк» або «direct-bank». Водночас найбільш поширеними залишаються поняття «цифровий банкінг» та «digital banking». У міжнародній практиці такі фінансові установи часто називають «challenger banks» – банками-челенджерами.

3. Blockchain-технології. Blockchain є технологією розподіленого реєстру, яка використовується для захисту та прозорості фінансових транзакцій. О.Гасій, О.Скорба та Н.Рошко [11], описують технологію блокчейн як різновид розподіленої бази даних, у якій інформація зберігається одночасно на великій кількості комп'ютерів. Кожен учасник системи володіє копією даних, а всі записи синхронно оновлюються для всіх користувачів мережі. За своєю сутністю така система нагадує бухгалтерський реєстр, у якому фіксуються всі здійснені трансакції [57].

4. Електронні платіжні системи. Такі технології охоплюють системи онлайн-платежів, QR-платежі, інтернет-еквайринг і цифрові гаманці. Вони забезпечують швидке та безпечне проведення безготівкових розрахунків як у мережі Інтернет, так і в торговельних мережах.

5. Хмарні технології (Cloud Technologies). Хмарні сервіси дозволяють банкам зберігати та обробляти великі обсяги даних, автоматизувати внутрішні процеси та забезпечувати безперервність роботи інформаційних систем [61].

6. Big Data та аналітичні системи використовуються для аналізу великих масивів інформації про клієнтів, фінансові операції та ризики. Вони допомагають банкам прогнозувати поведінку клієнтів, виявляти шахрайство та персоналізувати фінансові послуги.

7. Штучний інтелект (Artificial Intelligence, AI) активно впроваджується у банківську діяльність через чат-боти, системи автоматичного консультування, кредитний скоринг та прогнозування ризиків. AI-технології дозволяють підвищити швидкість обробки інформації та якість обслуговування клієнтів.

8. FinTech-технології. FinTech-рішення поєднують фінансові послуги та інноваційні цифрові технології. До них належать онлайн-кредитування, цифрові банки, P2P-платформи, robo-advisory та електронні інвестиційні сервіси. FinTech сприяє розвитку конкуренції та модернізації фінансового сектору [25].

9. Open Banking. Технологія відкритого банкінгу базується на використанні API для обміну фінансовими даними між банками та сторонніми сервісами за згодою клієнта. Open Banking сприяє розвитку нових фінансових продуктів і підвищенню рівня конкуренції у банківському секторі.

10. Технології кібербезпеки. Значна увага у банківській сфері приділяється технологіям кіберзахисту, серед яких багатofакторна автентифікація, біометрична ідентифікація, шифрування даних та системи виявлення кібератак. Їх використання забезпечує захист фінансової інформації та підвищує довіру клієнтів до цифрових банківських послуг.

11. Цифрові гаманці та безконтактні платежі. Сучасні банки активно впроваджують NFC-технології, QR-коди та цифрові гаманці для здійснення швидких і безпечних безконтактних платежів через смартфони та інші цифрові пристрої.

12. CRM-системи та автоматизація банківських процесів. CRM-технології

дозволяють банкам ефективно управляти взаємовідносинами з клієнтами, аналізувати їхні потреби та автоматизувати процеси продажу фінансових продуктів і сервісного обслуговування.

Інтернет-технології формують сучасний сектор фінансових технологій, який робить банківські послуги швидшими, зручнішими та доступнішими. Офіційні стандарти та регулювання таких операцій в Україні визначає профільне законодавство, а нагляд за стабільністю системи здійснює Національний банк України.

Отже, сучасний етап розвитку банківської системи характеризується активною цифровізацією фінансових послуг та широким використанням Internet-технологій у діяльності банківських установ. Суть інтернет-технологій у банківській сфері полягає у цифровій трансформації фінансових послуг, що дозволяє клієнтам керувати рахунками та здійснювати операції 24/7 з будь-якої точки світу без відвідування відділень, це знижує операційні витрати банків і пришвидшує обслуговування. Вони охоплюють сучасні цифрові рішення, які забезпечують дистанційне обслуговування клієнтів, автоматизацію банківських процесів, підвищення ефективності фінансових послуг; формують основу цифрової трансформації банківської системи, сприяють розвитку дистанційного банкінгу, підвищенню фінансової доступності та ефективності банківських операцій; забезпечують дистанційне керування фінансами, автоматизацію процесів та безпеку та дозволяють користувачам здійснювати платежі, оформлювати кредити і депозити цілодобово з будь-якої точки світу без відвідування відділення.

1.2. Особливості використання сучасних internet-технологій в діяльності банків

У сучасних умовах цифрової трансформації економіки Internet-технології стали необхідною складовою функціонування та розвитку банківської системи. Стрімкий розвиток ринку фінансових послуг, спричинений fintech-інноваціями

та процесами цифрової трансформації, зумовлює необхідність для банківських установ постійно впроваджувати та використовувати сучасні Internet-технології, які відіграють важливу стратегічну роль у розвитку банківської системи та становленні цифрової економіки. Як зазначає М.Г.Марич, «сучасні види інтернет-технологій дають змогу банкам істотно прискорити та спростити документообіг, знизити собівартість банківських операцій, мінімізувати обсяг паперової роботи» [34, с. 174].

Активне використання цифрових технологій забезпечує підвищення ефективності банківської діяльності, розширення доступу до фінансових послуг, прискорення обробки інформації та адаптацію банків до нових потреб клієнтів. Розвиток Internet-технологій сприяє модернізації банківського сектору, підвищенню його конкурентоспроможності та інтеграції у світовий фінансовий простір – табл. 1.1.

Таблиця 1.1

Основні причини необхідності використання Internet-технологій у банківській системі [51, с. 114]

Напрямок	Характеристика необхідності
Цифровізація економіки	Перехід суспільства до цифрових фінансових послуг потребує сучасних Internet-технологій
Зростання потреб клієнтів	Клієнти очікують швидкого, зручного та дистанційного доступу до банківських послуг
Розвиток дистанційного банкінгу	Internet-технології забезпечують функціонування mobile banking та Internet-банкінгу
Підвищення конкурентоспроможності	Цифрові сервіси дозволяють банкам ефективно конкурувати на фінансовому ринку
Автоматизація банківських процесів	Скорочення часу обробки операцій та оптимізація внутрішніх процесів
Зниження операційних витрат	Зменшення витрат на утримання відділень і паперовий документообіг
Розвиток безготівкових розрахунків	Поширення електронних платежів та цифрових фінансових інструментів
Підвищення фінансової доступності	Можливість отримання банківських послуг незалежно від місця проживання
Посилення кібербезпеки	Використання сучасних систем захисту даних та фінансових операцій
Інтеграція з fintech	Співпраця банків із fintech-компаніями та розвиток Open Banking

Internet-технології посилюють залежність комерційних банків від інформаційно-комунікаційних систем, що спричиняє зростання ризиків у сфері безпеки та ускладнює технологічні процеси проведення фінансових операцій. Для забезпечення ефективного функціонування інформаційних систем банки дедалі активніше співпрацюють із небанківськими структурами, зокрема телекомунікаційними компаніями, Internet-провайдерами та іншими технологічними організаціями, які перебувають поза межами традиційного банківського регулювання й нагляду [2].

Використання сучасних інтернет-технологій у діяльності банківських установ передбачає повну цифровізацію послуг: віддалене управління рахунками, відкриття депозитів та оформлення кредитів через додатки. Це знижує операційні витрати, підвищує швидкість обслуговування, сприяє розвитку віртуальних необанків та забезпечує відповідність стандартам безпеки НБУ. Також їх використання забезпечує автоматизацію фінансових процесів, розвиток дистанційного банкінгу, підвищення швидкості та якості банківських послуг, а також зміцнення конкурентоспроможності банківських установ.

На думку Д. М. Гладких, використання сучасних цифрових рішень дозволяє банкам швидше адаптуватися до змін ринку, розширювати спектр послуг і зміцнювати конкурентні позиції. Їх використання надає банкам можливість пропонувати конкурентоспроможні фінансові послуги, зокрема мобільний банкінг, цифрові гаманці та пірингові платежі, що відповідають потребам сучасних технологічно орієнтованих клієнтів, що сприяє покращенню клієнтського досвіду, підвищенню рівня задоволеності користувачів та зміцненню їхньої лояльності [13].

Вплив Internet-технологій на фінансові результати банківської діяльності є комплексним і проявляється у підвищенні операційної ефективності, скороченні витрат, збільшенні доходів та розширенні спектра банківських продуктів і послуг. Цифрові технології істотно впливають на ефективність діяльності банків, трансформуючи механізми надання фінансових послуг та формуючи нові вимоги до банківських продуктів. Саме фінансові інновації

сьогодні є одним із ключових чинників забезпечення стійких конкурентних позицій банків на фінансовому ринку.

Сучасні клієнти очікують від банків швидкості, доступності та зручності у взаємодії. Internet-технології дозволяють забезпечити безперервне обслуговування у режимі 24/7, що позитивно впливає на рівень клієнтської задоволеності. Вебплатформи та мобільні застосунки надають користувачам можливість швидко здійснювати фінансові операції, контролювати рахунки, управляти платіжними картками та отримувати консультаційну підтримку [17].

Особливого значення набуває залучення молодого покоління до користування банківськими послугами. Представники покоління Z та мілленіали мають інші вимоги до фінансових сервісів порівняно зі старшими поколіннями, надаючи перевагу швидким, мобільним і цифровим рішенням. У цьому контексті Internet-банкінг відіграє важливу роль завдяки своїй доступності, оперативності та зручності використання [11].

Сучасні банки активно впроваджують мобільні додатки та онлайн-платформи, які дозволяють клієнтам здійснювати фінансові операції незалежно від місця перебування. О. В. Ключка та Л. М. Богріновцева визначили особливості використання деяких видів сучасних банківських продуктів та технологій (рис. 1.5).

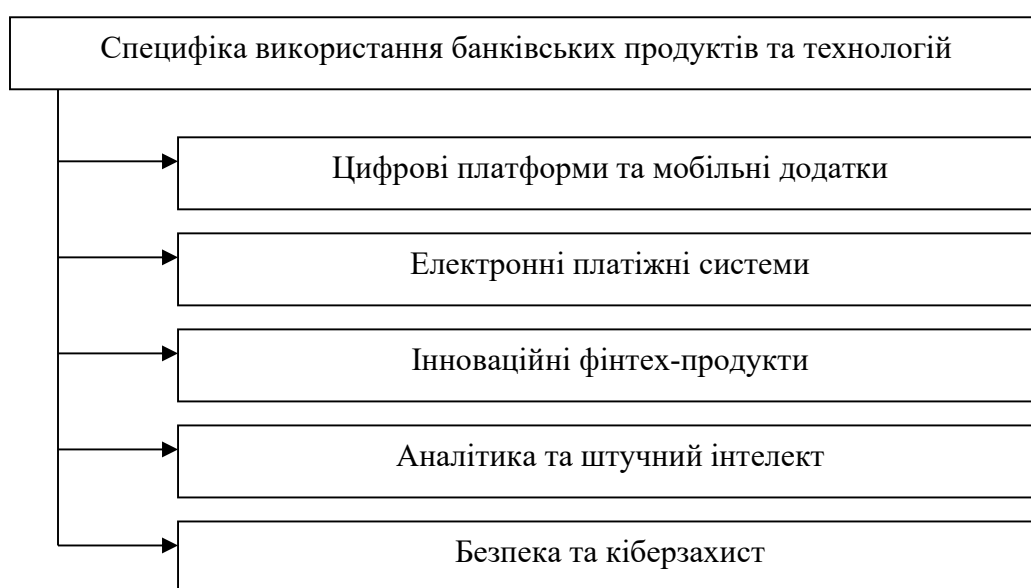


Рис. 1.5. Особливості використання банківських продуктів [24, с. 87]

1. Цифрові платформи та мобільні сервіси. Банківські установи активно впроваджують цифрові канали обслуговування, що надають клієнтам можливість здійснювати фінансові операції дистанційно у будь-який час і з будь-якого цифрового пристрою. Це сприяє підвищенню оперативності, доступності та комфорту банківського обслуговування.

2. Електронні платіжні технології. Застосування електронних платіжних інструментів, зокрема міжбанківських переказів, безготівкових розрахунків і мобільних гаманців, забезпечує швидкість, зручність та підвищений рівень безпеки фінансових операцій.

3. Інноваційні fintech-продукти. Банки активно співпрацюють із фінтех-стартапами або самостійно впроваджують сучасні інноваційні технології з метою створення нових фінансових продуктів і сервісів, серед яких цифрове кредитування, технології розподіленого реєстру та блокчейн-платформи.

4. Аналітичні системи та штучний інтелект. Фінансові установи використовують аналітичні інструменти та технології штучного інтелекту для обробки клієнтських даних, удосконалення систем управління ризиками, виявлення шахрайських операцій та підтримки процесів ухвалення управлінських рішень.

5. Кібербезпека та захист інформації. У зв'язку зі зростанням кіберризиків банки посилюють системи захисту даних шляхом впровадження сучасних технологій безпеки, зокрема біометричної ідентифікації, багатофакторної автентифікації та систем моніторингу підозрілих операцій.

Також штучний інтелект може застосовуватися для кредитного скорингу; аналізу поведінки клієнтів; виявлення шахрайства; автоматизованої підтримки клієнтів тощо.

Водночас Internet-технології сприяють скороченню операційних витрат банків завдяки автоматизації процесів та оптимізації використання людських ресурсів. Значна частина банківських операцій може виконуватися клієнтами самостійно через онлайн-сервіси без залучення працівників банку. Це дозволяє

зменшити витрати на обслуговування клієнтів та адміністративні процедури, що позитивно впливає на фінансові результати діяльності банківських установ. Крім того, автоматизація процесів сприяє мінімізації людських помилок, знижує ризик фінансових втрат та дозволяє банкам більш ефективно управляти витратами й підвищувати рівень прибутковості.

Вплив Internet-технологій на фінансові результати діяльності банків має багатогранний характер і поєднує як позитивні ефекти, так і певні ризики та проблеми. Переваги впровадження Internet-технологій у банківську сферу забезпечують підвищення ефективності діяльності банків, покращення якості обслуговування клієнтів, автоматизацію фінансових процесів та розвиток сучасних цифрових фінансових послуг – табл. 1.2.

Таблиця 1.2

Переваги впровадження інтернет-технологій у банківську сферу [53]

№	Основні переваги	Характеристика
1	Швидкість проведення операцій	Миттєве здійснення платежів, переказів та інших фінансових операцій
2	Доступність банківських послуг 24/7	Цілодобовий доступ до рахунків та фінансових сервісів
3	Підвищення конкурентоспроможності банків	Формування сучасних цифрових сервісів та інноваційних продуктів
4	Підвищення прозорості операцій	Контроль фінансових транзакцій у режимі реального часу
5	Дистанційне обслуговування клієнтів	Можливість отримання банківських послуг online у будь-який час та з будь-якого місця
6	Зниження операційних витрат	Скорочення витрат на утримання відділень та паперовий документообіг
7	Посилення фінансової безпеки	Використання сучасних систем кіберзахисту та багатофакторної автентифікації
8	Розширення клієнтської бази	Залучення нових користувачів завдяки цифровим каналам обслуговування

Савчук В. С. виділяє переваги впровадження інтернет-технологій для банків та клієнтів:

1. Для клієнтів: максимальна економія часу, доступ до послуг 24/7 з будь-якої точки світу, вищі відсоткові ставки за дистанційними депозитами, миттєві перекази.

2. Для фінансових установ: скорочення витрат на утримання мережі

відділень, ефективніший крос-селінг (перехресний продаж послуг), автоматизація рутинних операцій та розширення географії охоплення клієнтів. [51, с. 115].

Інтернет-технології забезпечують цілодобовий доступ до фінансів, перетворивши смартфони на повноцінні банківські відділення. Клієнти отримали абсолютну мобільність для управління рахунками, а банки – інструменти для автоматизації процесів та значного зниження операційних витрат.

Попри значні переваги цифровізації банківської сфери, впровадження Internet-технологій супроводжується низкою проблем та ризиків, які можуть негативно позначатися на діяльності фінансових установ.

Таблиця 1.3

Основні виклики цифровізації банківської діяльності [53]

№	Виклики	Їх особливість
1	Кіберзагрози	Зростання ризику кібератак та фінансового шахрайства
2	Висока вартість цифровізації	Необхідність значних інвестицій у IT-інфраструктуру
3	Швидке оновлення технологій	Потреба у постійній модернізації систем
4	Дефіцит IT-фахівців	Недостатня кількість спеціалістів у сфері цифрових технологій
5	Ризик витоку даних	Загроза порушення конфіденційності інформації
6	Цифрова нерівність	Частина населення має обмежений доступ до цифрових послуг

На думку Д. М. Гладких, до основних ризиків використання Internet-технологій належать кіберзагрози та шахрайські дії, необхідність значних інвестицій у системи інформаційної безпеки, а також негативний вплив можливих технічних збоїв на фінансові результати банківської діяльності [13].

