

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ЧЕРНІВЕЦЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ІМЕНІ ЮРІЯ ФЕДЬКОВИЧА

ЕКОНОМІЧНИЙ ФАКУЛЬТЕТ
КАФЕДРА ФІНАНСІВ ТА КРЕДИТУ

ІНТЕРНЕТ-БАНКІНГ: СУЧАСНИЙ СТАН, ПРОБЛЕМИ ТА ПЕРСПЕКТИВИ РОЗВИТКУ В УКРАЇНІ

Кваліфікаційна робота

Рівень вищої освіти - перший (бакалаврський)

Виконала:

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

Вітюк Емілія Георгіївна_____

Керівник:

доцент кафедри фінансів та кредиту

Гладчук Ольга Михайлівна_____

*До захисту допущено на засіданні кафедри
протокол № 14 від 27 травня 2025 р.*

Завідувач кафедри фінансів і кредиту

_____ *проф. Нікіфоров П.О.*

АНОТАЦІЯ

Вітюк Е.Г. Інтернет-банкінг: сучасний стан, проблеми та перспективи розвитку в Україні. Рукопис. Кваліфікаційна робота на здобуття першого (бакалаврського) рівня вищої освіти зі спеціальності 072 «Фінанси, банківська справа та страхування». Чернівецький національний університет ім. Ю. Федьковича, Чернівці, 2025.

Кваліфікаційна робота присвячена дослідженню інтернет-банкінгу в Україні. Визначено його еволюцію, сутність та основні принципи функціонування. Проаналізовано сучасні тенденції розвитку ринку, особливості використання інтернет-банкінгу на прикладі АТ КБ «ПриватБанк», а також виявлено провідні переваги та ризики. Розглянуто можливості застосування інноваційних технологій і штучного інтелекту, окреслено основні проблеми розвитку інтернет-банкінгу в Україні та обґрунтовано перспективні напрями його вдосконалення.

Ключові слова: банк, інтернет-банкінг, дистанційне банківське обслуговування, банківські послуги, інновації, ризик.

SUMMARY

Vitiuk E.H. Internet banking: current state, problems and development prospects in Ukraine - Manuscript. Qualification work for the acquisition of the first (bachelor`s) level of higher education in the specialty 072 “Finance, Banking and Insurance”. Yuriy Fedkovych Chernivtsi National University, Chernivtsi, 2025.

The qualification work is devoted to the study of Internet banking in Ukraine. Its evolution, essence and basic principles of functioning are determined. Modern trends in market development, features of the use of Internet banking using the example of JSC CB “PrivatBank” are analyzed, and the leading advantages and risks are identified. The possibilities of applying innovative technologies and artificial intelligence are considered, the main problems of the development of Internet banking in Ukraine are outlined, and promising directions for its improvement are substantiated.

Keywords: bank, Internet banking, remote banking, banking services, innovations, risk.

Кваліфікаційна робота містить результати власних досліджень. Використання чужих ідей, результатів і текстів наукових досліджень мають посилання на відповідне джерело.

_____ Е.Г.Вітюк

ЗМІСТ

ВСТУП.....	3
РОЗДІЛ 1 ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ ФОРМУВАННЯ І ФУНКЦІОНУВАННЯ ІНТЕРНЕТ-БАНКІНГУ.....	5
1.1. Еволюція, суть та принципи інтернет-банкінгу як форми дистанційного банківського обслуговування.....	5
1.2. Переваги та ризики функціонування інтернет-банкінгу в сучасних умовах.....	10
РОЗДІЛ 2 АНАЛІЗ СУЧАСНОГО СТАНУ ІНТЕРНЕТ-БАНКІНГУ В УКРАЇНІ.....	16
2.1. Сучасні тенденції розвитку ринку інтернет-банкінгу в Україні.....	16
2.2. Аналіз функціонування інтернет-банкінгу в АТ КБ «ПриватБанк».....	23
РОЗДІЛ 3 ПРОБЛЕМИ ТА ПЕРСПЕКТИВИ РОЗВИТКУ ІНТЕРНЕТ-БАНКІНГУ В УКРАЇНІ.....	29
3.1. Застосування інноваційних інструментів та штучного інтелекту в інтернет-банкінгу.....	29
3.2. Актуальні проблеми розвитку інтернет-банкінгу в Україні.....	33
3.3. Перспективи та напрями вдосконалення інтернет-банкінгу в українських банках.....	37
ВИСНОВКИ.....	41
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	44
ДОДАТКИ.....	50

ВСТУП

Актуальність дослідження. В умовах стрімкого розвитку цифрових фінансових технологій актуальність теми інтернет-банкінгу в Україні набуває особливого значення. Сучасний стан цього напрямку визначається зростанням популярності онлайн-послуг завдяки оперативності операцій, зручності та доступності 24/7, що дозволяє здійснювати платежі без відвідування банківських відділень. Проте поряд із перевагами постають проблеми безпеки, шахрайства, кібератак та витоку персональних даних, що посилюється зовнішніми викликами, зокрема повномасштабним вторгненням росії у 2022 році.

Наукові дослідження, зокрема роботи І. Гайдая, Р. Гайдая, О. Дзюблюка, Т. Шалиги, Т. Карпової, М. Ігнатишина та І. Дешка, відображають різні погляди на вирішення цих проблем через удосконалення механізмів захисту даних та регулювання цифрових фінансових послуг. Доцільність проведення подальших досліджень підтверджується необхідністю розробки ефективних рекомендацій для підвищення довіри користувачів, зміцнення фінансової безпеки та адаптації банків до цифрової трансформації, що має практичне значення для розвитку фінансової системи України.

Мета кваліфікаційної роботи полягає в обґрунтуванні заходів щодо вирішення проблем інтернет-банкінгу в Україні, вдосконаленні механізмів його функціонування та підвищенні рівня безпеки онлайн-фінансових послуг.

Досягнення поставленої мети передбачає реалізацію наступних завдань:

- дослідити еволюцію, сутність та принципи інтернет-банкінгу;
- визначити переваги та ризики функціонування інтернет-банкінгу в сучасних умовах;
- проаналізувати сучасні тенденції розвитку ринку інтернет-банкінгу в Україні;
- провести аналіз функціонування інтернет-банкінгу на прикладі АТ КБ «ПриватБанк»;

- оцінити рівень впровадження інноваційних технологій та штучного інтелекту (ШІ) в сфері інтернет-банкінгу;
- ідентифікувати головні проблеми розвитку інтернет-банкінгу в Україні;
- розробити перспективні напрями вдосконалення онлайн-банківських послуг у вітчизняних банках.

Об’єктом дослідження є система економічних взаємовідносин, які виникають у процесі функціонування інтернет-банкінгу як надважливої складової фінансової інфраструктури країни.

Предметом дослідження виступають механізми здійснення, сучасний стан, проблеми та перспективи розвитку інтернет-банкінгу в контексті його впливу на економіку країни загалом і різноманітних економічних суб’єктів.

Методологічна база дослідження ґрунтується на положеннях світової та вітчизняної економічної науки, законодавчій базі України та наукових працях фахівців у сфері фінансів. Використано загальнонаукові методи (аналіз, синтез, порівняння), а також економіко-математичні й статистичні методи.

Інформаційна база дослідження включає статистику НБУ, фінансову звітність АТ КБ «ПриватБанк», дані соціологічних опитувань і матеріали з інтернет-ресурсів, що висвітлюють актуальні тенденції розвитку інтернет-банкінгу в Україні та світі.

Кваліфікаційна робота містить 36 сторінок основної частини дослідження. Робота складається з трьох розділів, що включають сім підрозділів, у яких послідовно розглядаються теоретичні, аналітичні та практичні аспекти інтернет-банкінгу. Дослідження доповнене трьома таблицями та вісьмома рисунками, які ілюструють основні положення проведеного аналізу, а також додатками. Список використаних джерел містить 48 найменувань, що охоплюють нормативно-правові акти, наукові публікації, статистичні дані та матеріали практичної діяльності банківських установ.

РОЗДІЛ 1

ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ ФОРМУВАННЯ І ФУНКЦІОНУВАННЯ ІНТЕРНЕТ-БАНКІНГУ

1.1. Еволюція, суть та принципи інтернет-банкінгу як форми дистанційного банківського обслуговування

Сучасна банківська система переживає епоху змін, зумовлених розвитком цифрових технологій і зростаючими вимогами клієнтів до зручного доступу до фінансових послуг. Дистанційне банківське обслуговування стало суттєвим напрямом цього процесу, розширюючи можливості клієнтів і створюючи базу для розвитку інтернет-банкінгу, забезпечуючи доступність фінансових операцій у будь-який час і з будь-якого місця.

Дистанційне обслуговування трансформує традиційні банківські процеси. Для клієнтів це означає зручність і економію часу, а для банків — оптимізацію витрат, впровадження інноваційних рішень та підвищення лояльності клієнтів. Щоб краще зрозуміти його значення, варто розглянути основу цього поняття.

О. Дзюблюк наголошує, що «дистанційне банківське обслуговування – це технологія, яка усуває потребу фізичної присутності клієнта при виконанні банківських операцій» [8], акцентуючи роль цифрових пристроїв у забезпеченні комфорту. І. Гайдай та Р. Гайдай описують дистанційне банківське обслуговування як «систему, яка дозволяє клієнтам через Інтернет оперативно одержувати інформацію та виконувати операції без відвідування банків» [6]. Це підкреслює оперативність і незалежність від фізичної інфраструктури.

Т. Шалига визначає дистанційне банківське обслуговування як «канал зв'язку, що забезпечує віддалений продаж і обслуговування банківських послуг» [40]. Цей підхід акцентує увагу на технологічних змінах і викликах, таких як безпека даних і надійність зв'язку, які є критично важливими для функціонування системи.

Отже, дистанційне банківське обслуговування — це сучасна система, що базується на цифрових технологіях і забезпечує зручний, оперативний та безпечний доступ до банківських послуг через різноманітні канали зв'язку. Воно відповідає викликам сучасності та потребам цифрового суспільства, формуючи нову модель банківської діяльності.

Дистанційне банківське обслуговування пропонує клієнтам можливість використовувати різні пристрої та канали для доступу до фінансових послуг. Дистанційне банківське обслуговування, залежно від обраного клієнтом засобу, поділяється на кілька категорій, класифікація яких подана Карповою Т. та наведена в таблиці 1.1.

Таблиця 1.1

Характеристика основних каналів дистанційного банківського обслуговування [12]

Канал	Характеристика
інтернет-банкінг	забезпечує доступ до банківських операцій через веб-платформи;
мобільний банкінг	надає можливість використовувати смартфони для управління рахунками та платежами;
контакт-центри банків	дозволяють отримувати консультації та проводити операції за допомогою дзвінків або чатів;
АТМ-банкомати, POS-термінали та термінали самообслуговування	дозволяють виконувати фінансові операції самостійно.

Інтернет-банкінг серед цих видів є найпоширенішим і найуніверсальнішим. Перші кроки у його розвитку були зроблені ще в 1981 році, коли банки Нью-Йорка почали тестувати концепцію банківського обслуговування вдома. Ця рання версія послуг поклала основу для подальшого розвитку технологій. У 1983 році Банк Шотландії впровадив перші послуги інтернет-банкінгу у Великій Британії, що стало важливим кроком для Європи.

У США перший прорив у сфері онлайн-банкінгу стався в 1994 році, коли Стенфордська федеральна кредитна спілка запропонувала своїм клієнтам

можливість проводити фінансові операції через Інтернет. Подальший розвиток отримав у 1996 році, коли був заснований один із перших успішних інтернет-банків — NetBank. Хоча він закrywся у 2007 році, його досвід показав потенціал і виклики цифрових банків [13].