Виходячи із зазначеного, у додатку А виділено основні переваги та недоліки сучасних видів інтернет-технологій у банківській сфері. Використання цифрових платформ, мобільного банкінгу, електронних платежів, штучного інтелекту та хмарних технологій сприяє підвищенню ефективності діяльності банків, розширенню доступу до фінансових послуг, збільшенню швидкості обслуговування і покращенню обслуговування клієнтів, забезпечуючи

доступність та зручність фінансових послуг. Водночас активна цифровізація банківської системи пов'язана з низкою недоліків, зокрема кіберризиками, загрозами витоку персональних даних, технологічними збоями та залежністю від цифрової інфраструктури, що потребують належного управління й удосконалення систем безпеки.

Таким чином, Internet-технології є необхідною умовою розвитку сучасної банківської системи та важливим чинником підвищення її ефективності, конкурентоспроможності та інноваційності. Сучасні Internet-технології суттєво трансформують діяльність банків та формують нові підходи до надання фінансових послуг. Сучасні інтернет-технології дозволяють перенести всі основні послуги в онлайн-середовище: від дистанційного відкриття рахунків та оформлення депозитів до використання ШІ для підтримки клієнтів та інтеграції з фінтех-додатками. Використання сучасних інтернет-технологій в діяльності банків сприяє цифровізації банківської діяльності, автоматизації фінансових операцій, підвищенню швидкості обслуговування клієнтів і розвитку нових фінансових продуктів, розвиток дистанційного банкінгу, підвищення швидкості операцій, покращення якості обслуговування клієнтів, формування цифрової економіки та підвищує рівень фінансової безпеки. Банки активно впроваджують online-сервіси, мобільний банкінг, штучний інтелект, Big Data, blockchain та fintech-рішення, що забезпечує формування сучасної цифрової банківської екосистеми. Водночас цифровізація банківської діяльності супроводжується ризиками кібератак, потребою у значних інвестиціях, необхідністю постійного технологічного оновлення та розвитком цифрових компетенцій персоналу.

РОЗДІЛ 2

АНАЛІЗ ТА ОЦІНКА ВИКОРИСТАННЯ СУЧАСНИХ INTERNET-ТЕХНОЛОГІЙ ВІТЧИЗНЯНИМИ БАНКАМИ

2.1. Загальна характеристика сучасного стану затосування internet-технологій у банківській діяльності та розвитку необанків в Україні

Цифрові технології на сьогоднішній день кардинально змінили та продовжують змінювати банківську сферу України. Суттєвий вплив на трансформацію банківської сфери країни, прискорення її цифровізації та запровадження сучасних internet-технологій мали пандемія Covid-19 і війна в Україні. У період пандемії значна частина банківських установ була змушена тимчасово припинити роботу окремих відділень або перевести обслуговування клієнтів на дистанційний формат, це сприяло стрімкому зростанню кількості онлайн-операцій та підвищенню попиту на цифрові банківські сервіси. У результаті банки зіткнулися зі зміною потреб клієнтів, які стали більш орієнтованими на швидкість, доступність та зручність отримання фінансових послуг, така ситуація стимулювала розвиток нових цифрових продуктів і технологічних рішень [67].

На сьогоднішній день, в умовах воєнного стану та збройної агресії в Україні банківські установи змушені адаптувати свою діяльність до сучасних викликів, забезпечуючи клієнтам максимальну доступність банківських послуг і створюючи більш зручні умови для комунікації. Постійні повітряні тривоги, тимчасова окупація окремих південно-східних регіонів, а також перебої з електропостачанням, які ускладнюють доступ клієнтів до банківських відділень, стимулюють банки України до активного розвитку онлайн-банкінгу та мобільних банківських сервісів.

Однією з ключових тенденцій сучасного вітчизняного банківського ринку є скорочення кількості фізичних відділень і перехід до дистанційного обслуговування. Це дозволяє банкам оптимізувати витрати, а клієнтам –

отримувати необхідні послуги за допомогою мобільних пристроїв без потреби відвідувати відділення. Для нашої країни цей тренд має особливе значення, оскільки в окремих регіонах діяльність банківських установ обмежується через воєнні ризики, загрози обстрілів або тимчасову окупацію територій. Сучасні internet-технології стали невід'ємною складовою діяльності провідних українських банків (табл. 2.1).

Таблиця 2.1

Практика використання сучасних internet-технологій вітчизняними банками [12]

Банк	Сучасні Internet-технології	Особливості використання	Результати впровадження
ПриватБанк	Інтернет-банкінг, мобільний банкінг, QR-платежі, AI	Розвиток системи «Приват24», цифрових платежів та онлайн-сервісів	Лідерство у сфері цифрового банкінгу в Україні
Ощадбанк	Мобільний банкінг, безконтактні платежі, cloud-сервіси	Розвиток дистанційного обслуговування клієнтів	Розширення доступності фінансових послуг
Укргазбанк	ESG-цифрові технології, онлайн-банкінг	Використання цифрових платформ для «зеленого» фінансування	Підтримка сталого розвитку та еко-проектів
ПУМБ	Mobile banking, чат-боти, Big Data	Автоматизація клієнтського сервісу та аналітики	Покращення клієнтського досвіду
Monobank	Mobile-only banking, AI, digital cards	Повністю цифрова модель банківського обслуговування	Високий рівень цифровізації та популярності серед клієнтів
Sense Bank	Digital banking, NFC-платежі, fintech-рішення	Розвиток онлайн-сервісів та цифрових продуктів	Підвищення швидкості банківських операцій
Укрсиббанк	Internet banking, Open Banking, CRM-системи	Інтеграція цифрових сервісів і персоналізація послуг	Підвищення ефективності роботи з клієнтами
OTP Bank	Хмарні технології, кібербезпека, онлайн-банкінг	Посилення цифрової безпеки та дистанційного сервісу	Зростання рівня інформаційного захисту
Райффайзен Банк	Mobile banking, AI, електронний документообіг	Автоматизація процесів та розвиток цифрового банкінгу	Оптимізація операційної діяльності

1. ПриватБанк є лідером цифрової трансформації банківської системи України. Банк активно розвиває платформу «Приват24», впроваджує технології

штучного інтелекту, голосову біометрію, безконтактні платежі, сервіси онлайн-кредитування, купівлі ОВДП та цифрові рішення для бізнес-клієнтів.

2. Ощадбанк здійснює цифровізацію послуг через систему «Ощад24/7», мобільний банкінг та дистанційне обслуговування клієнтів. Банк активно розвиває безготівкові платежі, електронні сервіси для населення та бізнесу, а також інтегрує державні цифрові послуги.

3. Укргазбанк використовує сучасні Internet-технології для розвитку дистанційного банкінгу, мобільних застосунків та онлайн-сервісів. Особливий акцент банк робить на цифровізації «зеленого» банкінгу та підтримці екологічно орієнтованих фінансових продуктів.

4. ПУМБ активно розвиває мобільний застосунок PUMB Online, який забезпечує дистанційне відкриття рахунків, онлайн-кредитування, перекази коштів, оплату послуг та персоналізовані фінансові сервіси для фізичних і корпоративних клієнтів.

5. Monobank є найуспішнішим прикладом необанкінгу в Україні. Банк працює повністю в цифровому форматі без мережі фізичних відділень, пропонуючи клієнтам широкий перелік послуг через мобільний застосунок, включаючи онлайн-кредитування, депозити, інвестиційні інструменти, кешбек-програми та інноваційні платіжні сервіси.

6. Sense Bank активно впроваджує цифрові технології через мобільний застосунок Sense SuperApp, який об'єднує банківські, фінансові та додаткові сервіси в єдиному цифровому середовищі. Банк розвиває інструменти персоналізації послуг та цифрового самообслуговування клієнтів.

7. Укрсиббанк приділяє значну увагу розвитку інтернет-банкінгу UKRSIB online та мобільних сервісів. Банк активно використовує сучасні цифрові технології для здійснення платежів, управління рахунками, дистанційного кредитування та обслуговування корпоративних клієнтів.

8. OTP Bank впроваджує цифрові рішення у сфері дистанційного банківського обслуговування через систему OTP Smart. Банк розвиває онлайн-кредитування, цифрову ідентифікацію клієнтів, безконтактні платежі та сервіси

для малого і середнього бізнесу.

9. Райффайзен Банк активно цифровізує власні послуги через мобільний застосунок Raiffeisen Online. Банк пропонує клієнтам широкий спектр дистанційних фінансових операцій, сучасні інструменти управління фінансами, онлайн-кредитування та цифрові сервіси для бізнесу.

Аналіз практики використання сучасних Internet-технологій вітчизняними банками засвідчив високий рівень цифрової трансформації банківського сектору України. Провідні банки активно впроваджують системи інтернет-банкінгу, мобільні застосунки, технології безконтактних платежів, електронну ідентифікацію клієнтів, сервіси дистанційного кредитування, цифрові платформи для бізнесу та інструменти на основі штучного інтелекту. Найбільш інноваційними та технологічно розвиненими залишаються ПриватБанк і Monobank, які задають основні тенденції розвитку цифрового банкінгу в Україні.

Водночас інші банки також активно розширюють власні цифрові екосистеми, впроваджуючи нові сервіси та покращуючи клієнтський досвід. Загалом використання сучасних Internet-технологій сприяє підвищенню конкурентоспроможності банківських установ, оптимізації операційної діяльності, зростанню рівня фінансової інклюзії населення та подальшому розвитку цифрової економіки України.

Навіть при зменшенні в Україні кількості банків усіх типів, активні гравці банківського сектору продовжують активно застосовувати цифрові сервіси розширюючи продуктові лінійки, пропонують гнучке кредитування, безкоштовні перекази, кешбек-програми та інтеграцію з торговими мережами.

Згідно з Річним звітом НБУ за 2025 рік, кількість користувачів, які отримують банківські послуги дистанційно, продовжує зростати (рис. 2.1).

Станом на 1 січня 2026 року дистанційним обслуговуванням користувалися 85% усіх власників рахунків, серед яких 91,79% становили суб'єкти господарювання та 84,51% – фізичні особи. Для порівняння, станом на 1 січня 2025 року ці показники дорівнювали відповідно 89,85% та 82,87%.

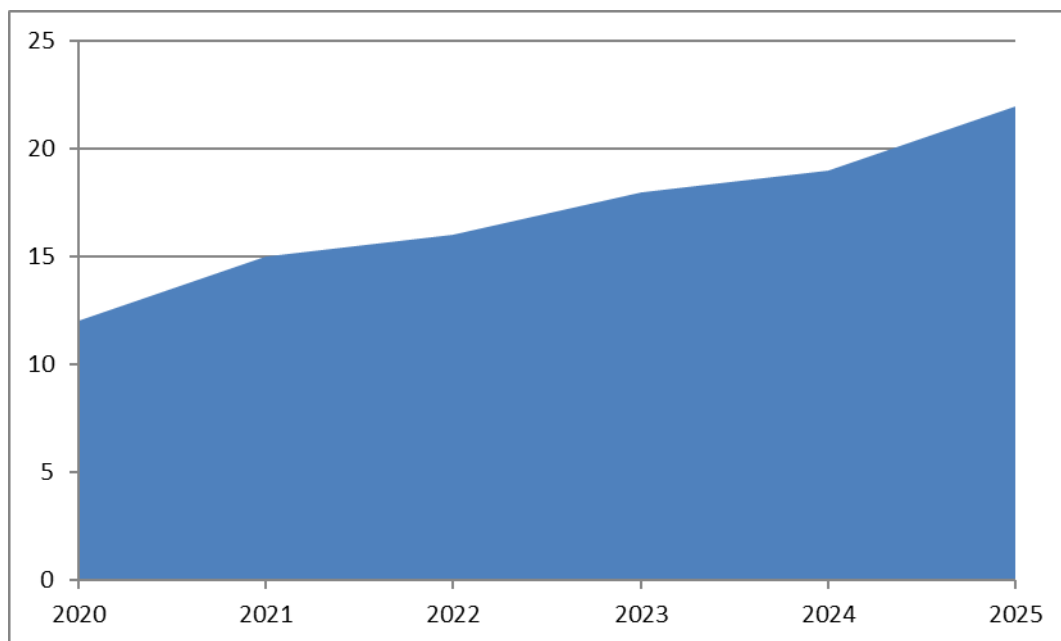


Рис. 2.1. Охоплення банкінгом населення України за період 2020-2025 рр. [35]

Упродовж 2025 року в Україні функціонувало шість платіжних систем, орієнтованих на операції з платіжними картками, з яких чотири були створені нерезидентами – MasterCard, VISA, American Express та UnionPay International, одна – резидентом (PaySystems), а також державна платіжна система «Український платіжний простір», засновником якої є НБУ.

За інформацією НБУ, у 2025 році в Україні діяли 58 прямих учасників платіжних систем, серед яких 55 банків, АТ «Укрпошта» та дві небанківські фінансові установи. Крім того, налічувалося 27 непрямих учасників, у тому числі 25 небанківських фінансових установ і два банки, що здійснювали діяльність через 20 прямих учасників.

Загальна кількість платіжних карток, емітованих українськими банками у 2025 році, досягла 148,7 млн одиниць, що на 12,7% перевищує показник 2024 року та на 29,2% – показник 2023 року (рис. 2.2.).

Вагомим фактором, що підштовхнув клієнтів до активнішого користування платіжними картками і переходу на онлайн-банкінг, стали воєнні дії. Якщо раніше, розрахунок безконтактними картками був притаманний більше молоді, то на сьогодні навіть пенсіонери активно користуються ними.

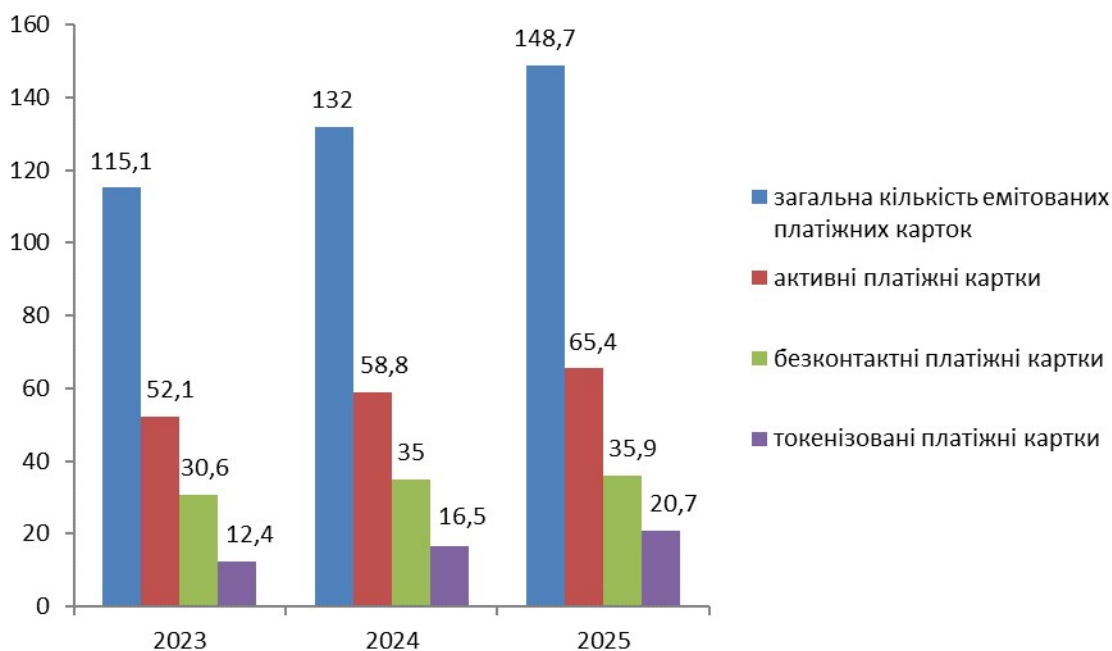


Рис.2.2. Емісія платіжних карток в Україні за період 2023-2025 рр., млн. шт. [20]

Крім того, у 2025 році за допомогою платіжних карток, випущених українськими банками та небанківськими фінансовими установами, було проведено 9 512,3 млн операцій на загальну суму 7 157,2 млрд грн. При цьому операції, здійснені за межами України з використанням карток українських емітентів, становили 8,4% від загальної кількості карткових операцій та 9,9% від їх сукупного грошового обсягу [20].

При цьому частка операцій із використанням платіжних карток, випущених банками-нерезидентами та проведених на території України, залишалася незначною і становила лише 0,8% від загальної кількості та 1,2% від загального обсягу таких операцій.

Як видно з рисунку 2.3. в 2025 р. в Україні за допомогою платіжних карток було проведено 95,5% усіх безготівкових операцій, що становило 9083,5 млн операцій на загальну суму 4684,3 млрд грн, або 65,4% від сукупного обсягу операцій із платіжними картками. Водночас на операції з отримання готівки припадало 4,5% від загальної кількості операцій, що дорівнює 428,7 млн операцій на суму 2472,9 млрд грн, або 34,6% від загального обсягу карткових

операцій. Крім того, переважна більшість таких розрахунків – 98,4% за кількістю та 97,7% за сумою – здійснювалася із застосуванням безконтактної та NFC-технологій.