На початку 2010-х років розвиток інтернет-банкінгу набрав нового оберту. Згідно з дослідженням компанії Fiserv, мобільний та онлайн-банкінг почали розвиватися швидше, ніж сам інтернет, що свідчило про зростаючу популярність і затребуваність цифрових послуг серед споживачів. Сучасний інтернет-банкінг став настільки поширеним, що більшість клієнтів вважають його невід'ємною частиною фінансових послуг.

В Україні технологія інтернет-банкінгу почала поширюватися значно пізніше. Лише у 2001 році «ПриватБанк став першим банком, що запустив додаток «Приват24», який став платформою для онлайн-обслуговування клієнтів» [11].

Сьогодні інтернет-банкінг є не лише засобом доступу до рахунків, але й платформою для надання комплексних банківських послуг, інтегрованою з мобільними застосунками, терміналами та іншими каналами. Така гнучкість робить його важливим елементом сучасної цифрової економіки.

Інтернет-банкінг — це інноваційна форма дистанційного банківського обслуговування, що дозволяє клієнтам здійснювати фінансові операції через мережу Інтернет. Як зазначають дослідники, зокрема Ігнатишин М. та Дешко І., він «...являє собою програмний інструмент, за допомогою якого користувачі можуть керувати своїми банківськими рахунками, проводити платежі, отримувати виписки, оформляти депозити або кредити без необхідності відвідувати банківські відділення» [10].

Сутність інтернет-банкінгу полягає у створенні цифрового простору для взаємодії клієнтів з банком. Завдяки використанню веб-браузерів (Google Chrome, Safari, Firefox, Opera тощо) клієнти отримують цілодобовий доступ до своїх рахунків без потреби у встановленні додаткового програмного забезпечення. Ця простота у використанні, поряд із високим рівнем безпеки,

сприяє масовому впровадженню інтернет-банкінгу в сучасній фінансовій системі.

Значення інтернет-банкінгу для банківської системи є багатограним. По-перше, він оптимізує операційні процеси, знижуючи витрати на утримання відділень і персоналу. По-друге, розширює доступ клієнтів до банківських послуг, зокрема в регіонах із обмеженою інфраструктурою. По-третє, інтернет-банкінг створює нові можливості для персоналізації обслуговування, використовуючи дані клієнтів для формування пропозицій, адаптованих до їхніх потреб. У сучасних умовах інтернет-банкінг стає не лише інструментом для здійснення транзакцій, а й головним елементом стратегій цифрової трансформації банків. Його роль виходить за межі технічного рішення: він є основою для розробки нових бізнес-моделей, що відповідають викликам глобалізації та цифровізації економіки.

Інтернет-банкінг є важливим елементом сучасного банківського обслуговування, що забезпечує ефективну взаємодію між банком і клієнтами на основі низки фундаментальних принципів. Ці принципи формують концептуальну основу роботи системи інтернет-банкінгу та визначають її функціональність, незалежно від масштабу банківської установи чи категорії клієнтів. Серед них виділяють (рисунок 1.1):



Рис.1.1. Принципи функціонування інтернет-банкінгу

1. Принцип доступності визначає інтернет-банкінг як систему, що забезпечує безперервний доступ до банківських послуг у будь-який час доби. Завдяки цьому клієнти можуть проводити фінансові операції незалежно від їхнього місцезнаходження. Це особливо важливо для людей, які часто перебувають у подорожах, та для компаній, що працюють у міжнародному середовищі.

2. Принцип технологічної безпеки забезпечує надійний захист даних у системі інтернет-банкінгу. Сучасні банки впроваджують багаторівневі методи автентифікації, які можуть включати «..двофакторну перевірку, використання біометричних даних або криптографічних протоколів» [39]. Такі заходи не лише знижують ризик кібератак, а й зміцнюють довіру клієнтів до цифрових банківських послуг.

3. Принцип персоналізації полягає в адаптації інтернет-банкінгу до унікальних потреб кожного клієнта. Користувачі можуть налаштовувати інтерфейс відповідно до власних уподобань, створювати шаблони для регулярних операцій або автоматизувати платежі. Для бізнесу ці можливості розширюються інтеграцією з бухгалтерським програмним забезпеченням і налаштуванням автоматизованої звітності, що спрощує фінансове управління.

4. Принцип оперативності підкреслює важливість виконання фінансових операцій у режимі реального часу. Для приватних осіб це означає швидкий доступ до таких послуг, як переказ коштів або оплата рахунків. Юридичним особам оперативність забезпечує своєчасність розрахунків із контрагентами, що є критичним для підтримання ефективності бізнес-процесів.

5. Принцип інтеграції передбачає об'єднання різноманітних банківських послуг на одній платформі. Від базових операцій, як-от перевірка залишків на рахунках, до складніших функцій, таких як управління інвестиціями, клієнти отримують доступ до всіх необхідних фінансових інструментів у єдиному середовищі.

6. Принцип прозорості забезпечує клієнтів повною і зрозумілою інформацією про їхні фінансові операції. Завдяки функціям інтернет-банкінгу

користувачі можуть отримувати детальні звіти про транзакції, історію платежів і витрати на комісії.

7. Принцип масштабованості забезпечує здатність систем інтернет-банкінгу адаптуватися до зростаючих потреб клієнтів. Це передбачає розробку платформ, які легко модифікуються та інтегруються з новими сервісами. Такий підхід дозволяє банкам ефективно обслуговувати як окремих користувачів, так і великі корпорації, навіть за умов значного збільшення обсягу операцій.

8. Принцип відповідності регуляторним вимогам передбачає функціонування інтернет-банкінгу у межах чинного законодавства. Це включає дотримання стандартів фінансового моніторингу, забезпечення захисту даних і проведення ідентифікації клієнтів. Виконання цих вимог гарантує стабільну роботу системи та знижує ризики фінансового шахрайства.

Кожен із зазначених принципів робить інтернет-банкінг ефективним і надійним інструментом для задоволення потреб клієнтів та оптимізації банківських процесів. Взаємодія цих принципів дозволяє створити систему, яка поєднує зручність, безпеку та широкий функціонал, що відповідає сучасним викликам ринку фінансових послуг.

1.2. Переваги та ризики функціонування інтернет-банкінгу в сучасних умовах

Розвиток цифрових технологій та поширення Інтернету стали важливими чинниками трансформації банківської сфери, зокрема, завдяки впровадженню інтернет-банкінгу. Цей напрям банківського обслуговування вже довів свою актуальність, оскільки він дозволяє забезпечити клієнтам швидкий, зручний та безпечний доступ до фінансових послуг. Інтернет-банкінг стає фундаментальним інструментом у створенні сучасної фінансової екосистеми, яка відповідає вимогам глобалізації та динамічного ринку.

З огляду на це, вивчення переваг та ризиків інтернет-банкінгу є важливим не лише для теоретичного розуміння, але й для практичного вдосконалення

банківських послуг. Аналіз таких аспектів дозволяє оцінити рівень задоволення потреб клієнтів, економічну ефективність для банків та потенційні ризики, пов'язані з використанням цифрових платформ.

Особливу увагу слід звернути на те, що інтернет-банкінг впливає не лише на функціонування окремих фінансових установ, але й на розвиток всієї банківської системи. Він сприяє підвищенню конкурентоспроможності банків, розширенню їх клієнтської бази та зниженню операційних витрат. Однак попри значні переваги, інтернет-банкінг супроводжується і низкою ризиків, таких як загроза кіберзлочинності, недовіра населення до онлайн-сервісів та недостатній рівень цифрових компетенцій серед клієнтів. Зважаючи на це, детальний аналіз переваг та ризиків інтернет-банкінгу є необхідним для розробки рекомендацій, що забезпечать його подальший ефективний розвиток, а також для підвищення рівня довіри до таких послуг серед усіх учасників фінансових відносин.

Серед основних переваг для користувачів варто виділити наступні:

- доступність і мобільність сервісу. Завдяки технологіям глобальної мережі Інтернет забезпечується «доступ до банківських послуг у будь-який час і з будь-якого місця» [35]. Ця доступність сприяє підвищенню фінансової інклюзії, особливо для клієнтів у віддалених регіонах, які раніше були обмежені через фізичну віддаленість від банківських відділень. Інтернет-банкінг розширює доступ до фінансових ресурсів та підвищує рівень економічної активності населення;

- оперативність виконання та підтвердження транзакцій. Автоматизація обробки фінансових операцій у системах інтернет-банкінгу дозволяє скоротити часові затрати на виконання завдань, які раніше вимагали людського втручання. Це підвищує ефективність банківських процесів і забезпечує швидке реагування на фінансові запити користувачів;

- можливість постійного контролю за рахунками. Реалізація функціоналу онлайн-доступу до рахунків сприяє підвищенню прозорості у фінансових операціях для клієнтів. Це дає змогу уникати непередбачених витрат

та оптимізувати управління особистими фінансами, що сприяє зростанню фінансової грамотності населення;

- захищеність та надійність операцій. Використання сучасних технологій шифрування даних, таких як електронно-цифровий підпис та SMS-підтвердження, знижує ризики шахрайських дій;
- мінімізація комісійних витрат. Зниження операційних витрат банків завдяки автоматизації дозволяє пропонувати клієнтам вигідніші тарифи на проведення фінансових операцій онлайн;
- широкий діапазон персоніфікованих послуг. Системи інтернет-банкінгу аналізують історію транзакцій клієнтів і пропонують персоналізовані послуги (наприклад, нагадування про сплату рахунків або налаштування шаблонів для платежів).

Основними перевагами для банків є наступні:

- зменшення собівартості послуг. Автоматизація процесів, таких як обробка платежів чи запитів клієнтів, дозволяє банкам суттєво зменшити витрати на утримання персоналу та матеріальну базу (наприклад, паперову документацію). Це підвищує фінансову ефективність банківської установи та дозволяє спрямовувати ресурси на розвиток нових послуг;
- доповнення традиційних каналів обслуговування [7]. Інтернет-банкінг створює альтернативний канал взаємодії з клієнтами, який дозволяє уникнути перевантаження відділень банку;
- сприяння зростанню активних учасників інтернет-банкінгу. Зручність користування сервісом, доступність та низькі тарифи сприяють залученню нових клієнтів;
- збільшення присутності банків у регіонах. Впровадження інтернет-банкінгу дозволяє банкам охопити клієнтів у віддалених регіонах без необхідності відкриття фізичних відділень. Це сприяє зниженню витрат і забезпечує доступність банківських послуг для більшої кількості населення.

До категорії спільних переваг для банків і користувачів можна зарахувати такі складові:

– економічна ефективність. Для клієнтів економічна ефективність проявляється у зниженні витрат часу, а для банків — у зменшенні операційних витрат;

– постійне еволюціонування послуг. Зростання конкуренції на ринку фінансових послуг стимулює банки постійно вдосконалювати функціонал інтернет-банкінгу.

Інтернет-банкінг відкриває широкі можливості як для користувачів, так і для банків, забезпечуючи доступність, оперативність, економічність і зручність фінансових операцій. Водночас, попри численні переваги, його стрімкий розвиток супроводжується низкою ризиків, які вимагають уваги та ефективного управління для забезпечення надійності та безпеки системи (табл. 1.2.).

Таблиця 1.2.