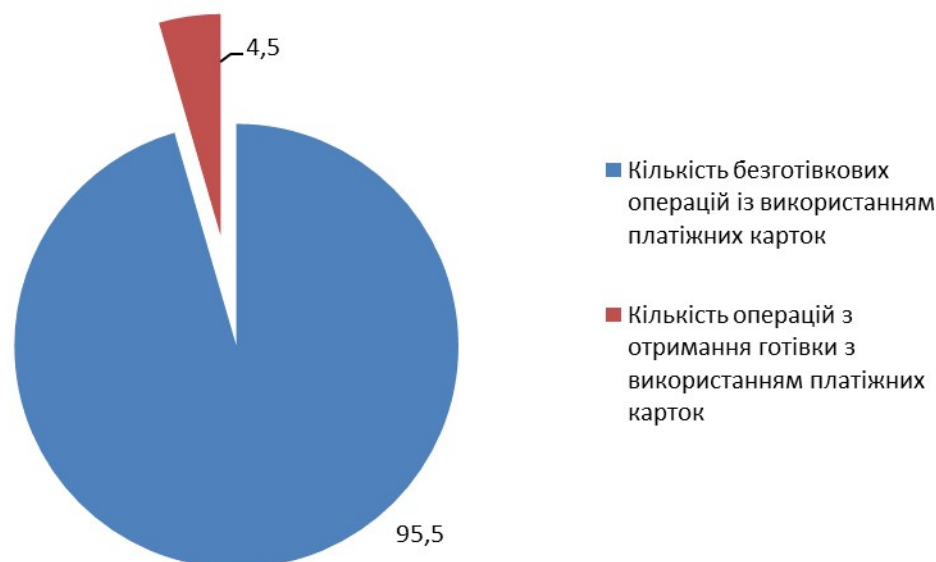


Рис. 2.3. Структура операцій з використанням платіжних карток в Україні та за її межами у 2025 році: безготівкові розрахунки та операції з отримання готівки [20].

В Україні відкритий банкінг (Open Banking) перебуває на етапі активного технічного розгортання та переходу від нормативної бази до реальних інструментів, станом на 2026 рік країна рухається за чітким планом НБУ, який має повністю завершитися до 2027 року. Активне впровадження технологій відкритого банкінгу в Україні розпочалося із середини 2023 року після ухвалення НБУ «Концепції відкритого банкінгу в Україні», яка визначила основні напрями розвитку, дорожню карту та ключові вимоги до функціонування системи відкритого банкінгу [27]. 1 серпня 2025 року набуло чинності базове Положення про відкритий банкінг в Україні [44], яке юридично затвердив Open Banking, а банки та небанківські фінустанови офіційно розпочали підготовку своїх систем, і до 31 грудня мали привести свою діяльність та внутрішні IT-системи у повну відповідність до нових правил.

Наприкінці 2025 року уряд України підтримав пакет законодавчих змін, необхідних для приєднання держави до Єдиної зони платежів у євро (SEPA), яка об'єднує понад 500 мільйонів користувачів у 42 країнах Європи. Це стало важливим етапом інтеграції України до європейського фінансового простору .fakty

У квітні 2026 року НБУ дещо оновив правила відкритого банкінгу, спростивши процес ініціювання платежів та скоротивши перелік обов'язкових реквізитів для користувачів, щоб зробити клієнтський досвід зручнішим. Наразі триває 18-місячний період фіналізації технічних стандартів уніфікованих API (інтерфейсів програмування додатків), щоб усі банки «розмовляли однією мовою». Повноцінний масовий запуск усіх комерційних сервісів очікується на початку 2027 року [67].

Дане Положення було розроблено з урахуванням європейської директиви PSD2. Фактично, банки більше не є монополістами на фінансові дані клієнта, ці дані належать самому клієнту, і він може дозволити іншим сервісам їх використовувати. Практично розширюється платіжна інфраструктура, у якій фінтех-компанії, банки та небанківські фінустанови отримують відповідну роль. Зокрема, AISP (Account Information Service Provider) – сервіси, які за згодою клієнта можуть збирати інформацію про його рахунки в різних банках. Наприклад, застосунок для контролю бюджету зможе автоматично бачити баланс і транзакції з ПриватБанку, Монобанку та Райффайзену в одному екрані. PISP (Payment Initiation Service Provider) – сервіси, які дозволяють ініціювати платіж безпосередньо з банківського рахунку клієнта, але без потреби заходити у банківський додаток. Наприклад, кнопка оплати на маркетплейсі сама дасть запит банку клієнта на переказ коштів.

Незважаючи на скорочення кількості фінансових установ в Україні, цифрові банки залишаються популярними завдяки швидкості та віддаленому доступу. Їхня діяльність загалом відповідає світовим тенденціям розвитку необанкінгу. Експерти і практики банківської справи відзначають, що «саме мобільний банкінг є основним рушієм змін у банківській сфері та в економіці в

цілому, оскільки забезпечує максимальну доступність послуг» [8, с.287].

Спостерігається зростання використання мобільного банкінгу в різних демографічних групах, змінюються способи управління власними фінансами, новітні фінансові установи активно залучають мільйони клієнтів та значну кількість активів.

Яскравими лідерами у сфері цифровізації банківської діяльності є цифровий банк Monobank та класичний банк «ПриватБанк», який у той же час є піонером застосування цифрових технологій у банківській сфері. Також функціонують «Sportbank», «O.bank», «Neobank», «Izibank», «Власний рахунок». та інші, які спеціалізуються на нішевих продуктах, швидкому обслуговуванні та низьких тарифах. Більшість необанків працюють за ліцензіями класичних банків, наприклад, O.Bank – від АТ «ОТП Банк», або за власною банківською ліцензією.

У сучасних умовах відсутність можливості оплачувати товари та послуги через мобільні застосунки вже сприймається як суттєве обмеження для споживачів. Так, Monobank упровадив сервіс оплати в закладах громадського харчування за допомогою QR-кодів: користувачеві достатньо відсканувати код, після чого система автоматично ідентифікує заклад і номер столу, а платіж виконується в декілька кліків [7]. Крім того, банківські установи активно впроваджують блокчейн-технології, використовуючи їх для підвищення безпеки транзакцій, забезпечення більшої прозорості фінансових операцій та мінімізації ризиків шахрайства.

Базуючись на даних, що подає Google Trends, щодо популярності банків за рівнем використання їхніх онлайн послуг і за стосунків на основі активності користувачів у режимі динамічного змінення показників, маємо можливість порівняти популярність у інтернет-мережі таких банків, як: Monobank, ПриватБанк, Ощадбанк, O.Bank та Райффайзен Банк за різні періоди. Зокрема, за останні 12 місяців, найбільше запитів від користувачів стосувалися ПриватБанк, Ощадбанк і Monobank. Не залежно від регіону, зберігається саме така послідовність, з незначним перетіканням популярності між останніми

двома банками. Однак це однозначно не вказує про найвищу популярність мобільного застосунку саме цих банків, оскільки значна частина клієнтів можуть користуватися їхніми веб-версіями [15]. У той же час статистика Google Play вказує на більшу популярність мобільного застосунку Monobank.

Одним із перших і найуспішніших проєктів у сфері українського необанкінгу став проєкт Universal Bank – Monobank. Його особливістю стала повна відмова від традиційних банківських відділень та власної мережі банкоматів. Після виходу на ринок у листопаді 2017 року Monobank швидко здобув провідні позиції у банківському секторі України та за кількістю емітованих карток випередив багато традиційних фінансових установ. Monobank забезпечує швидке оформлення банківських карток, надає можливість контролю руху коштів, здійснення платежів та користування широким спектром цифрових банківських сервісів через мобільний застосунок.

У період із листопада 2017 року до вересня 2020 року Monobank випустив близько 2,4 млн. платіжних карток, тоді як усі інші банки разом – 1,8 млн. Водночас темпи приросту клієнтської бази були надзвичайно високими: перший мільйон користувачів банк залучив лише за півтора року, поступившись за швидкістю розвитку лише південнокорейському KakaoBank. Завдяки успішній реалізації цього проєкту у 2019 році Universal Bank збільшив прибуток майже у 15 разів [66].

Новий етап розвитку українського необанкінгу розпочався у 2019 році з появою двох нових цифрових банків – Todobank та Sportbank. Обидва сервіси були схожими за функціональністю до Monobank, однак не змогли досягти аналогічного рівня популярності. Todobank, створений АТ «Мегабанк», позиціонувався як «мобільний банк твого міста» та спеціалізувався переважно на карткових послугах. Sportbank функціонував на базі ліцензій АТ «Оксі Банк» та АТ «Таскомбанк» і був орієнтований на клієнтів, які ведуть активний спосіб життя, пропонуючи бонуси за покупки у спортивних магазинах та фітнес-центрах [54].

Частина українських необанків припинила діяльність через втрату

платоспроможності банків, на базі ліцензій яких вони функціонували. Зокрема, Todobank, що розпочав роботу у березні 2020 року на основі ліцензії АТ «Мегабанк», завершив діяльність після визнання банку неплатоспроможним НБУ у червні того ж року. Аналогічно припинив функціонування і Sportbank, який з 2019 року працював на основі ліцензії «Таскомбанку». Причинами стали зміни зовнішнього середовища та необхідність перегляду бізнес-моделі. Усі клієнти Sportbank були автоматично переведені на обслуговування до материнського банку.

У 2020 році на українському ринку з'явилися нові необанки: O.Bank від АТ «Ідея Банк», Neobank на базі АТ «АКБ «Конкорд» та Izibank, створений на платформі АТ «Таскомбанк». O.Bank та Izibank були орієнтовані переважно на фізичних осіб, тоді як Neobank позиціонувався як цифровий банк для бізнес-клієнтів. Проте у 2023 році після відкликання НБУ ліцензії у АТ «АКБ «Конкорд» діяльність Neobank також була припинена [5, с. 361].

Станом на 1 травня 2020, в Україні працювало 4 віртуальних банки, які обслуговували переважно фізичних осіб. До середини 2022 р. їх було вже 7. Деякі необанки, такі як Todobank (Мегабанк) та Neobank (банк Конкорд), припинили діяльність через неплатоспроможність банків-ліцензіатів. У 2021 році до ринку необанків приєднався «Банк Власний Рахунок», створений ПАТ «Банк Восток» у співпраці з Fozzy Group. Його особливістю стала бонусна система для клієнтів, які здійснювали покупки у торговельній мережі Fozzy Group. Станом на 1 червня 2022 року в Україні функціонувало сім необанків, які працювали за моделлю «банк у банку»: Sportbank, BVR, Izibank, Monobank, O.Bank, Todobank та Neobank [54].

Ефективність діяльності Monobank підтверджується статистичними показниками. На початку 2024 року мобільним застосунком користувалися понад 8,6 млн українців, а щоденна аудиторія перевищувала 1,3 млн осіб. Банк стабільно входить до числа лідерів українського банківського ринку за обсягами доходів та депозитів фізичних осіб. Його поява стала серйозним конкурентним викликом навіть для найбільшого банку країни – ПриватБанк. На

кінець 2024 року в Україні кількість необанків скоротилась до чотирьох: Monobank, O.Bank, Izibank, банк «Власний рахунок» [40].

Monobank став найдинамічніше зростаючим мобільним банком України, залучивши понад 8 млн. клієнтів та значні обсяги депозитів населення. У 2023 році прибуток банку перевищив 5,6 млрд. грн, а у 2024 році продовжив зростати завдяки розвитку кредитування та впровадженню нових цифрових продуктів. У жовтні 2025 року кількість клієнтів Monobank офіційно перевищила 10 млн осіб, а щоденна активність користувачів становила близько 1,3-1,5 млн осіб.

На думку І. Дорошенко, стрімке зростання популярності Monobank пояснюється низкою факторів, серед яких: вигідні тарифи та тривалий пільговий період, сучасна рекламна стратегія, висока клієнтоорієнтованість, використання елементів сучасної цифрової культури та гумору, вигідна система кешбеку, можливість безкомісійної оплати комунальних послуг, використання динамічного коду CVC2 для підвищення безпеки операцій, наявність інтегрованих ігор та зручна служба підтримки через популярні месенджери та соціальні мережі [18, с. 175].

Крім того, Monobank одним із перших в Україні запровадив функцію безготівкової оплати в закладах харчування Shake to Pay, яка дає змогу оплачувати рахунки без використання термінала чи готівки. Значна частина доходів Monobank формується за рахунок міжбанківської комісії – інтерчейнджу, частину якої банк повертає клієнтам у вигляді кешбеку.

На початок 2026 року в Україні працює 4 самостійних необанків та цілий ряд віртуальних проєктів на базі класичних банків. Так як, банківське законодавство України не має офіційного визначення сутності «необанк», відсутня і офіційна статистика діяльності цього сегменту в НБУ.

Найближчим активним конкурентом Монобанку, у ніші незалежних необанків, є Izibank (на базі АТ «Таскомбанк»). Проєкти Банку «Власний Рахунок» (на базі «Банк Восток») та O.Bank (на базі «Оксі Банк») обслуговують значно меншу кількість клієнтів (у межах кількох десятків чи сотень тисяч

клієнтів) [54].

Таблиця 2.2

Ключові особливості функціонування необанків в Україні
за станом на квітень 2026 р. [39; 40; 41; 42]

Назва банку	Цільова аудиторія	Банківські продукти
Monobank	Фізичні особи, ФОП	Надання широкого спектра цифрових банківських послуг, зокрема здійснення онлайн-платежів і переказів, міжнародних переказів коштів, оформлення депозитів і кредитів, отримання кешбеку, придбання облігацій, а також відкриття та обслуговування рахунків фізичних осіб-підприємців (ФОП).
O.Bank	Фізичні особи	Програми лояльності передбачають кешбек до 5% за основними категоріями витрат та до 30% за покупки через сервіси Google і Apple. Клієнтам також доступний кредитний ліміт до 200 тис. грн, безкоштовні P2P-перекази та зняття готівки протягом перших чотирьох місяців користування.
Izibank	Фізичні особи	Серед доступних сервісів – онлайн-платежі, перекази коштів, депозитні та кредитні продукти, а також кешбек у розмірі 1% незалежно від категорії витрат і можливість безкомісійного обміну валют.
Банк Власний Рахунок	Фізичні особи	Додатковими перевагами є нарахування бонусних балів за перекази на рахунок «Own Account» без обмежень щодо суми чи категорії операції, безкоштовне здійснення платежів і переказів, поповнення рахунку готівкою через мережу магазинів «Сільпо» без комісії, а також пільговий кредит строком до двох місяців під символічну процентну ставку 0,00001% річних. Крім того, клієнтам доступні валютні депозити зі ставкою 0,1% річних та гривневі депозити зі ставкою до 14,5% річних

Загалом, користуючись послугами необанків України, клієнти здійснили понад 10 мільярдів покупок, в основному в категорії «Продукти та супермаркети» (42,2% від усіх транзакцій), і «Кафе та ресторани» (12,3%). Загальна сума транзакцій склала 8,5 трильйона гривень [5, с. 361].

Український банківський сектор є одним із лідерів у Європі за рівнем діджиталізації. Світові тренди успішно адаптуються на місцевому рівні:

1. Держава в смартфоні. Додаток Дія інтегрований із банківською системою. Це дозволяє українцям відкривати рахунки та отримувати кредити за лічені хвилини без паперових документів, використовуючи шеринг цифрових документів.

2. Повний мобільний банкінг. Флагман ринку необанків Monobank

запровадив в Україні стандарти, які є передовими навіть для США чи ЄС: миттєве розстрочення, гнучкі системи кешбеку та зручне управління віртуальними картками.

3. Відкритий банкінг: В Україні відбувається активна фаза впровадження стандарту Open Banking відповідно до європейських директив (PSD2). Це стимулює українські банки (наприклад, ПриватБанк, Ощадбанк) створювати зручні екосистеми з партнерами та фінтех-компаніями [61].

Серед технологій, які найчастіше використовуються вітчизняними банками є штучний інтелект (ШІ) та чат-боти для автоматизації обслуговування клієнтів. Ці технології дають можливість значно зменшити навантаження на контактні центри банків, автоматично обробляти вхідні запити клієнтів. Завдяки систематизації запитів клієнтів чат-боти банків у Telegram та Viber швидко надають відповіді на поширені питання, тим самим оптимізують процес взаємодії з банком [2].

Таким чином, необанки стали важливим елементом цифрової трансформації банківської системи України та суттєво змінили підходи до надання фінансових послуг, їх розвиток сприяв підвищенню доступності банківських сервісів, поширенню безготівкових розрахунків та активному впровадженню сучасних Internet-технологій у фінансовій сфері. Попри наявність регуляторних, технологічних та кібербезпекових викликів, українські необанки демонструють високі темпи розвитку та значний потенціал подальшого зростання.