Огляд потенційних загроз та їх впливу на безпеку інтернет-банкінгу [33]

Тип ризику		Короткий опис	Потенційні наслідки
Технологічні ризики	Кібератаки	Фішинг, DDoS-атаки, викрадення даних, руйнівні програми	Втрата коштів клієнтів, порушення репутації банку, збої в роботі системи
	Помилки програмного забезпечення	Вразливості в коді, збої в роботі систем	Некоректне виконання операцій, втрата даних
	Залежність від постачальників ІТ-послуг	Перебої в роботі обладнання або програмного забезпечення постачальників	Збої в роботі системи інтернет-банкінгу
Операційні ризики	Збої в комунікаціях	Переривання зв'язку, втрата даних при передачі	Неможливість проведення операцій, затримки в обробці платежів
Кредитні ризики	Неповернення кредитів	Ризик несплати кредитів клієнтами, що користуються інтернет-банкінгом	Зменшення прибутковості, зростання резервів під кредитні ризики
Ризики, пов'язані з безпекою інформації	Несанкціонований доступ до даних	Викрадення персональних даних клієнтів, конфіденційної інформації банку	Порушення законодавства про захист персональних даних, штрафи, втрата довіри клієнтів
	Втрата даних	Випадкова втрата або пошкодження даних	Перебої в роботі системи, фінансові втрати

Ризики, пов'язані з інтернет-банкінгом, відрізняються за своєю природою та впливом від традиційних банківських загроз, хоча певні типи ризиків зберігають схожі риси. Технологічні ризики, як-от кібератаки, помилки програмного забезпечення та залежність від постачальників ІТ-послуг, зумовлюють особливу вразливість банків у цифровому середовищі. На відміну від звичайних банків, де основні операційні збої зазвичай локалізовані, у разі інтернет-банкінгу будь-які проблеми мають масштабний характер через інтеграцію з глобальними мережами. Наприклад, викрадення даних чи перебої в роботі системи можуть паралізувати всю онлайн-інфраструктуру банку.

Окрім перелічених у таблиці ризиків, інтернет-банкінг стикається з низкою додаткових загроз, пов'язаних зі сучасними технологіями та змінами в способі роботи.

До прикладу, ризики, пов'язані з мобільними пристроями є значними через їхню поширеність та підвищену вразливість. Втрата або крадіжка смартфона може призвести до несанкціонованого доступу до банківських рахунків, особливо якщо на пристрої не налаштовані додаткові засоби захисту, такі як біометрична автентифікація або віддалене блокування [44]. Крім того, встановлення шкідливих програм може дати зловмисникам можливість перехоплювати повідомлення, що містять одноразові паролі, або відправляти фальшиві повідомлення з вимогою ввести конфіденційну інформацію.

Соціальна інженерія, як і раніше, є одним з найефективніших способів маніпуляції людьми для отримання конфіденційної інформації [36]. Шахраї використовують різноманітні прийоми, щоб ввести в оману користувачів та отримати доступ до їхніх облікових даних. Це можуть бути фішингові електронні листи, телефонні дзвінки від імені банку, повідомлення в соціальних мережах тощо.

Юридичні ризики також є важливим аспектом, який варто враховувати. Зміни в законодавстві, пов'язані з захистом даних, електронною комерцією та відповідальністю за збитки, можуть призвести до нових вимог до банків [22].

Крім того, судові спори з клієнтами, пов'язані з порушенням безпеки або неякісним наданням послуг, можуть завдати значної шкоди репутації банку.

Також нові технології, такі як блокчейн та ШІ, хоча й несуть великі перспективи, одночасно створюють нові вектори атак для кіберзлочинців, що збільшує ризики для інтернет-банкінгу.

Отже, інтернет-банкінг — це інноваційна форма дистанційного банківського обслуговування, що дозволяє клієнтам здійснювати фінансові операції через мережу інтернет. Він надає можливість керувати рахунками, проводити платежі, отримувати виписки, оформляти депозити чи кредити без необхідності відвідувати банківські відділення. Сутність інтернет-банкінгу полягає у створенні цифрового простору для взаємодії клієнтів із банком через веб-браузери, що забезпечує зручність і простоту використання без додаткового програмного забезпечення.

Функціонування інтернет-банкінгу ґрунтується на принципах доступності, оперативності, безпеки та інноваційності, забезпечуючи якісне обслуговування у зручний час і з будь-якого місця. Водночас цей формат має свої ризики, зокрема кіберзагрози, технологічні обмеження та потребу у фінансовій грамотності користувачів.

У підсумку, інтернет-банкінг є суттєвим елементом сучасної фінансової системи, який трансформує традиційні банківські послуги, забезпечуючи їхню зручність, доступність та інноваційність. Водночас він створює нові типи ризиків і модифікує традиційні, що вимагає адаптації систем управління ризиками до умов цифрового середовища. Це підкреслює необхідність посилення заходів безпеки, активної співпраці з ІТ-компаніями та вдосконалення інфраструктури, яка враховує специфіку дистанційного обслуговування.

РОЗДІЛ 2

АНАЛІЗ СУЧАСНОГО СТАНУ ІНТЕРНЕТ-БАНКІНГУ В УКРАЇНІ

2.1. Сучасні тенденції розвитку ринку інтернет-банкінгу в Україні

Аналіз сучасних тенденцій розвитку інтернет-банкінгу в Україні є надзвичайно актуальним у контексті глобальної цифрової трансформації та посилення конкуренції в банківському секторі. Інтернет-банкінг став невід'ємною частиною фінансових послуг, що дозволяє банкам не лише розширювати свою аудиторію, але й підвищувати якість обслуговування, забезпечуючи клієнтам простіший та зручніший доступ до послуг.

Розробка та впровадження інноваційних технологій, таких як ШІ, хмарні обчислення, аналіз великих даних та автоматизація рутинних завдань, змінюють підхід до ведення банківської діяльності [23]. Ці технології не лише спрощують взаємодію між клієнтами та банками, а й сприяють підвищенню ефективності управління ризиками та зменшенню вірогідності шахрайства. В умовах сучасної економіки цифровізація стає головним інструментом для підвищення конкурентоспроможності банків та покращення їх фінансової стійкості.