2.2. Аналітична оцінка результатів діяльності АТ КБ «ПриватБанк» щодо застосування internet-інструментів у сучасних умовах

Акціонерне товариство комерційний банк «Приватбанк» є одним із провідних банків України та займає важливе місце у забезпеченні стабільності національної банківської системи. Заснований у 1992 році, банк пройшов значний шлях розвитку, що супроводжувався масштабними інституційними,

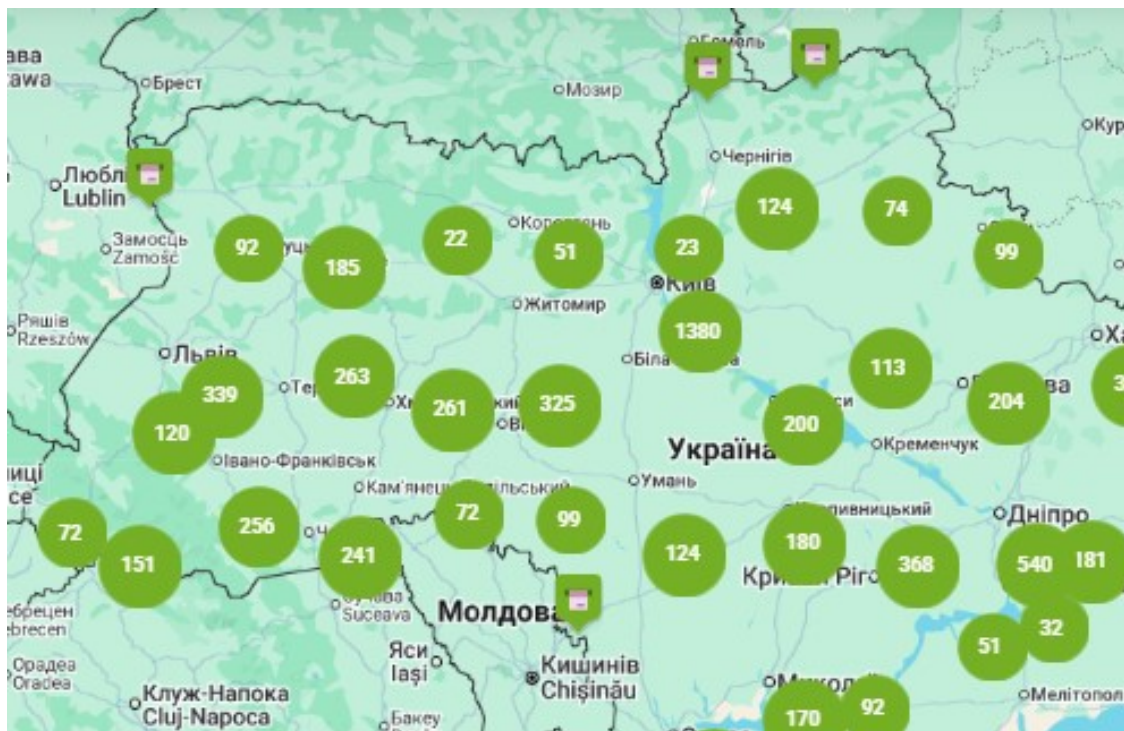


Рис. 2.5. Кількість та географія розташування банкоматів АТ КБ «Приватбанк» [43]

Керівництво ПриватБанк послідовно здійснює інвестиції у розвиток сучасних інформаційних систем, які забезпечують інтеграцію різних напрямів діяльності банку – від обробки фінансових операцій до аналізу клієнтських даних та управління ризиками. Це дає можливість не лише підвищувати ефективність внутрішніх бізнес-процесів, а й адаптувати банківські продукти та послуги до індивідуальних потреб клієнтів, зміцнюючи їхню лояльність і конкурентні позиції банку на ринку. Наразі банк пропонує широкий спектр інноваційних фінансових рішень, серед яких онлайн-кредитування, мобільні гаманці, автоматизовані платіжні сервіси та інші цифрові продукти, що відповідають сучасним тенденціям розвитку фінансових технологій.

Аналіз основних фінансових показників діяльності АТ КБ «ПриватБанк» упродовж 2020–2025 років свідчить про позитивну динаміку ключових результативних показників. Як зазначає керівництво банку, «2025 рік став періодом, коли ПриватБанк не лише підтвердив свою фінансову стійкість, але й досяг рекордних результатів, незважаючи на складні умови четвертого року

повномасштабної війни» [43].

Таблиця 2.3

Основні показники діяльності АТ КБ «Приватбанк»

за 2023-2025 рр., млн. грн. [43]

	2023	2024	2025	Відносне відхилення 2025/2023
Чистий прибуток	37800	40141	29082	-23,06
Обсяг активів	685063	761461	896233	30,83
Статутний капітал	206060	206060	206060	0,0
Чистий процентний дохід	59 622	66 888	79 926	34,05

Показник статутного капіталу АТ КБ «Приватбанк», залишався сталим впродовж аналізованого періоду і складав 206060 млн. грн. Це відповідає нормативним вимогам НБУ та є гарантією фінансової стійкості банку.

Зростання операційної прибутковості банку, покращення результативності використання ресурсної бази та успішна реалізація прибуткових фінансових стратегій, особливо у сферах роздрібного банкінгу й цифрових послуг, забезпечили АТ КБ «ПриватБанк» у 2025 році прибуток до оподаткування в розмірі 88 млрд. грн. Це стало найвищим показником за всю історію діяльності банку та на 6,9 млрд. грн. перевищило результат 2024 року. Водночас до державного бюджету було сплачено близько 59 млрд. грн. податку на прибуток, що дозволило банку зберегти статус найбільшого платника податків серед банківських установ України. У підсумку чистий прибуток банку становив 29,1 млрд. грн., що на 8718 млн. грн. менше порівняно з 2023 роком та на 11059 млн. грн. менше, ніж у 2024 році [43].

Протягом 2023-2025 років обсяг активів ПриватБанку зріс на 211170 млн. грн. Таке зростання було зумовлене не лише розширенням клієнтської бази та збільшенням обсягів банківських операцій, а й активним впровадженням цифрових технологій та розширенням спектра фінансових продуктів. У результаті станом на 2025 рік обсяг коштів фізичних осіб перевищив 500 млрд. грн, а загальна сума залучених ресурсів досягла 731,6 млрд. грн. Одночасно спостерігалось активне нарощування кредитування населення та бізнесу:

кредитний портфель банку збільшився на 39% і сягнув 156 млрд. грн., тоді як корпоративний кредитний портфель зріс у 1,7 раза [43]

Важливим показником діяльності банку, що у певній мір відображає конкурентоспроможності продуктів банку та вказує на активізацію кредитно-депозитних операцій є чистий процентний дохід, який за аналізований період збільшився на 20 млрд. грн. (34%).

Головним маркером технологічної ефективності банку є показник Cost-to-Income Ratio (CIR), що визначає співвідношення витрат до доходів. Завдяки автоматизації мідл- та бек-офісу, а також переведенню клієнтів у цифрові канали, ПриватБанк утримує найнижчий у вітчизняному банківському секторі показник CIR на рівні 24,07%, тоді як середній ринковий показник перевищує 41%. Це свідчить про те, що кожна гривня доходу генерується з мінімальними операційними витратами.

На початку 2000-х років банк був першим у світі, який запустив сервіс SMS банкінгу. Він також запропонував своїм клієнтам послугу P2P – грошові перекази з картки на картку в Інтернеті. Тоді ж ПриватБанк почав масову емісію платіжних карток, зробивши їх доступними для всіх [1]. Уже в 2010-му банк запускає мобільні платіжні термінали, а через два роки – безконтакте отримання готівки через банкомати за допомогою смартфона та QR-коду.

Усі наступні інновації банк активно впроваджував щороку:

- 2016 р. – разом з Visa AT КБ «ПриватБанк» оголосив про запуск в Україні Visa Token Service, що замінював конфіденційну інформацію про платіжну картку на унікальний цифровий ідентифікатор – токен;
- 2017 р. – безконтактна оплата за допомогою Android Pay (зараз Google Pay); емісія платіжних карток UnionPay International;
- 2018 р. – безконтактна оплата за допомогою Apple Pay. Запущено додаток Приват24 для бізнесу;
- 2019 р. – оновлення додатку Приват24, додано технологію FacePay24 (оплата обличчям). Реалізовано сервіси: чайові через POS-термінал; поліси автоцивілки в Приват24; віртуальна картка та диджитал-скіни в Приват24;

PrivatPay – метод оплати в Інтернеті;

– 2020 р. – послуга «Гроші на касі» – отримання готівки на касах магазинів.

Фундаментом клієнтської взаємодії став електронний банкінг, втілений у мобільному застосунку та вебплатформі «Приват24». Цей інструмент повністю переформатував логіку споживання фінансових послуг, акумулювавши понад 14 мільйонів активних користувачів. Проведення повсякденних операцій – від комунальних платежів та управління картковими лімітами до безшовних NFC-оплат та інтеграції з державними сервісами через API «Дія» – перетворило застосунок на повноцінний SuperApp. Як зазначають фахівці Приватбанку, платити картками АТ КБ «ПриватБанк» через технологію NFC можна не тільки телефоном, а й фітнес-браслетом.

Банк, один із перших, впровадив шеринг цифрових документів для миттєвої верифікації, відкриття рахунків та актуалізації даних без візиту у відділення. Це мінімізувало бар'єри у взаємодії та зробило цифровий банкінг основним каналом комунікації, суттєво розвантаживши мережу відділень. Через електронний підпис, сформований через Приватбанк клієнти мали можливість укласти договір на газопостачання з «Нафтогазом». Відкрити рахунок в АТ КБ «ПриватБанк» чи підтвердити свою особу за допомогою цифрових документів можна тепер безпосередньо у додатку Дія [43].

Протягом останніх років АТ КБ «ПриватБанк» активно впроваджував нові цифрові сервіси та інноваційні технології, спрямовані на підвищення якості обслуговування клієнтів:

1. У 2020 році в банку була реалізована функція моніторингу та сплати штрафів за порушення правил дорожнього руху. Завдяки інтеграції застосунку «Приват24» із базами даних Міністерства внутрішніх справ інформація про штрафи автоматично відображається в системі, а їх оплата може бути здійснена в декілька кліків з використанням будь-якої картки банку.

2. У 2021 році ПриватБанк відкрив у Києві ConceptStore – інноваційний цифровий банківський простір, який поєднує функції банківського відділення

та коворкінгу. Особливістю цього формату є відсутність традиційних кас, наявність окремих конфіденційних кімнат із терміналами самообслуговування, дитячої кімнати, пеленального приміщення та конференц-залу. Крім того, офіс обладнано інклюзивними рішеннями для забезпечення комфортного обслуговування маломобільних груп населення [47].

3. У 2022 році банк упровадив технологію голосової біометрії, яка дає змогу здійснювати ідентифікацію клієнтів за голосом. Одночасно було запроваджено систему антиспуфінгу, здатну визначати спроби використання записаного голосу іншої особи під час звернення до банку [45]. Також було розширено функціональні можливості сервісу «Приват24 для бізнесу» шляхом запуску низки нових цифрових інструментів, серед яких застосунок «Каса», сервіси «Бюджет», «Інвойсинг», «Електронна звітність» та застосунок «ПриватКамера» [43].

4. 2023 рік став періодом модернізації та впровадження нових сервісів. Зокрема, було проведено редизайн системи «Приват24 для бізнесу» та запущено бета-версії оновленого мобільного застосунку. Крім того, банк представив сервіс «Досьє ділової репутації», впровадив можливість перевірки податкової заборгованості та сплати податків через систему «Приват24 для бізнесу», а також запустив сервіс «Торгова платформа», який покращив процес купівлі-продажу іноземної валюти для клієнтів [46; 48].

5. У 2024 році банк запропонував клієнтам новий сервіс накопичення коштів і благодійних внесків «Конверти», а також започаткував програму лояльності «Привіт», яка формує персоналізовані пропозиції та спеціальні бонуси для користувачів.

6. У 2025 році розвиток цифрових сервісів супроводжувався розширенням функціоналу «Приват24». Клієнти отримали можливість купувати та продавати облігації внутрішньої державної позики (ОВДП) безпосередньо через мобільний застосунок. Крім того, було впроваджено нові сервіси на основі технологій штучного інтелекту, розширено перелік цифрових рішень для бізнесу та запущено послугу миттєвої розстрочки для фізичних

осіб-підприємців.

Для комплексного аналізу доцільно об'єднати основні напрями цифрового розвитку АТ КБ «ПриватБанк» в одну узагальнювальну таблицю 2.4, яка охоплює онлайн-банкінг, електронні платежі та електронні консультації.

Таблиця 2.4

Розвиток сучасних Internet-технологій у діяльності АТ КБ «ПриватБанк»
у 2020-2025 рр. [43; 46; 47; 48]

Рік	Онлайн-банкінг	Електронні платежі	Електронні консультації
2020	Розширення функціоналу «Приват24», впровадження сервісу автоматичного відстеження та сплати штрафів ПДР	Удосконалення безконтактних платежів через Google Pay та Apple Pay, розвиток миттєвих переказів і онлайн-оплат	Розширення можливостей онлайн-чату та дистанційної підтримки через контакт-центр і месенджери
2021	Відкриття цифрового банківського простору ConceptStore, розвиток дистанційного обслуговування клієнтів	Активне впровадження технології FacePay24 та розширення мережі безконтактних платежів	Інтеграція консультаційних сервісів у ConceptStore та розширення онлайн-консультацій через «Приват24»
2022	Розвиток цифрових сервісів для бізнесу в системі «Приват24 для бізнесу»	Забезпечення стабільної роботи електронних платежів в умовах воєнного стану, розвиток дистанційних переказів	Запровадження голосової біометрії та технології антиспуфінгу для безпечного дистанційного консультування
2023	Редизайн «Приват24 для бізнесу», запуск нових цифрових сервісів для підприємців	Модернізація LiqPay та застосунку «Термінал» для прийому платежів	Впровадження сервісів «Досьє ділової репутації» та онлайн-перевірки податкової заборгованості
2024	Запуск сервісу накопичення коштів «Конверти» та програми лояльності «Привіт»	Розширення QR-платежів та цифрових фінансових сервісів	Персоналізовані консультації та автоматизовані рекомендації для клієнтів

Наведені дані свідчать, що протягом 2020-2025 рр. АТ КБ «ПриватБанк» системно розвивав усі ключові напрями цифрового банкінгу. У сфері онлайн-банкінгу основний акцент був зроблений на розширенні функціоналу платформи «Приват24» та цифрових сервісів для бізнесу. У напрямі електронних платежів банк активно впроваджував безконтактні технології, QR-платежі, онлайн-еквайринг та інноваційні платіжні інструменти. Водночас розвиток електронних консультацій характеризувався автоматизацією

обслуговування клієнтів, використанням біометричних технологій та інтеграцією рішень на основі штучного інтелекту. Це дозволило банку зміцнити лідерські позиції на ринку цифрових фінансових послуг України та забезпечити високий рівень клієнтського сервісу.

Плани і заходи на 2026 р.: відкритий банкінг; сервіс «Мої постачальники» – для простого та безпечного вибору послугчи постачальників для дому та бізнесу; перевипуск і доставка кредитної, дебетової або преміальної картки в Приват24 по Україні чи закордон, при цьому доставка безкоштовна; послуга «новий номер eSIM» – дає змогу миттєво перемикатися між особистим і робочим номерами, оптимізуючи спілкування через смартгодинник, планшет, ноутбук.

Високий рівень обслуговування клієнтів та активне впровадження інноваційних продуктів забезпечили АТ КБ «ПриватБанк» широке визнання серед користувачів і професійної спільноти. Так, у 2023 році банк став переможцем премії «PaySpace Magazine Awards 2023» одразу в кількох номінаціях, зокрема: «Найкращий банк для ФОП», «Найкраще рішення для прийому офлайн-платежів для бізнесу» (застосунок «Термінал»), «Найкращий партнер бізнесу з прийому онлайн-платежів» (сервіс LiqPay), «Найкращий банк-еквайєр» та «Найкращий сервіс міжнародних переказів PrivatMoney» [48].

Подальшим підтвердженням високої якості банківських послуг стало міжнародне визнання ПриватБанку у 2025 році. За результатами масштабного дослідження діяльності банківських і фінансових установ світу, яке проводить авторитетне європейське фінансове видання Euromoney, банк був удостоєний звання «Найкращий банк-еквайєр України 2025 року». Цю нагороду ПриватБанк отримав за вагомі досягнення у сфері платіжних технологій, торговельного фінансування, управління платежами, а також за впровадження інноваційних рішень і лідерські позиції на ринку фінансових послуг [47].

Інтеграція сторонніх сервісів (купівля квитків, комунальні платежі, страхування) реалізована через гнучку систему API, що робить банк точкою входу для щоденних фінансових і нефінансових операцій клієнта.

Особливе місце посідає використання технологій аналітики великих даних (Big Data). Алгоритми автоматичного кредитного скорингу оцінюють клієнтську надійність за понад 1000 поведінкових та фінансових параметрів, що звело час обробки заявок і ухвалення рішень за ризиками до кількох секунд. Банк володіє найбільшим масивом Big Data в Україні [46].

Паралельно з розвитком сервісів банк вивів на новий рівень стандарти інформаційної безпеки. Захист клієнтських активів базується на технологіях багатофакторної автентифікації, токенизації та динамічного шифрування даних. Впроваджена система інтелектуального антифрод-моніторингу аналізує транзакції в режимі реального часу, миттєво блокуючи підозрілі операції. Підтримка цієї інфраструктури здійснюється відповідно до жорстких міжнародних протоколів PCI DSS та ISO/IEC 27001, що гарантує високу стійкість до кіберзагроз [1].

У системі фінансових рішень в Україні мобільний застосунок Приват24 демонструє значні конкурентні переваги. Рівень користувацької задоволеності цим застосунком складає 4,9 бала з 5 можливих, що свідчить про оптимальну відповідність функціоналу додатку очікуванням та потребам цільової аудиторії.