Для українських банків цей процес є особливо важливим через швидкі темпи інтеграції у світові фінансові системи та необхідність адаптації до міжнародних стандартів. Постійне вдосконалення послуг інтернет-банкінгу допомагає забезпечити більш високий рівень довіри клієнтів, розширити спектр послуг та знизити чутливість до фінансових і нефінансових ризиків. Отже, дослідження сучасних тенденцій ринку інтернет-банкінгу в Україні дозволяє не лише зрозуміти його поточний стан, але й визначити основні напрями подальшого розвитку та вплив на економіку в цілому.

Аналізуючи тенденції зміни кількості користувачів дистанційного обслуговування серед клієнтів банківських установ, можна побачити, що протягом аналізованого періоду частка клієнтів, які користуються інтернет-банкінгом, постійно зростає (рис. 2.1). Якщо на початок 2022 року цей показник

серед фізичних осіб становив 64% (44,2 млн із загальної кількості 69,3 млн клієнтів), то на початок 2025 року він збільшився до 83% (66,5 млн із 80,3 млн клієнтів). Це свідчить про дедалі більшу популярність інтернет-банкінгу серед фізичних осіб, що зумовлено:

- зростанням довіри до цифрових технологій;
- усвідомленням переваг, таких як зручність і доступність послуг 24/7;
- зниженням потреби відвідувати фізичні відділення банків, що особливо важливо в умовах воєнних чи економічних викликів.

Деталізовані статистичні показники щодо кількості клієнтів банків, типів рахунків і розподілу дистанційного обслуговування наведено в додатках А-Г.

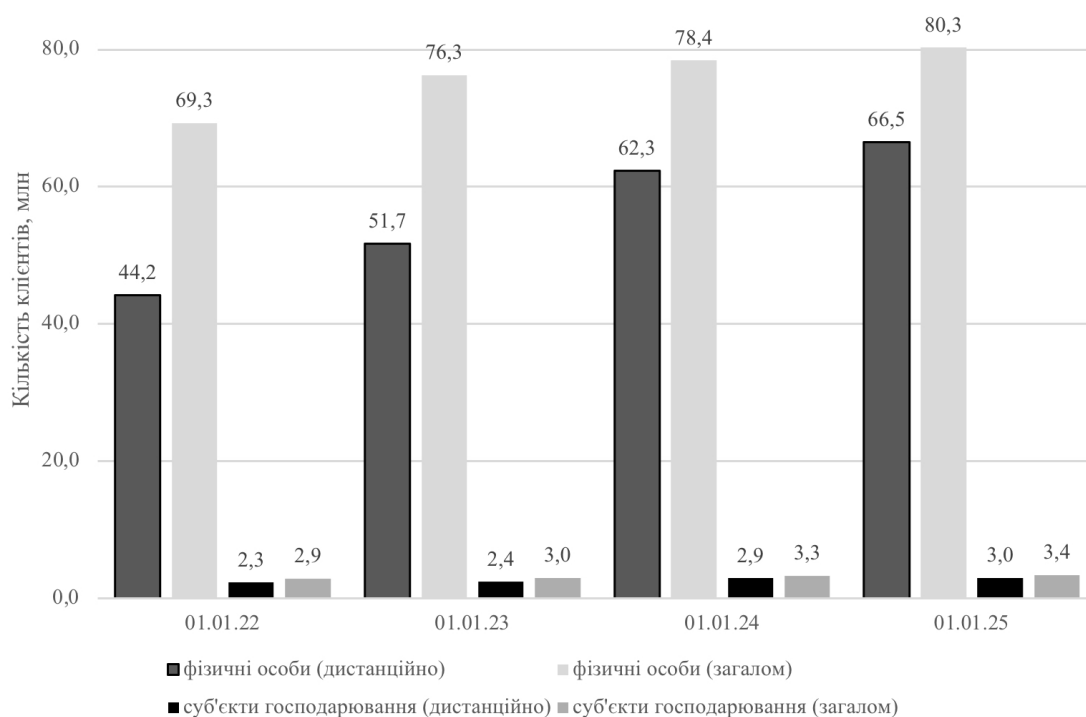


Рис. 2.1. Співвідношення традиційного та дистанційного обслуговування серед клієнтів

Джерело: складено автором на основі [17; 18; 19; 20]

Частка користувачів дистанційного обслуговування серед суб'єктів господарювання також демонструє стабільну динаміку. На початок 2022 року цей показник становив 79% (2,3 млн із 2,9 млн клієнтів), а на початок 2024 року

зріс до 89% (3,0 млн із 3,4 млн клієнтів). Основними факторами такого зростання є інтеграція інтернет-банкінгу з бухгалтерськими та ERP-системами підприємств, необхідність оперативного доступу до рахунків і швидких розрахунків у міжнародному середовищі, автоматизація процесів та зниження витрат, що є критично важливим для бізнесу.

Також неабияк впливають активне впровадження нових технологій (мобільні додатки, чат-боти, ШІ), державні ініціативи, зміна поведінки споживачів. Отож, загальна тенденція свідчить про стабільне збільшення попиту на дистанційні банківські послуги. Це не лише зміцнює позиції інтернет-банкінгу, але й створює умови для подальшого вдосконалення сервісів, враховуючи потреби як фізичних осіб, так і бізнесу.

Проте аналізуючи динаміку операцій через інтернет-банкінг (рис. 2.2 та 2.3), можна помітити цікавий тренд: незважаючи на щорічне зростання кількості користувачів дистанційного обслуговування, загальні показники суми та кількості операцій демонструють зниження. Це може вказувати на структурні зміни у поведінці клієнтів або вплив зовнішніх факторів на використання інтернет-банкінгу.

Загальна сума переказів між платіжними картками через інтернет-банкінг демонструє тенденцію до зниження (рис. 2.2). У 2021 році обсяг таких операцій становив 1471 млрд грн, у 2022 році спостерігалось зростання до 1907 млрд грн, однак, у подальші роки показник зменшувався і в 2024 році сягнув 1432 млрд грн. Варто враховувати, що «через початок повномасштабної війни подання статистичної звітності щодо операцій з платіжними картками у період з лютого по квітень 2022 року було призупинено» [9], що ускладнює повноцінну оцінку динаміки за цей рік.