«Приват24» побудований за принципом фінансового комбайна. Банк прагне закрити абсолютно всі потреби клієнта в одному місці: від стандартних переказів до купівлі квитків на потяг, оформлення страхування, сплати штрафів, взаємодії з держсервісами та ведення бухгалтерії ФОП. Це потужна, але подекуди перевантажена архітектура. У категорії «Фінанси» за критерієм популярності Приват24 займає шосте місце, що вказує на серйозний рівень, з огляду на загальну насиченість даного сегменту різноманітними фінансовими інструментами [47].

Цифрова трансформація АТ КБ «Приватбанк» повністю виправдала себе економічно. Технологічний стек не просто оптимізував сервіс, а перетворився на головний драйвер генерації капіталу, забезпечуючи установі понад 43% усього прибутку українського банківського сектору та статус провідного донора державного бюджету. Мобільним застосунком Приват24 користуються

14 млн клієнтів. Програма лояльності «Привіт» охопила 6,5 млн учасників. За підсумками року банк отримав міжнародну нагороду Frontrunner Awards 2025 у номінації «Найкраща програма демократизації штучного інтелекту». Масштабна цифровізація та автоматизація процесів мають чітке відображення у фінансовій звітності установи, безпосередньо трансформуючись у рекордно низькі операційні витрати та високу прибутковість. При цьому, ПриватБанк залишається безальтернативним основним опорним банком для масштабного бізнесу (особливо ритейлу через LiqPay та POS-термінали), класичного кредитування (іпотека, авто), а також для операцій, де критично важлива фізична присутність банку та робота з готівкою по всій Україні [47].

Таким чином, АТ КБ «ПриватБанк» залишається лідером цифрової трансформації банківського сектору України, активне впровадження онлайн-інструментів, розвиток мобільного банкінгу, дистанційного обслуговування, електронних платежів та fintech-рішень дозволили банку суттєво підвищити ефективність діяльності, розширити клієнтську базу та забезпечити стабільне функціонування фінансових сервісів навіть в умовах пандемії COVID-19 та воєнного стану. Саме ПриватБанк пропонує один із найпопулярніших і найбільш поширених сервісів інтернет-банкінгу в Україні. Це один із небагатьох банків, який забезпечує можливість майже повного дистанційного обслуговування клієнтів у форматі онлайн. Банк має власну платформу інтернет-банкінгу та мобільні застосунки, що підтримуються на різних операційних системах, зокрема Android, Windows та iOS. Його програмне забезпечення характеризується сучасністю, функціональністю та відрізняється від цифрових рішень інших банківських установ. Основним цифровим продуктом банку стала система «Приват24», яка перетворилася на багатофункціональну платформу фінансових послуг для населення та бізнесу. Активний розвиток «Приват24», мобільного банкінгу, онлайн-еквайрингу, AI-рішень та cashless-технологій дозволив банку зберегти лідерські позиції на фінансовому ринку України.

РОЗДІЛ 3

НАПРЯМИ ВИКОРИСТАННЯ СУЧАСНИХ INTERNET-ТЕХНОЛОГІЙ У ДІЯЛЬНОСТІ БАНКІВСЬКИХ УСТАНОВ

3.1. Світовий досвід використання сучасних internet-технологій у сфері банківської діяльності

Стрімкий розвиток цифрової економіки та глобалізація фінансових ринків зумовили активне впровадження Internet-технологій у банківську сферу, яка поступово переходить від традиційних моделей обслуговування до цифрових платформ, що забезпечують швидкість, доступність та безпеку фінансових операцій. Як відмічають І. Гайдай та Д. Меркушева, сучасні Internet-технології стали важливим інструментом підвищення ефективності банківської діяльності, оптимізації внутрішніх процесів, розвитку дистанційного банкінгу та покращення клієнтського досвіду (рис. 3.1).

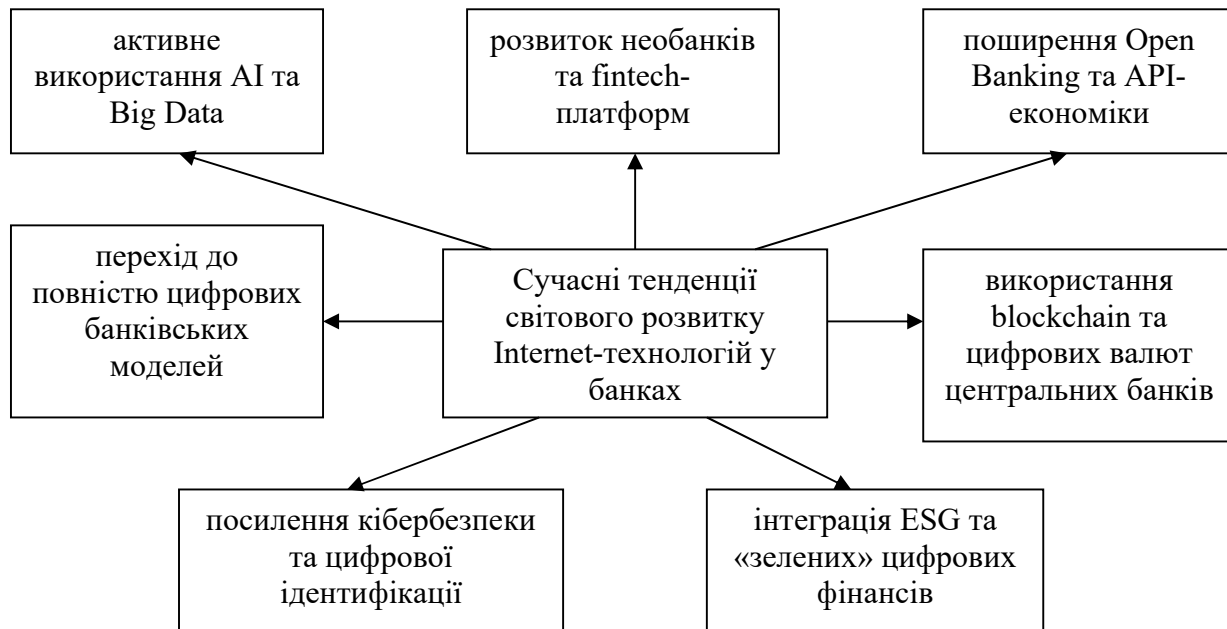


Рис. 3.1. Основні тенденції світового розвитку Internet-технологій у банках [9, с. 180]

Також слід відмітити хмарні технології (Cloud Computing). Глобальні банки переходять на хмарні платформи (AWS, Google Cloud), це забезпечує

безперебійну роботу сервісів, масштабованість та здатність обробляти мільйони транзакцій на секунду.

Система здійснення фінансових операцій у глобальній мережі Internet постійно вдосконалюється. Інтеграція інноваційних технологій та штучного інтелекту в Internet-банкінг суттєво змінює фінансовий сектор, створюючи нові можливості як для клієнтів, так і для банківських установ. Світова практика демонструє численні приклади успішного впровадження цифрових рішень, які змінюють підходи до надання банківських послуг.

У США розвиток online-банкінгу відбувався поступово. Так, Citibank, який традиційно вирізнявся орієнтацією на інновації, ще у 1984 році запровадив систему Home Bank. Через рік вона була перейменована на Direct Access, а у 1995 році послуга була доступною для мешканців Нью-Йорка. Уже в 1997 році клієнти банку отримали можливість доступу до рахунків через Internet, після чого спектр цифрових послуг почав активно розширюватися. У 2000 році система отримала назву Citibank Online. За наступне десятиліття сервіс пройшов значний етап розвитку. Сьогодні Citigroup активно використовує Internet-технології у своїй діяльності та обслуговує мільйони користувачів у багатьох країнах світу: тільки в США кількість користувачів Citibank Online перевищує 1,6 млн. осіб, і цей банк працює в 102 країнах світу [19].

Першим у світі віртуальним банком став Security First Network Bank, відкритий у США у жовтні 1995 року. Уже протягом перших півтора року функціонування банк демонстрував високі темпи зростання: середній щомісячний приріст капіталу становив близько 20%, активи досягли 40 млн доларів США, а кількість клієнтських рахунків перевищила 10 тисяч. Надалі банк став одним із найбільш відомих прикладів успішного розвитку віртуального банкінгу.

Серед сучасних прикладів успішного впровадження інноваційних технологій у банківській сфері варто відзначити діяльність Bank of America, який розробив віртуального фінансового помічника Erica. Цей цифровий сервіс на основі технологій штучного інтелекту здійснює аналіз фінансових операцій

клієнтів, прогнозує майбутні витрати, надає рекомендації щодо ефективного управління заощадженнями та нагадує про своєчасну оплату рахунків. Такий підхід наочно демонструє можливості використання штучного інтелекту для підвищення доступності, персоналізації та ефективності банківських послуг.

Ще одним прикладом активного застосування технологій штучного інтелекту є JPMorgan Chase. Банк впровадив платформу COiN, яка автоматизує процес аналізу юридичної документації та скорочує час її опрацювання з кількох тижнів до лічених секунд. Це рішення сприяє підвищенню операційної ефективності, зменшенню ризику людських помилок та оптимізації внутрішніх процесів. Крім того, JPMorgan Chase використовує алгоритми штучного інтелекту для виявлення підозрілих і шахрайських операцій, а також для аналізу поведінки клієнтів з метою формування персоналізованих фінансових пропозицій і покращення якості обслуговування [62].

У 2021 році Santander Bank запровадив систему «Santander Treasury Fusion for Where You Do Business», яка забезпечує інтеграцію бухгалтерських та ERP-систем із банківськими платформами. Таке рішення формує безпечне середовище для фіксації фінансових операцій, упорядковує їх облік та розширює можливості обслуговування клієнтів, особливо малого бізнесу.

Internet-банкінг поступово зміцнює свої позиції на фінансових ринках країн Азії. Зокрема, у Малайзії послугами Internet-банкінгу користуються менше 2% банківських клієнтів, у Тайвані цей показник становить близько 7%, а у Гонконзі – 8%. Найвищий рівень поширення цифрового банкінгу спостерігається у Японії, Сінгапурі і Південній Кореї, де частка користувачів сягає близько 9%. Водночас у низці країн, що розвиваються, активне поширення Internet-банкінгу супроводжується ризиками зростання онлайн-шахрайства. Це пов'язано з тим, що нормативно-правова база та системи контролю у сфері цифрового банкінгу в окремих державах ще перебувають на стадії формування, що створює передумови для незаконних фінансових операцій [58].

У Китаї Ping An Bank демонструє інноваційний підхід до використання

віртуальних асистентів. Банк застосовує цифрові технології для автоматизації аналізу кредитоспроможності клієнтів, організації інтерактивної комунікації та формування персоналізованих інвестиційних рішень. Такі інструменти дозволяють одночасно підвищувати якість клієнтського сервісу та ефективність внутрішніх банківських процесів. Значного розвитку в Китаї також набули цифрові платіжні системи Alipay та WeChat Pay, кількість користувачів яких становить близько 1,3 млрд та 900 млн осіб відповідно. Відповідно до Національної стратегії кібербезпеки Китаю, інформаційні технології розглядаються як один із ключових елементів державної та національної безпеки. Стратегія передбачає розвиток інфраструктури цифрової економіки, впровадження інноваційних технологій, посилення кібербезпеки, удосконалення регуляторного середовища, підтримку цифрових платформ та підвищення рівня цифрової грамотності населення [9, с. 181].

Активний розвиток цифрових технологій спостерігається і в Японії, де значну роль у формуванні цифрової економіки відіграє Національний інститут розвитку цифрової економіки та цифрового суспільства. Реалізація державної цифрової програми «Товариство 5.0» розширює модель «Індустрія 4.0» і спрямована на інтеграцію III, Інтернету речей та Big Data у всі сфери суспільного життя для забезпечення балансу між економічним розвитком і підвищенням добробуту населення. З метою стимулювання використання Internet-банкінгу в Японії активно впроваджуються технології, що спрощують проведення інтерактивних фінансових операцій. Так, у 2016 році Matsushita Electric Industrial спільно з Japan Research Institute представили технологію Application Service Provider (ASP). Ця модель не потребує встановлення спеціального програмного забезпечення на пристрої користувача, оскільки програмне забезпечення розміщується на серверах банку або сервісного центру. Доступ до послуг здійснюється через стандартний Internet-браузер, що значно спрощує використання систем Internet-банкінгу [21].

В Індії важливу роль у розвитку цифрових фінансових послуг відіграє державна підтримка базової цифрової інфраструктури. Ініціатива цифрової

ідентифікації Aadhaar забезпечила понад мільярд громадян доступ до персонального цифрового ідентифікатора, що дозволяє відкривати банківські рахунки та користуватися різноманітними фінансовими сервісами. Нова система також створила можливості для здійснення невеликих платежів у режимі реального часу [21].

У різних країнах світу державні органи активно використовують цифрову інфраструктуру для розширення доступу населення та працівників неформального сектору до фінансових послуг. Так, у Перу платежі здійснюються через систему Billetera Móvil, яка інтегрує банки та найбільшого мобільного оператора країни. У Таїланді аналогічну функцію виконує система миттєвих платежів PromptPay.

Одним з найвищих темпів Internet-банкінг розвивається у країнах Європи. За даними Євростату, у 2025 році середній рівень користування Internet-банкінгом у країнах ЄС становив 72% серед населення віком від 16 до 74 років. Найвищі показники зафіксовано у Denmark, Finland, Sweden та Netherlands, де понад 90% населення активно користуються цифровими банківськими сервісами [64]. Найвищий рівень проникнення інтернет-банкінгу традиційно фіксується у Данії (98%), Фінляндії (97%), Нідерландах (96%) та Ірландії (95%). Найактивніше послугами онлайн-банкінгу користуються люди віком від 25 до 64 років (78%). Серед молоді (16-24 роки) цей показник становить 69%, а серед осіб віком від 65 до 74 років – 61% [64].

Водночас окремі країни ЄС, зокрема Болгарія та Румунія, характеризуються нижчими темпами розвитку дистанційного банкінгу. Наприклад, у Болгарії у 2025 році online-банкінгом користувалися лише близько 19% населення.

В Естонії та деяких інших країнах розпочато тестування цифрових посвідчень особи на основі blockchain-технологій. Такий підхід розглядається як перспективний напрям розвитку цифрової ідентифікації, що дозволяє забезпечити громадянам більший контроль над власними даними при одночасному збереженні державних функцій щодо підтвердження особи та

надання відповідних послуг.

Досвід використання Internet-технологій у банківській сфері за країнами світу показано у дод. Б. Світовий досвід свідчить, що цифрова трансформація банківської сфери є необхідною умовою забезпечення конкурентоспроможності фінансових установ та їх адаптації до сучасних викликів глобального ринку – табл. 3.1.

Таблиця 3.1

Приклади світових банків-лідерів цифровізації [68]

Банк	Країна	Цифрові технології
JPMorgan Chase	США	AI, blockchain, Big Data
HSBC	Велика Британія	Open Banking, digital banking
Bank of China	Китай	AI, QR-payments, blockchain
DBS Bank	Сінгапур	Smart banking, cloud technologies
ING Group	Нідерланди	Mobile banking, fintech integration

Станом на початок 2026 року у світі функціонувало близько 312 необанків, серед яких представлені як цифрові банки для бізнес-клієнтів (Biz), так і спеціалізовані необанки для підлітків (Teens), а також низка нових проєктів, що перебувають на етапі запуску. До найбільших необанків світу належить китайський Webank, клієнтська база якого перевищує 340 млн. користувачів, а також бразильський Nubank, який працює в Бразилії, Аргентині, Мексиці та Колумбії й обслуговує близько 75 млн клієнтів [68].

Серед найвідоміших необанків світу варто виділити британські Tandem Bank, заснований у 2013 році, Atom Bank (2014 р.), Monzo Bank (2015 р.) та Starling Bank – ліцензований мобільний банк, створений у 2014 році. У США одним із перших необанків став Simple, заснований у 2009 році. У Німеччині популярності набули Fidor Bank, створений у Мюнхені у 2009 році, та №26, який розпочав роботу у 2015 році [5, с. 361].

Провідні країни активно впроваджують цифрові інновації, що сприяють автоматизації банківських процесів, розвитку дистанційного банкінгу, підвищенню швидкості фінансових операцій та покращенню якості обслуговування клієнтів.

На сьогоднішній день у світі триває активне вдосконалення нормативно-правового забезпечення та галузевих стандартів у сфері відкритого банкінгу. Зокрема, у Великій Британії вже функціонує стандарт Open Banking, тоді як у ЄС регулювання відкритого банкінгу здійснюється відповідно до Директиви про платіжні послуги (PSD). У США Бюро захисту прав споживачів працює над прискоренням переходу до моделі відкритого банкінгу.

Важливим напрямом розвитку цифрового банкінгу є впровадження біометричних технологій. Оплата за допомогою розпізнавання обличчя (Face ID), відбитка пальця чи сканування сітківки ока поступово замінює традиційні паролі, що сприяє підвищенню рівня безпеки та зниженню ризиків шахрайства [6].

Водночас, як зазначає О. А. Брегеда, цифровий банкінг у всьому світі стикається з низкою ризиків, пов'язаних із технологічними збоями та кібератаками, зокрема DDoS-атаками, які можуть порушувати безперервність роботи банківських установ і спричиняти значні фінансові втрати. Останніми роками у світі спостерігається суттєве зростання кількості таких атак. Особливо це характерно для регіону EMEA (Європа, Близький Схід та Африка), на який припадає близько третини всіх DDoS-атак у світі. Найбільше від подібних атак потерпають Великобританія – близько 26%, Саудівська Аравія – 22,3% та Німеччина – 9,1% [5, с. 362].

Світовий досвід використання інтернет-технологій у банківській сфері базується на концепціях Open Banking та Banking 3.0, які передбачають повну цифровізацію послуг [12]. Ключові технології включають хмарні обчислення, AI-банкінг (віртуальні помічники) та біометричну автентифікацію, що дозволяє клієнтам керувати фінансами без відвідування відділень.

Таким чином, у сучасних умовах глобальної цифровізації використання Internet-технологій стало одним із ключових чинників трансформації банківської системи. Світовий досвід використання сучасних Internet-технологій у банківській сфері свідчить про масштабну цифрову трансформацію фінансового сектору, яка охоплює всі аспекти взаємодії між

клієнтами і банками та формування нових моделей банківської діяльності. Провідні банки світу активно використовують мобільний банкінг, штучний інтелект, blockchain-технології, Big Data, Open Banking, цифрову ідентифікацію, хмарні сервіси, впровадження інноваційних fintech-рішень, цифрові платіжні системи та підвищення рівня кібербезпеки, що дозволяє підвищити ефективність банківських операцій, покращити клієнтський сервіс та зміцнити фінансову стійкість банківських установ.

3.2. Пропозиції щодо удосконалення сучасних internet-технологій в банках України

У сучасних умовах розвитку фінансового ринку, для яких характерні стрімкі зміни та активне впровадження інноваційних технологій, організаційний механізм підвищення ефективності використання Internet-технологій у банківській сфері набуває стратегічного значення, що обумовлено потребою банків адаптуватися до нових викликів, пов'язаних зі зростанням обсягів фінансових операцій, розвитком онлайн-сервісів для управління рахунками, дистанційного кредитування та цифрового обслуговування клієнтів.

Сучасний розвиток банківської системи неможливий без активного впровадження та вдосконалення Internet-технологій. Цифровізація фінансового сектору сприяє підвищенню ефективності банківської діяльності, швидкості проведення операцій, конкурентоспроможності банківських установ та якості обслуговування клієнтів. В умовах глобалізації, розвитку FinTech, кіберзагроз та зростання потреб клієнтів у дистанційних послугах банки України змушені адаптуватися до нових технологічних тенденцій і впроваджувати інноваційні цифрові рішення.

У сучасних умовах цифрові інновації у банківському секторі мають виконувати не лише функцію підвищення гнучкості та ефективності діяльності банківських установ, але й сприяти мінімізації потенційних ризиків, рівень яких зростає паралельно з розвитком новітніх технологій. На рис. 3.2. запропоновані

етапи впровадження цифрової трансформації, які повинні забезпечити посилення конкурентоспроможності та стійкості банківського сектору України.

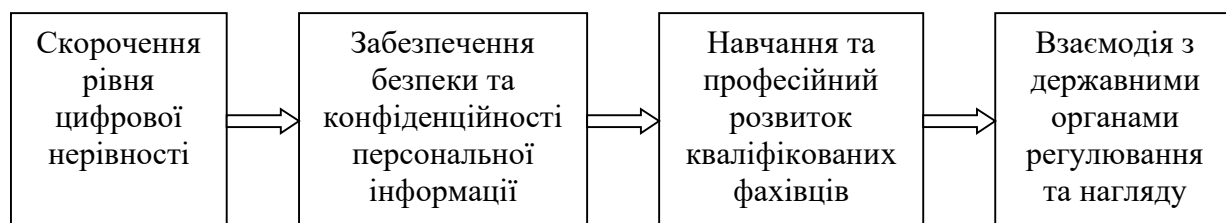


Рис. 3.2. Етапи процесу вдосконалення цифрового банківського обслуговування [13]

Отже, доцільним є поетапне впровадження кожного складника цифрової трансформації та формування сприятливого середовища для інтеграції новітніх цифрових рішень, які забезпечать ефективність, безпеку та доступність банківських послуг для всіх користувачів:

1. Подолання цифрового розриву шляхом забезпечення широких верств населення якісним доступом до мережі Інтернет, що сприятиме формуванню ефективної цифрової інфраструктури, орієнтованої на довгостроковий розвиток.

2. Посилення захисту персональних даних через застосування сучасних механізмів шифрування та створення надійних систем інформаційної безпеки, що дозволить підвищити рівень довіри й лояльності клієнтів та сприятиме розвитку так званої «м'якої інфраструктури».

3. Розвиток професійних компетенцій персоналу шляхом впровадження системи навчання та підвищення кваліфікації працівників для формування команди фахівців, здатних ефективно працювати в умовах цифровізації та дотримуватися стандартизованих підходів до банківської діяльності.

4. Розширення співпраці з державними регуляторними органами з метою вдосконалення цифрового законодавства, яке визначатиме права та обов'язки учасників ринку, а також створюватиме дієві механізми стимулювання цифрової трансформації банківського сектору [13].

Ми підтримуємо позицію Н. Демчишак та Р. Лоїк щодо того, що НБУ та

Міністерство цифрової трансформації повинні спільно координувати процес цифрової трансформації банківської системи України [17]. Пріоритетними напрямками впровадження та адаптації продуктів цифрової трансформації у банківському секторі є наступні::

- формування перспективних напрямів розвитку інноваційних рішень для цифрового банкінгу;
- розвиток систем дистанційної ідентифікації клієнтів та удосконалення механізмів захисту від шахрайства й витоку даних;
- модернізацію платіжної інфраструктури, систем розрахунків і створення нових інструментів грошових переказів, у тому числі міжнародних;
- масове впровадження сучасних новітніх цифрових продуктів, які забезпечать подальший розвиток внутрішніх організаційних механізмів банківських установ [17].

Євроінтеграція вітчизняного банківського сектору передбачає не лише гармонізацію нормативно-правової бази з вимогами ЄС, але й адаптацію технологічних та операційних стандартів дистанційного банкінгу до практик європейського фінансового ринку. У цьому контексті удосконалення систем дистанційного банківського обслуговування охоплює наступні напрями:

1. Інтеграція з європейськими стандартами безпеки та захисту даних (GDPR, PSD2). Це передбачає впровадження уніфікованих механізмів багатофакторної автентифікації та забезпечення відповідності вимогам ЄС у сфері захисту персональних даних, що сприятиме зміцненню довіри клієнтів і посиленню інтеграційних можливостей банків.

2. Розвиток Open Banking відповідно до Директиви PSD2. Надання клієнтам безпечного доступу до фінансової інформації через API дозволить розширити спектр цифрових сервісів і поглибити співпрацю між банками та фінтех-компаніями.

3. Гармонізація платіжних інструментів і сервісів відповідно до стандартів європейської системи SEPA. Запровадження єдиних правил для здійснення переказів у євро сприятиме спрощенню міжнародних розрахунків та

активізації фінансової мобільності між країнами.

4. Удосконалення нормативно-правового регулювання з урахуванням Директив ЄС у сфері електронних грошей та криптоактивів. Це створить правові умови для розвитку інноваційних дистанційних сервісів, пов'язаних із цифровими активами та криптовалютами, у межах безпечного регуляторного середовища.

5. Розширення інтероперабельності платіжних систем і цифрових платформ, що функціонують у межах ЄС. Забезпечення сумісності вітчизняних банківських сервісів із європейськими платформами дозволить клієнтам отримувати послуги на рівні стандартів європейського фінансового простору.

6. Підвищення рівня цифрової грамотності та довіри користувачів до дистанційних банківських послуг. Важливим напрямом є реалізація спільних освітніх програм із європейськими партнерами щодо безпечного використання цифрових фінансових сервісів [67].

В умовах активного розвитку цифрових банків, поширення інноваційних моделей кредитування, перенесення бізнес-процесів у хмарне середовище та зростання взаємодії з децентралізованими фінансовими платформами регуляторні органи стикаються з необхідністю вдосконалення механізмів регулювання цифрового фінансового ринку і запровадження сучасних технологічних рішень – зокрема, інструментів RegTech (регуляторні технології) та SupTech (наглядові технології) – це інструменти на базі штучного інтелекту, аналізу великих даних та хмарних технологій, які цифровізують комплаєнс та фінансовий контроль. RegTech використовують банки та бізнес для автоматичного дотримання законів і звіт, а SupTech використовують регулятори (наприклад, центральні банки) для дистанційного контролю за ринком. Запровадження таких технологій сприяє суттєвому зниженню регуляторного навантаження на фінансові установи, що, у свою чергу, полегшує їх адаптацію до змін у регуляторному середовищі [37, с. 151].

Структурно-логічну модель організації регулювання та нагляду за діяльністю фінансових установ, зокрема необанків, із використанням

технологій RegTech і SupTech представлено на рис. 3.3.

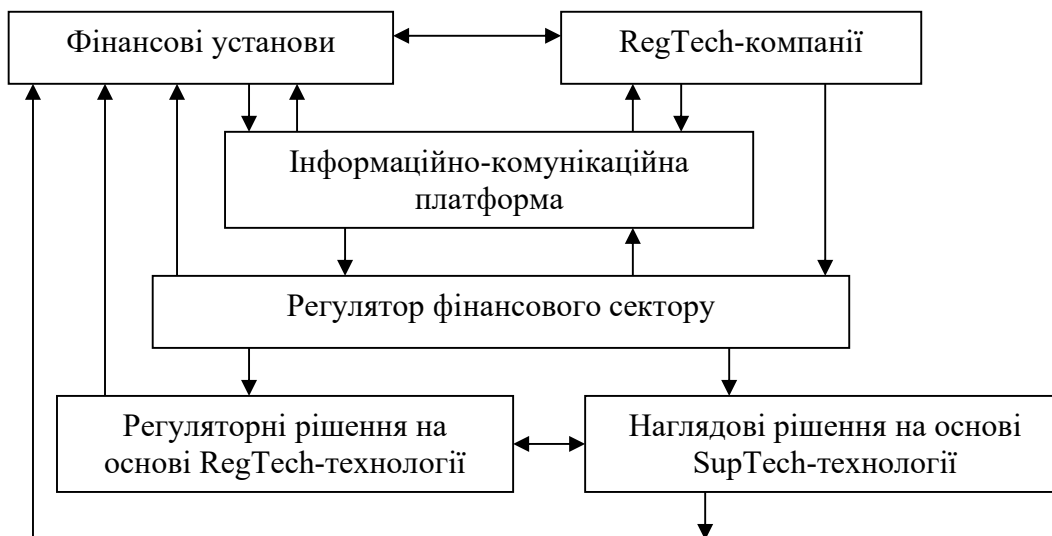


Рис. 3.3. Схема організації регулювання та наглядового контролю за діяльністю фінансових установ із застосуванням Regtech і Suptech [37, с. 152]

НБУ наголошує, що впровадження RegTech та SupTech створює нові можливості для підвищення ефективності та інтенсивності наглядових процесів, а також дозволяє застосовувати диференційований регуляторний підхід з урахуванням специфіки окремих фінансових установ. Отже, технології RegTech і SupTech надають фінансовим установам, у тому числі необанкам, можливість значно спростити процес виконання регуляторних вимог, зменшити адміністративні витрати, пов'язані з їх дотриманням, а також розширити інструменти контролю та моніторингу фінансових продуктів, послуг і бізнес-моделей.

Ми підтримуємо позицію А. Поддєрьогіна, директора Департаменту платіжних систем та інноваційного розвитку НБУ, який вважає, що подальшими кроками розвитку відкритого банкінгу в Україні стануть:

- формування статистичної звітності щодо операцій учасників відкритого банкінгу для проведення комплексного аналізу їх діяльності;
- вдосконалення законодавчих норм щодо визначення відповідальності постачальників послуг ініціювання платежів (PISP) та постачальників послуг з надання інформації про рахунки (AISP), які не є банками, за можливі збитки,

завдані користувачам або надавачам платіжних послуг з обслуговування рахунків (ASPSP);

- встановлення чітких підходів до розмежування видів згоди, які користувачі надають у межах функціонування відкритого банкінгу, а також врегулювання інших пов'язаних із цим питань [6].

Окремої уваги заслуговують рекомендації міжнародного експерта у сфері цифрових фінансів та представника Міжнародної фінансової корпорації (IFC) Хосе М. Морено де Барреда щодо регламенту FIDA (Financial Data Access), запропонованого Європейським Союзом у 2023 році та запланованого до впровадження у 2027 році. Ця законодавча ініціатива спрямована на реформування підходів до доступу до фінансових даних у країнах ЄС та передбачає розширення концепції відкритого банкінгу до моделі відкритих фінансів (Open Finance). Основною ідеєю FIDA є надання клієнтам права самостійно контролювати використання власних фінансових даних та передавати їх уповноваженим організаціям [6].

Для України ця проблематика має важливе практичне значення, оскільки в умовах євроінтеграції фінансовий сектор поступово адаптується до європейських регуляторних підходів, зокрема концепції Open Finance. На думку експертів, перспективні регуляторні зміни для України охоплюють такі напрями:

- PSD3 / PSR: дорожня карта НБУ має враховувати нові рамкові вимоги PSD3;

- миттєві платежі: інтеграція системи SEPA Instant та платіжної системи «ПРОСТІР» повинна відповідати європейським вимогам щодо доступності платіжних сервісів;

- перехід від відкритого банкінгу до концепції Open Finance: розширення API-стандартів НБУ за межі банківських рахунків і посилення позицій українського фінтеху для транскордонної діяльності відповідно до FIDA;

- MiCA: реформування системи ліцензування VASP відповідно до вимог MiCA, що забезпечить українським криптокомпаніям доступ до ринку ЄС;

– готовність до цифрового євро: оцінка сумісності інфраструктури електронної гривні з європейськими цифровими валютними рішеннями [6].

З метою підвищення рівня довіри клієнтів до систем Internet-банкінгу на рис. 3.4. запропоновано пропозиції щодо удосконалення сучасних Internet-технологій.

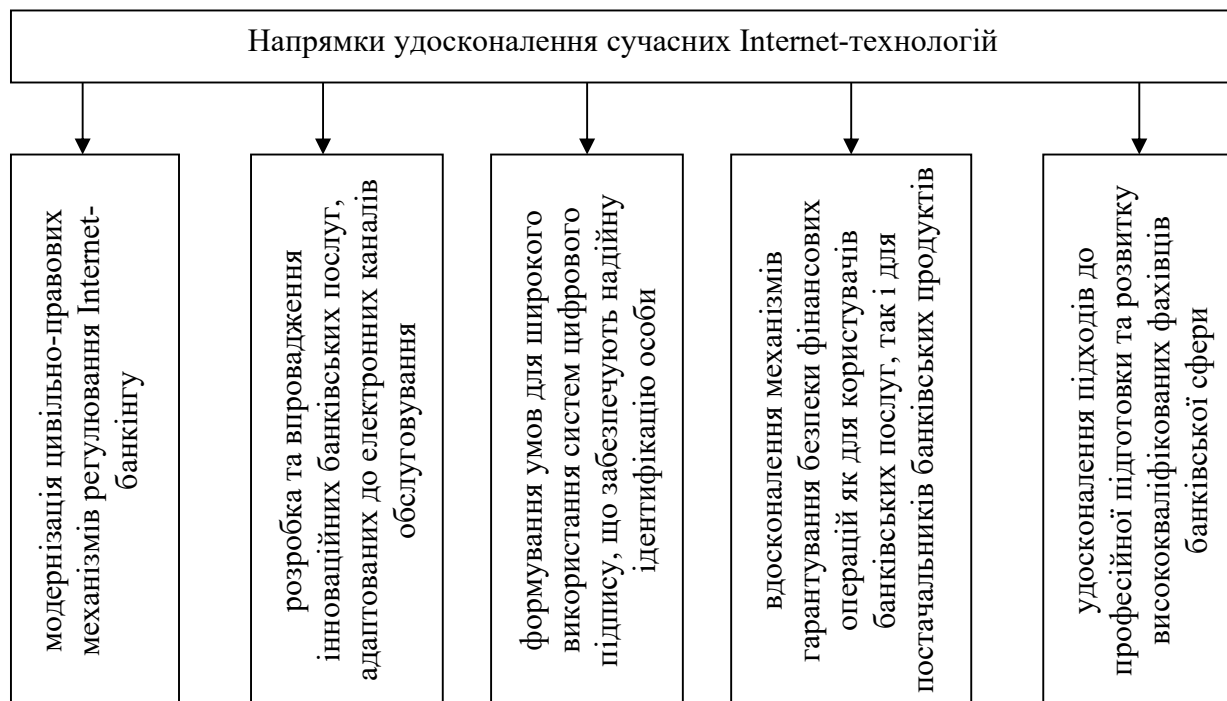


Рис. 3.4. Напрямки удосконалення сучасних Internet-технологій банківських установ [7]

Вважаємо обґрунтованою думку Х. Федорової [59], яка виокремлює п'ять ключових трендів, що мають визначальне значення для підтримання цифрової конкурентоспроможності банків у сучасних умовах:

1. Використання штучного інтелекту для підтримки працівників і клієнтів. За прогнозами, до 2030 року ринок AI-рішень у банківському секторі може досягти 64 млрд. доларів США із середньорічним темпом зростання близько 32%. Дослідження McKinsey свідчать, що найбільший потенціал має генеративний штучний інтелект, який здатний забезпечувати банківському сектору додаткові доходи в обсязі 200-340 млрд. доларів щорічно.