Темпи приросту відповідно також свідчать про зменшення активності: якщо з травня по грудень 2022 року вони сягали 130%, то в наступні роки фіксується поступове уповільнення. Така динаміка може бути зумовлена низкою факторів, серед яких:

- поширення альтернативних платіжних інструментів, таких як фінтех-додатки та криптовалютні гаманці;
- зменшення середніх сум переказів через економічну нестабільність або інші макроекономічні ризики.

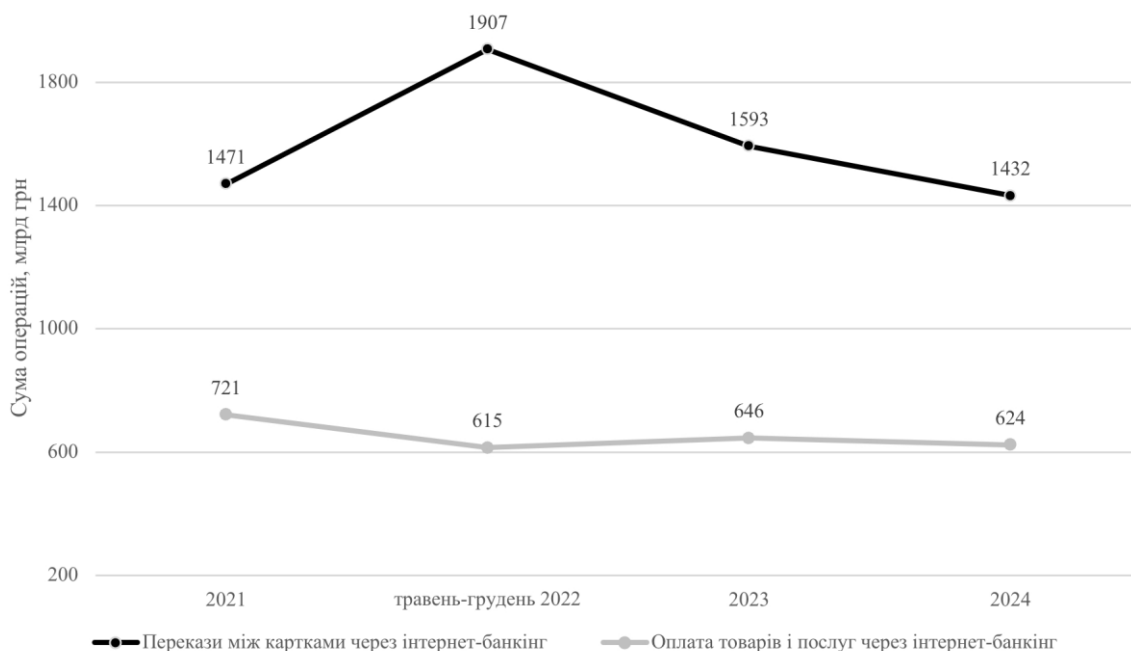


Рис. 2.2. Динаміка зміни суми операцій через інтернет-банкінг за 2021–2024 роки

Джерело: складено автором на основі [28; 27; 31; 30; 29; 32; 26; 4]

Схожа тенденція простежується і в сегменті оплати товарів та послуг через інтернет. Обсяг таких операцій зменшився з 721 млрд грн у 2021 році до 624 млрд грн у 2024 році. Водночас темпи приросту вказують на поступове відновлення активності: з 85% у період з травня по грудень 2022 року до 97% у 2024 році.

Серед основних факторів, що вплинули на таку динаміку, можна виділити:

- активне впровадження альтернативних методів оплати, таких як POS-термінали, мобільні гаманці чи QR-коди (варто зазначити, що у 2023 році кількість і сума операцій через платіжні термінали зросли більш ніж у 2,4 та 1,8 рази відповідно);
- зниження купівельної спроможності населення через економічні труднощі.

Кількість операцій з переказу коштів між картками через інтернет-банкінг також демонструє тенденцію до зниження (рис. 2.3). У 2021 році цей показник становив 1469 млн операцій, тоді як у 2024 році зменшився до 707 млн. Попри загальне скорочення обсягів, темпи приросту поступово зростали: від 65% у період з травня по грудень 2022 року до 84% у 2024 році.