2. Розвиток Інтернету речей (IoT) для вдосконалення аналітики та

автоматизації процесів. Очікується, що до 2029 року обсяг ринку IoT у сфері банківських і фінансових послуг досягне 17 млрд. доларів США. Технології Інтернету речей відіграють важливу роль у підвищенні якості аналітики та автоматизації ключових банківських операцій.

3. Поширення відкритого банкінгу як інструменту посилення конкуренції та стимулювання інновацій. Прогнозується, що до 2032 року світовий ринок Open Banking зросте до 106 млрд. доларів США при середньорічному темпі зростання близько 22% [59].

4. Перехід до хмарних технологій для оптимізації діяльності. У 2025 році ринок хмарних обчислень у банківському секторі оцінювався у 81 млрд доларів США, а до 2032 року його обсяг може зрости до 301 млрд доларів. За даними Gartner, більшість IT-керівників банків збільшують інвестиції у хмарні рішення, одночасно скорочуючи витрати на власні дата-центри. Провідні технологічні компанії вже пропонують спеціалізовані cloud-рішення для фінансового сектору: Microsoft розробила платформу Cloud для фінансових послуг для оптимізації витрат і покращення взаємодії з клієнтами. Amazon Web Services – сервіс Amazon FinSpace для управління та аналізу фінансових даних, а Google Cloud надає API-рішення для підтримки Open Banking, регуляторної звітності та управління взаємодією з клієнтами [59].

5. Розвиток багатоканальної взаємодії для формування персоналізованого клієнтського досвіду. Сучасні клієнти очікують можливості здійснювати фінансові операції через різні канали комунікації – онлайн-банкінг, мобільні застосунки, контакт-центри, відділення банків тощо. McKinsey зазначає, що для ефективної багатоканальної взаємодії банки мають впроваджувати цифрові консультації та сервіси на основі ІІІ. Однією з перспективних моделей є інтеграція цифрової та персональної взаємодії, у якій центральне місце займають мобільні застосунки. Дослідження компанії демонструють, що така модель дозволяє банкам удвічі збільшити цифрові продажі, утричі підвищити рівень перехресних продажів і забезпечити зростання клієнтської активності приблизно на 40% [59].

Для впровадження інтегрованої моделі обслуговування важливо перетворити мобільний застосунок на основний інструмент взаємодії з клієнтом, забезпечивши персоналізований контент і можливість отримання повного спектра банківських послуг та продуктів через цифрові сервіси

Також важливим напрямом розвитку банківської сфери є створення нових фінансових продуктів і сервісів. Сучасні інтернет-технології формують умови для впровадження інноваційних рішень, зокрема криптовалют, платформ P2P-кредитування та FinTech, що пропонують альтернативу традиційним банківським послугам. Такі інструменти сприяють розширенню клієнтської бази банків і зміцненню їхніх ринкових позицій. Це підтверджує необхідність постійного моніторингу технологічних тенденцій та адаптації стратегій банків для забезпечення конкурентоспроможності [57].

Розвиток P2P- та P2B-кредитування є одним із найбільш ризикованих напрямів фінансових інновацій для комерційних банків, оскільки такі моделі потенційно здатні трансформувати традиційну банківську систему. Електронні кредитні платформи дають можливість оцінювати кредитоспроможність фізичних і юридичних осіб та залучати інвесторів без участі банківських установ. У майбутньому це може призвести до скорочення ролі банків на кредитному ринку та зменшення процентних доходів, які нині становлять основну частку валових доходів банківської системи [57].

Використавши праці А. Семенюк, Д. Калнауз [52, с. 74] та В. Міщенко [37, с. 156] вважаємо, що в Україні доцільно впроваджувати окремі успішні міжнародні практики дистанційного банківського обслуговування, серед яких:

1. Депозитний проєкт SmartyPig від WestBank, побудований за принципом соціальної мережі. Користувачі встановлюють фінансові цілі, відкривають депозит та можуть залучати друзів до накопичення коштів. Такий підхід сприяє формуванню фінансової дисципліни та планування витрат.

2. Сервіси мобільних P2P-переказів, зокрема Oborau, Hal-Cash від Bankinter та POPmoney від PNC Bank. Їх особливістю є можливість здійснення переказів лише за номером мобільного телефону без необхідності знати

реквізити банківського рахунку отримувача.

3. Інноваційна картка Co-brand від CIBC, створена спільно з мережею ресторанів Tim Hortons, яка поєднує банківські та партнерські сервіси для зручності користувачів.

4. Програма Keep the Change від Bank of America, у межах якої сума покупки автоматично округлюється, а різниця перераховується на окремий ощадний рахунок клієнта [52, с. 74; 37, с. 156].

Для активнішого розвитку дистанційного банківського обслуговування важливо посилювати довіру клієнтів до цифрових сервісів, мінімізувати ризики використання онлайн-каналів та впроваджувати сучасні технологічні рішення, які вже ефективно застосовуються у провідних країнах світу.

З огляду на результати роботи, банкам України рекомендовано:

1. Посилити заходи кібербезпеки шляхом впровадження багаторівневих систем захисту та регулярного оновлення програмного забезпечення.

2. Інвестувати у розвиток цифрових платформ, зокрема мобільних додатків, для розширення їх функціоналу та інтеграції з державними платформами, такими як «Дія».

3. Розвивати програми фінансової грамотності для клієнтів, спрямовані на підвищення довіри до цифрових послуг.

4. Співпрацювати з FinTech-компаніями для створення інноваційних продуктів, що враховують потреби різних категорій клієнтів.

5. Активно використовувати можливості штучного інтелекту, машинного навчання та великих даних для оптимізації бізнес-процесів і підвищення прозорості операцій [13; 17].

Окрему увагу слід приділити підвищенню фінансової грамотності населення за допомогою інтернет-технологій. Банки можуть створювати онлайн-платформи з інформацією про фінансові продукти, ризики та навчальними матеріалами. Напрямки удосконалення сучасних Internet-технологій в банках України узагальнено у дод. В. Також до основних напрямів удосконалення дистанційного банківського обслуговування варто віднести

вдосконалення систем безпеки розрахунків для клієнтів і постачальників фінансових послуг, вдосконалення цивільно-правового регулювання інтернет-банкінгу, а також створення умов для широкого впровадження цифрового підпису, який забезпечуватиме надійну ідентифікацію користувачів. Не менш важливими є підвищення довіри клієнтів до дистанційних сервісів і зміцнення репутації банківської системи загалом.

Отже, у перспективі сучасні Internet-технології залишатимуться одним із ключових факторів інноваційного розвитку банківської діяльності та інтеграції банків у глобальний фінансовий простір. Важливою тенденцією подальшого розвитку банківського сектору є поєднання традиційних банківських моделей із сучасними цифровими технологіями. Найбільш перспективними вважаються гібридні моделі, які інтегрують переваги класичного банкінгу та інноваційних цифрових рішень, забезпечуючи високу ефективність фінансового ринку. Банківський сектор України входить у 2026 рік із новими стратегічними пріоритетами, серед яких – цифровізація процесів, підвищення прозорості діяльності, впровадження інноваційних технологій та зміцнення довіри клієнтів і партнерів. Майбутнє банківської сфери полягає у максимальній автоматизації, зручності користувача (UX) та безпеці, де телефон стає єдиним необхідним інструментом для управління фінансами.

ВИСНОВКИ

У результаті дослідження теоретичних і практичних аспектів застосування сучасних Інтернет-технологій у діяльності банківських установ, сформовано наступні висновки та пропозиції:

1. Сучасні інтернет-технології є основою цифрової трансформації банківської системи, вони відіграють важливу роль у розвитку сучасної банківської системи та є одним із ключових чинників підвищення конкурентоспроможності банків. Вони охоплюють сукупність цифрових рішень і сервісів, а саме мобільний банкінг, хмарні технології, мобільні застосунки, блокчейн технології, штучний інтелект, передові методи шифрування, біометричну автентифікацію, великі дані, аналітичні системи, технології кібербезпеки, цифрові гаманці, безконтактні платежі, вебплатформи тощо.

2. Використання сучасних Internet-технологій є стратегічно важливим напрямом розвитку банків, основою цифрової трансформації фінансового сектору. Їх використання забезпечує цифровізацію фінансових послуг; сприяє ефективній взаємодії з користувачами банківських послуг; формує додаткові канали реалізації банківських продуктів і послуг; дає змогу зменшити операційні витрати, пов'язані з утриманням персоналу та функціонуванням відділень; забезпечує персоналізацію банківських послуг відповідно до потреб кожного клієнта; розширює спектр послуг, доступних для клієнтів; знижує бар'єри доступу до окремих банківських продуктів і сервісів; сприяє підвищенню рівня фінансової обізнаності клієнтів та зміцненню конкурентних позицій банків; мінімізує дистанцію між банком і клієнтом; покращує можливості збору та аналізу інформації в банку, також сприяє інтеграції фінансового сектору у глобальний цифровий простір.

3. Практика використання сучасних Internet-технологій вітчизняними банками свідчить про активну цифрову трансформацію банківського сектору України. Аналіз використання сучасних Internet-технологій вітчизняними банками у 2020-2025 рр. засвідчив поступовий перехід до сучасних платіжних

технологій, цифрових моделей обслуговування, впровадження мобільного банкінгу, Big Data, cloud-сервісів, розширення можливостей дистанційного банківського обслуговування і систем кібербезпеки, що дозволяє підвищувати ефективність діяльності та якість фінансових послуг. забезпечує безперервність функціонування банків навіть в умовах воєнних викликів. Українські банки, зокрема Monobank та ПриватБанк, демонструють високий рівень адаптації до сучасних цифрових змін, забезпечуючи клієнтам зручний функціонал, широкий спектр онлайн-послуг і високий рівень задоволеності користувачів.

Для банківської системи України необанки є відносно новим напрямом розвитку. Формування українського ринку необанкінгу розпочалося у 2017 році із запуском Monobank, який завдяки простому інтерфейсу, інноваційним можливостям і клієнтоорієнтованому підходу швидко здобув лідерські позиції. Надалі на ринку з'явилися й інші необанки – Todobank, Sportbank, Neobank, O.Bank, Izibank та «Банк Власний Рахунок». Частина цифрових банків згодом припинила діяльність через різні економічні та організаційні причини. Станом на початок 2026 року в країні функціонують чотири самостійні необанки: Monobank, O.Bank, Izibank та Банк Власний Рахунок, а також низка віртуальних проєктів, створених на базі традиційних банківських установ. Monobank став першим і найуспішнішим українським повністю цифровим необанком, який здобув значну популярність серед молоді та користувачів, що цінують швидкість, простоту та зручність дистанційного банківського обслуговування. Завдяки сучасному функціоналу, креативному підходу та інтерактивній комунікації з користувачами Monobank став лідером ринку цифрового банкінгу та визначив подальший напрям розвитку галузі.

4. Оцінка результатів діяльності АТ КБ «ПриватБанк» свідчить про високий рівень ефективності впровадження онлайн-інструментів та успішну цифрову трансформацію банку. ПриватБанк є одним із найінноваційніших банків у світі, який активно впроваджує сучасні цифрові технології. Серед ключових інноваційних продуктів банку варто відзначити мобільний застосунок «Приват24», що фактично функціонує як багатфункціональний

онлайн-сервіс із системою з 19 мобільних додатків, технологію FacePay24, сервіс «Кнопка PrivatPay», а також застосунок «Мої депозити», який став інноваційним рішенням у сфері депозитного обслуговування. Крім того, банк працює над упровадженням системи поведінкової біометрії, здатної аналізувати близько 300 параметрів поведінки користувачів, та поступово реалізує концепцію «магазини та АЗС замість банкоматів».

5. Світовий досвід свідчить, що цифрова трансформація банківської сфери стала невід'ємною складовою розвитку фінансового сектору, вона є глобальною тенденцією, яка охоплює дедалі ширше коло користувачів та спонукає банківські установи до активного впровадження інноваційних технологій і сервісів. Особливо активними у впровадженні сучасних Internet-технологій є банки США, країн Європейського Союзу, Китаю, Японії, Сінгапуру та Великої Британії, які формують нові моделі цифрового банкінгу, Open Banking та fintech-екосистем.

6. Ефективне використання сучасних Internet-технологій потребує вдосконалення нормативно-правового регулювання, підвищення цифрової компетентності персоналу, забезпечення належного рівня кібербезпеки, модернізації IT-інфраструктури, розвитку цифрових компетенцій персоналу та адаптації до нових технологічних викликів. У 2026 році українські банки орієнтуються на впровадження європейських стандартів, зокрема SEPA, ESG та Open Banking, що сприятиме глибшій інтеграції з фінансовою системою ЄС. Реалізація поетапної дорожньої карти щодо регулювання діяльності необанків, яка передбачає запровадження системи ліцензування, удосконалення механізмів контролю та нагляду, адаптацію до міжнародних стандартів (PSD2, GDPR), а також розвиток відкритого банкінгу, має ключове значення для створення сприятливого середовища функціонування необанків в Україні. Водночас застосування технологій Regtech і Supotech сприятиме формуванню ефективної, прозорої та технологічно орієнтованої системи регуляторного нагляду, що дозволить зменшити адміністративне навантаження та підвищити рівень довіри з боку споживачів фінансових послуг.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Банк рекордів: 30 років фінансової незалежності. URL: <https://www.segodnya.ua/longread/bank-rekordiv/index.html> (дата звернення: 15.04.2026).
2. Береславська О. Трансформація банківських послуг в умовах цифровізації. *Економіка та суспільство*. 2024. № 60. DOI: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2024-60-99> (дата звернення: 1.05.2026).
3. Богдан Б.В., Шуліка Є. Є. Банківська діяльність та банківські послуги: питання термінологічного співвідношення та взаємозв'язку. *Наукові записки*. Серія: право. 2023. Вип 14. С. 272-277.
4. Бондар К. Monobank представив інструмент для монетизації творчості. Вебсайт bazilik. 2024. URL: <https://bazilik.media/monobank-predstavyyv-instrument-dlia-monetyzatsiitvorhosti/> (дата звернення: 11.05.2026)
5. Брегеда О. А. Розвиток необанків у світі та в Україні. *Бізнесінформ*. 2024. № 8. С. 357-364.
6. Відкритий банкінг, миттєві платежі, євроінтеграція: що нового в платіжній індустрії України. Підсумки PayForum 2026. URL: <https://fintechinsider.com.ua/vidkrytyj-banking-myttyevi-platezhi-yevrointegracziya-shho-novogo-v-platizhnij-industriyi-ukrayiny-pidsumky-payforum-2026/> (дата звернення: 15.05.2026).
7. Владика Ю., Приступко, А. Інноваційні технології в банкінгу як спосіб підвищення ефективності використання ресурсів банківської установи. *Економіка та суспільство*. 2023. Вип. 56. URL: <https://economyandsociety.in.ua/index.php/journal/article/view/2979> (дата звернення: 14.04.2026).
8. Владика Ю.П., Безугла Л.С., Турова Л.Л. Здобутки та нові виклики у діяльності системно важливих банків в Україні. *Інфраструктура ринку*. 2020. Вип. 42. С. 285-291.
9. Гайдай І., Гайдай Р., Меркушева Д. В. Зарубіжний досвід

упровадження інтернет-банкінгу та перспективи його використання в Україні. *Вісник Донецького університету економіки та права*. 2011. № 1. С. 178-182.

10.Галушко Ю. Онлайн-банкінг в Україні: від викликів до можливостей. *Фінансово-кредитні системи: перспективи розвитку*. 2025. №2(17). С. 58-71.

11.Гасій О., Скорба О., Рошко Н. Вплив Інтернет-банкінгу та мобільних додатків на зручність та доступність банківських послуг для клієнтів в Україні. *Економіка та суспільство*. 2024. №59. DOI: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2024-59-100> (дата звернення: 03.05.2026).

12.Германов В. Open Banking та ESG: як євроінтеграційні стандарти змінюють українські банки вже у 2026 році. URL: <https://economist.com.ua/how-european-integration-standards-will-change-ukrainian-banks-as-early/> (дата звернення: 07.05.2026).

13.Гладких Д. М. Розвиток цифрових технологій у банківській системі України: інновації в кредитуванні, ризики та перспективи. *Економіка та суспільство*. 2024. №61. DOI: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2024-61-2> (дата звернення: 12.04.2026).

14.Губа М. О. Вплив цифровізації на банківську діяльність в Україні. *Науковий вісник Ужгородського національного університету*. 2021. № 3. С. 350-356.

15.Гугл Тренд. Огляд популярності банків в Україні. URL: <https://surl.li/ztdqvi> (дата звернення: 23.05.2026).

16.Данік Н. Вплив цифрової трансформації на банківський сектор України. *Інтернаука*. 2024. № 5. С. 96-104.

17.Демчишак Н.Б. Лоїк Р. В. Розвиток цифрових технологій у банківській системі України: інновації в кредитуванні, ризики та перспективи. *Економіка та суспільство*. 2024. Випуск № 61. DOI: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2024-61-2> (дата звернення: 11.04.2026)

18.Дорошенко І. Перспективи розвитку необанків в Україні (на прикладі Monobank). *Proceedings of the 8th International Scientific and Practical Conference «International Scientific Discussion: Problems, Tasks and Prospects*. №

201. 2024. С. 172-179.

19.Дубина М.В., Шеремет О.М. Розвиток e-banking: світовий та вітчизняний досвід. *Проблеми і перспективи економіки та управління*. 2019. № 2(18). DOI: [https://doi.org/10.25140/2411-5215-2019-2\(18\)-154-162](https://doi.org/10.25140/2411-5215-2019-2(18)-154-162) (дата звернення: 24.05.2026).

20.Звіт НБУ за 2025 рік. URL: https://bank.gov.ua/admin_uploads/article/annual_report_2025.pdf?v=17 (дата звернення: 23.05.2026).

21.Історія онлайн банкінгу у світі. «Вісник Розділля». URL: <https://visrozdil.lviv.ua/2022/04/12/istoriya-onlajn-bankingu-u-sviti/>. (дата звернення: 19.05.2026).

22. Квасницька Р. С., Антонюк О. В., Діджиталізація банківської сфери в Україні: передумови, проблеми та перспективи розвитку. *Achievements and prospects of modern scientific research*. 2021. С.312-317.

23. Кількість активних клієнтів «Приват24» з початку повномасштабної війни зросла на 11%. URL: <https://minfin.com.ua/ua/2023/05/14/105749013/>. (дата звернення: 29.04.2026).

24.Ключка О. В., Богріновцева Л. М. Особливості використання сучасних банківських продуктів та технологій в діяльності банків як суб'єктів фінансового ринку. *Актуальні проблеми економіки*. № 12 (270), 2023. С. 86-93.

25.Ковальчук О. Сучасні тенденції FinTech та їх вплив на безпеку банківських установ. *Економіка і регіон*. 2022. № 2. С. 50-55.

26.Коненко В. В., Рудаченко О. О., Тараруєв Ю. О. Основні напрями цифрової трансформації банківської діяльності. *Investytsiyi: praktyka ta dosvid*. 2024. № 20. С. 15-21.

27.Концепція відкритого банкінгу в Україні. URL: https://bank.gov.ua/admin_uploads/article/Open_banking_conception_NBU_2023.pdf?v=18 (дата звернення: 26.05.2026).

28.Копилова О.В., Пічугіна Ю.В., Гончар К.О. Діджиталізація банківського сектору України – виклики та перспективи. *Економіка та*

суспільство. 2023. Випуск № 50. URL: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2023-50-47> (дата звернення: 09.04.2026).

29. Котуранова Т. В., Вартоха Я. С., Александрова М. О. Інтернет банкінг в Україні-інноваційний розвиток банківської сфери. *Економічний простір*. 2019. №146. С. 43-56.

30. Кретов Д. Ю. Адаптація досвіду цифровізації зарубіжних банків у банківській системі України. *Науковий збірник «InterConf»*, 2023. (145), С. 54-57.

31. Кретов Д. Ю. Розвиток цифрового банкінгу і інновацій в сфері надання банківських послуг. *Економіка і управління*. 2025. Вип. 1. С. 133-138.

32. Кретов Д., Міндова О. Цифровізація банківського сектору України: сучасний стан та перспективи розвитку. *Сталий розвиток економіки*. 2024. 2(49). С. 223-228.

33. Куровцева Н. Найкращі необанки Європи у 2026 році: комісії, курси валют, зручність використання, функції тощо. URL: <https://www.monito.com/uk/wiki/naikrashchi-neobanku-yevropy> (дата звернення: 27.05.2026).

34. Марич М.Г. Ратушняк Д.В. Інтернет-технології: їх роль та місце у розвитку системи банківських послуг. *Причорноморські економічні студії*. 2021. Вип. 71. С. 171-176.

35. Маркевич К. Необанки vs традиційні банки: як необанки змінюють фінансову систему. URL: <https://razumkov.org.ua/statti/neobanku-vs-tradytsiini-banku-iak-neobanku-zminiuiut-finansovu-systemu> (дата звернення: 12.05.2026).

36. Матвійчук Н., Теслюк С. Основні тенденції розвитку банківських інновацій в Україні. *Економічний часопис Волинського національного університету імені Лесі Українки*. 2021. №1. С. 79-87.

37. Міщенко В. І. Світовий досвід державної підтримки використання цифрових технологій та можливості його адаптації в умовах України. *Міжнародний науковий журнал «Інтернаука»*. 2022. 1 (57), 148-160.

38. Олещук М.Г. Впровадження інноваційних ІТ-технологій як напрямок

підвищення конкурентоспроможності банків на ринку банківських послуг України. *Науковий вісник ДДМА*. 2020. № 1. С. 351-358.

39.Офіційний веб-сайт Izibank. URL: <https://izibank.com.ua/> (дата звернення: 15.05.2026).

40.Офіційний веб-сайт Monobank. URL: <https://www.monobank.ua/> (дата звернення: 15.05.2026).

41.Офіційний веб-сайт O.Bank. URL: <https://obank.com.ua/uk/obank> (дата звернення: 15.05.2026).

42.Офіційний веб-сайт Банк Власний Рахунок. URL: <https://bvr.ua/> (дата звернення: 15.05.2026).

43.Офіційний сайт АТ КБ ПриватБанк. URL: <https://privatbank.ua/> (дата звернення: 23.05.2026).

44.Положення про відкритий банкінг в Україні: Постанова НБУ від 25.07.2025 р.. № 80 URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/v0080500-25#Text> (дата звернення: 24.05.2026).

45.Приват24 ідентифікуватиме вас за голосом: як це працює?. URL: <https://gre4ka.info/zhyttia/73101-pryvat24-identyfikuvatyme-vas-za-holosom-iak-tse-pratsiuie/> (дата звернення: 25.05.2026).

46.Приват24: зручний сервіс для інтернет-банкінгу. URL: <https://znaki.fm/uk/teams/privat24/> (дата звернення: 26.05.2026).

47.ПриватБанк визнаний найкращим українським банком еквайєром: Euromoney Transaction Banking Awards 2025. URL: <https://privatbank.ua/news/2025/11/18/privatbank-viznaniy-naykrashchim-ukrajinskim-bankom-ekvayyerom-euromoney-transaction-banking-awards-2025>. (дата звернення: 22.05.2026).

48.ПриватБанк відзвітував про результати додатку «Термінал» для приймання оплат на смартфоні через рік після запуску. URL: <https://fintechinsider.com.ua/pryvatbank-vidzvituvav-pro-rezultaty-dodatku-terminal-dlya-pryjmannya-oplat-na-smartfoni-cherez-rik-pislya-zapusku/> (дата звернення: 23.05.2026).

49.Приєднання України до SEPA: що це означає для громадян і бізнесу. URL: <https://fakty.com.ua/ua/ukraine/20260305-pryyednannya-ukrayiny-do-sepa-shho-cze-oznachaye-dlya-gromadyan-i-biznesu/> (дата звернення: 27.05.2026).

50.Рисін В.В Перспективи розвитку цифрового банкінгу на фінансовому ринку України. *Socio-economic problems of the modern period of Ukraine*. 2021. № 2. С. 123-127.

51.Савчук В. С. Роль інтернет-технологій у системі фінансового моніторингу банків. *Фінансовий простір*. 2022. № 4. С. 112-118.

52.Семенюк А. І., Калнауз Д. Перспективи розвитку цифрового банкінгу. *Матеріали VII Всеукраїнської науково-практичної конференції «Трансформація фінансової системи України: тенденції та перспективи розвитку»*. 2023. С. 73-76.

53.Скарбик П. Особливості роботи інтернет-банків, їх переваги та недоліки. URL: <https://itechua.com/news/169194> (дата звернення: 08.05.2026).

54.Творицтво О.І., Іршак О.С. Розвиток необанків в Україні. *Економіка та суспільство*. 2022. Випуск № 36. URL: https://www.researchgate.net/publication/360536138_ROZVITOK_NEOBANKI_V_V_UKRAINI (дата звернення: 28.04.2026).

55.Тимоць М.В. Аналіз трендів та перспектив цифрового банкінгу в Україні. URL: <https://repository.ukd.edu.ua/bitstream/handle/123456789/2119> (дата звернення: 11.05.2026).

56.Тренди обслуговування банкінгу у 2026. URL: <https://ukrsibbank.com/blog/trends-in-banking-2026/> (дата звернення: 07.05.2026).

57.Тренди фінтеху 2026: технології, які змінять банківську галузь. URL: <https://integrity.com.ua/trendy-fintehu-2026-tehnologiyi-dlya-zmin/> (дата звернення: 16.05.2026).

58.Федина В.В., Богріновцева Л.М. Необанки: світовий досвід та вітчизняна практика. *Проблеми сучасних трансформацій*. № 6. 2022. URL: <https://reicst.com.ua/pmt/article/view/2022-6-08-02/2022-6-08-02> (дата звернення: 19.05.2026).

59.Федорова Х. 5 технологічних трендів для банків: куди рухається світовий ринок. URL: <https://hub.kyivstar.ua/articles/5-tehnologichnih-trendiv-dlya-bankiv-kudi-ruhayetsya-svitovij-rinok> (дата звернення: 28.05.2026).

60.Чуб П. М., Охрименко І.Б., Білошапка В.С. Стан та перспективи розвитку необанків України. *Наукові перспективи*. 2023. № 1(31). С. 405-421.

61.Що таке необанкінг: просте й чесне пояснення у 2026 році. URL: <https://sharpay.net/uk/blog-uk/shho-take-neobanking-proste-j-chesne-poyasnennya-u-2026-roczy/> (дата звернення: 17.05.2026).

62.Capgemini. World FinTech Report 2023. Париж: Capgemini, 2023. URL: <https://www.capgemini.com>. (дата звернення: 26.04.2026).

63.Digital Assets – Worldwide. URL: <https://www.statista.com/outlook/dmo/fintech/digital-assets/worldwide> (дата звернення: 17.04.2026).

64.Individuals using the internet for internet banking. URL: <https://ec.europa.eu/eurostat/databrowser/view/tin00099/default/table?lang=en> (дата звернення: 12.05.2026).

65.Lohachova Y. O., Yesina, M. V. Порівняльний аналіз українських та закордонних банківських застосунків. *Radiotekhnika*. 2024. 216. С. 57-61.

66.Монобанк запускає послугу інтернет-еквайрінгу. Вебсайт visitukraine. Електронний ресурс. URL: https://visitukraine.today/uk/blog/416/monobanklaunches-online-acquiring-service?srsltid=AfmBOoo6ddRDIFPCSTqhWb_MfZZaPQKmA9swWWMqvb26E75NQZSq1B8 (дата звернення: 30.04.2026).

67.PwC Україна. Тенденції цифровізації у банківському секторі України. URL: <https://www.pwc.com> (дата звернення: 11.05.2026).

68.The list of neobanks and digital banks in the world in 2026. URL: <https://neobanks.app/> (дата звернення: 12.05.2026).

Основні переваги та недоліки сучасних видів інтернет-технологій у
банківській сфері

№	Вид інтернет-технології	Характеристика	Переваги	Недоліки
1	Інтернет-банкінг	Система дистанційного обслуговування клієнтів через вебплатформи банків	Цілодобовий доступ до послуг, швидкість операцій, зменшення навантаження на відділення	Ризик кібератак, потреба у стабільному Інтернет-з'єднанні
2	Мобільний банкінг	Надання банківських послуг через мобільні додатки	Мобільність, зручність користування, оперативність фінансових операцій	Загроза втрати даних при зламі смартфона або шахрайстві
3	Електронні платіжні системи	Онлайн-платежі, QR-платежі, інтернет-еквайринг та цифрові гаманці	Швидкість і безпечність розрахунків, розвиток безготівкових платежів	Ризик фінансового шахрайства та технічних збоїв
4	Blockchain-технології	Технологія розподіленого реєстру для проведення транзакцій	Прозорість операцій, високий рівень захисту даних	Висока вартість впровадження та складність регулювання
5	Хмарні технології	Використання хмарних сервісів для зберігання й обробки даних	Зниження ІТ-витрат, гнучкість інфраструктури	Залежність від зовнішніх провайдерів та ризику витоку даних
6	Big Data та аналітичні системи	Аналіз великих масивів фінансової інформації	Покращення оцінки ризиків і персоналізації послуг	Високі витрати на обробку та захист даних
7	Штучний інтелект (AI)	Автоматизовані системи аналізу, чат-боти, кредитний скоринг	Автоматизація процесів, швидкість обробки інформації	Можливі помилки алгоритмів та складність контролю рішень AI
8	FinTech-технології	Інноваційні цифрові фінансові сервіси та платформи	Розвиток нових фінансових продуктів, підвищення конкурентоспроможності	Високий рівень конкуренції та регуляторні ризики
9	Open Banking	Обмін фінансовими даними через API	Інтеграція сервісів, розвиток інноваційних продуктів	Ризики конфіденційності та кібербезпеки
10	Технології кібербезпеки	Засоби захисту інформації та банківських систем	Захист фінансових даних, зниження кіберризиків	Значні витрати на постійне оновлення систем безпеки
11	Цифрові гаманці та безконтактні платежі	NFC-платежі, QR-коди, цифрові картки	Зручність, швидкість розрахунків, розвиток cashless-економіки	Ризик несанкціонованого доступу до електронних гаманців
12	CRM-системи та автоматизація	Системи управління клієнтськими даними та автоматизації процесів	Покращення сервісу, ефективний маркетинг, оптимізація роботи	Значні витрати на впровадження та потреба у навчанні персоналу

Використання Internet-технологій у банківській сфері за країнами світу

№	Країна	Основні Internet-технології	Особливості використання	Результати
1	США	AI, Big Data, Open Banking, цифрові платіжні системи	Активне використання штучного інтелекту для аналізу клієнтів і ризиків, розвиток fintech-компаній	Підвищення ефективності банківських операцій та розвитку цифрових фінансів
2	Велика Британія	Open Banking, API, мобільний банкінг	Законодавче впровадження відкритого банкінгу та інтеграція банків із fintech-сектором	Розширення конкуренції та інноваційних фінансових сервісів
3	Німеччина	Blockchain, цифрові платежі, cloud-технології	Використання blockchain у фінансових операціях і розвитку цифрових банків	Підвищення прозорості та швидкості банківських послуг
4	Китай	Mobile banking, QR-платежі, AI	Масове поширення цифрових платежів та мобільних фінансових сервісів	Формування однієї з найбільш цифровізованих банківських систем світу
5	Японія	Роботизація, AI, біометричні технології	Використання роботизованих систем і біометричної ідентифікації клієнтів	Оптимізація обслуговування та підвищення безпеки
6	Сінгапур	FinTech, smart banking, цифрові платформи	Створення цифрової фінансової екосистеми та підтримка fintech-стартапів	Лідерство у сфері цифрових фінансових інновацій
7	Швеція	Безготівкові технології, цифрові гаманці	Активне скорочення використання готівки та розвиток cashless-економіки	Високий рівень цифровізації фінансових послуг
8	Південна Корея	5G-банкінг, AI, цифрові платіжні системи	Інтеграція високошвидкісного інтернету та інноваційних банківських технологій	Розвиток високотехнологічного банкінгу
9	Канада	Хмарні технології, кібербезпека, онлайн-банкінг	Значна увага до захисту даних і розвитку дистанційного банкінгу	Підвищення стабільності та безпеки фінансових систем

Напрямки удосконалення сучасних Internet-технологій
в банках України

№	Напрями удосконалення	Характеристика напрямку	Очікуваний результат
1	Посилення кібербезпеки	Впровадження багатофакторної автентифікації, біометрії, систем шифрування та захисту даних	Зменшення кіберризиків та підвищення безпеки операцій
2	Розвиток мобільного банкінгу	Розширення функціоналу мобільних додатків та дистанційних сервісів	Підвищення доступності та зручності банківських послуг
3	Інтеграція AI та Big Data	Використання штучного інтелекту та аналітики даних для оцінки ризиків і персоналізації послуг	Підвищення ефективності управління та якості сервісу
4	Розвиток Open Banking	Використання API та співпраця з FinTech-компаніями	Створення інноваційних фінансових продуктів
5	Впровадження blockchain-технологій	Використання blockchain для міжнародних платежів та смарт-контрактів	Підвищення прозорості та швидкості операцій
6	Автоматизація банківських процесів	Впровадження CRM-систем, RPA та електронного документообігу	Скорочення витрат та оптимізація роботи банку
7	Розвиток хмарних технологій	Використання cloud-рішень для обробки й зберігання інформації	Підвищення гнучкості та надійності IT-систем
8	Розширення фінансової інклюзії	Забезпечення доступу до онлайн-послуг для різних груп населення	Зростання рівня фінансової доступності
9	Удосконалення нормативного регулювання	Гармонізація законодавства з міжнародними стандартами цифрового банкінгу	Формування сучасного цифрового середовища
10	Розвиток ESG-орієнтованих цифрових рішень	Впровадження платформ ESG-аналітики та цифрового моніторингу ризиків	Підтримка сталого розвитку банківського сектору
11	Підвищення цифрової грамотності персоналу	Навчання працівників цифровим технологіям та кібербезпеці	Ефективніше використання сучасних IT-рішень
12	Розвиток безконтактних платіжних технологій	Поширення NFC-платежів, QR-кодів та цифрових гаманців	Розвиток безготівкової економіки