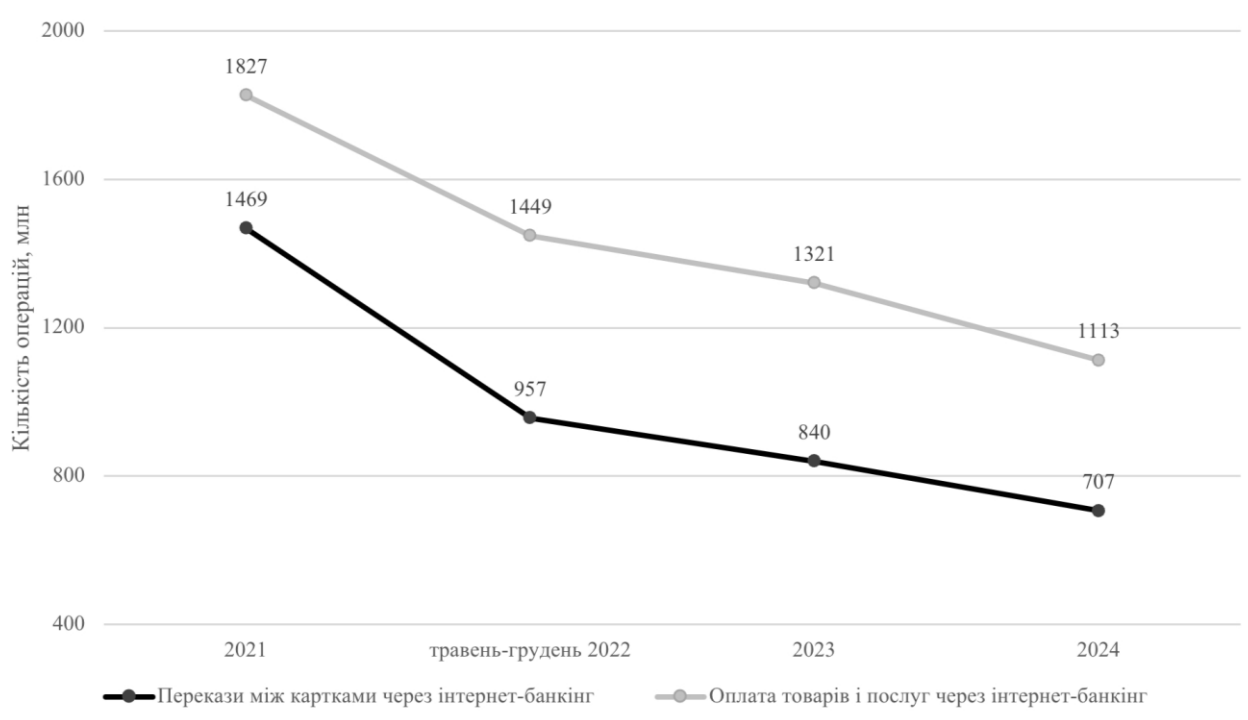


Рис. 2.3. Динаміка зміни кількості операцій через інтернет-банкінг за 2021-2024 роки

Джерело: складено автором на основі [28; 27; 31; 30; 29; 32; 26; 4]

У сегменті оплати товарів і послуг через інтернет простежується аналогічна динаміка. Кількість операцій скоротилася з 1827 млн у 2021 році до 1113 млн у 2024 році. Попри незначне зростання у 2023 році, коли темп приросту сягнув 91%, у 2024 році показник знову знизився, а темп приросту впав до 84%.

Загалом ці тенденції підтверджують структурні зміни у фінансовій поведінці користувачів, що вимагає від банків уважного вивчення нових підходів до обслуговування клієнтів.

Та все ж, аналізуючи динаміку частки безготівкових операцій за кількістю (рис. 2.4), можна відзначити стабільне зростання цього показника. Якщо у 2021

році частка безготівкових операцій становила 90,1%, то у 2024 році вона досягла 94,6%. Водночас частка операцій з отриманням готівки відповідно поступово зменшується, що свідчить про зростання популярності безготівкових розрахунків серед населення.

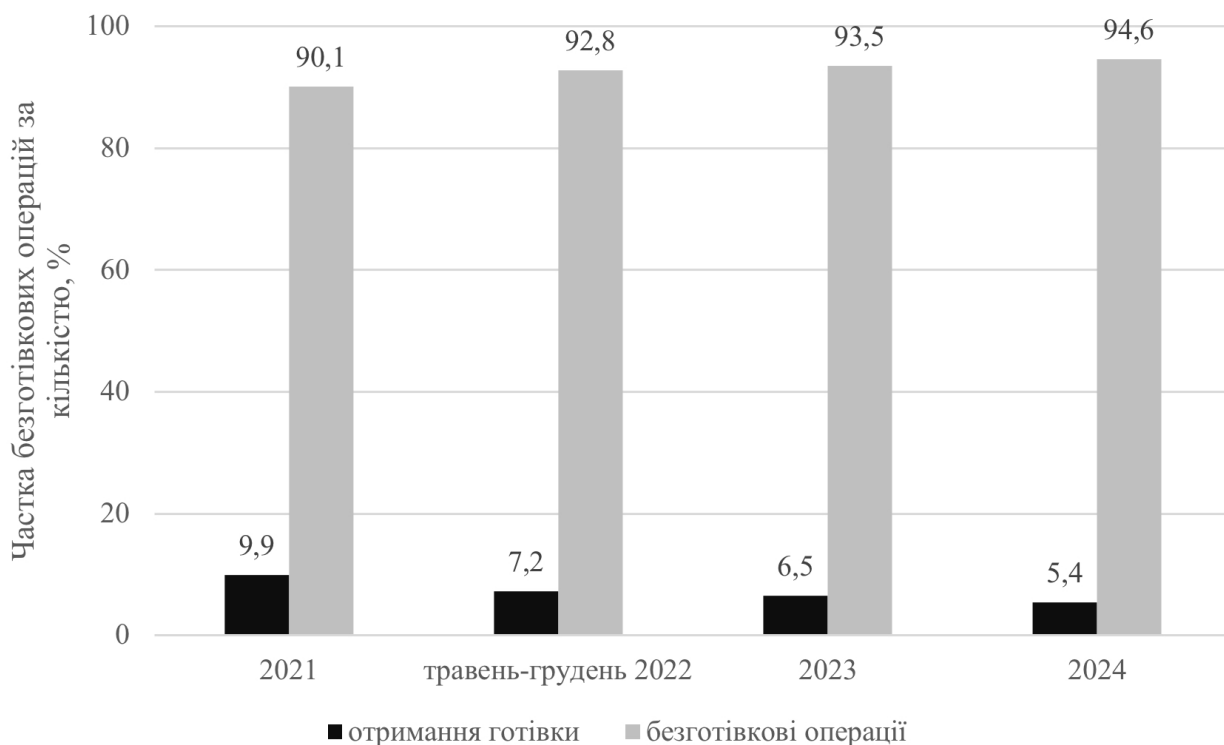


Рис. 2.4. Динаміка частки безготівкових операцій за кількістю

Джерело: складено автором на основі [17; 18; 19; 20]

Така тенденція відображає поступовий перехід до цифрових фінансових інструментів, який відбувається під впливом технологічного розвитку, збільшення доступу до фінансових послуг, зручності електронних платежів, а також державних ініціатив, спрямованих на популяризацію безготівкових розрахунків.

Що стосується частки операцій за сумою, то тут також спостерігається перевага безготівкових операцій над отриманням готівки, хоча різниця є менш вираженою — приблизно у півтора рази. Це може пояснюватися тим, що готівкові операції часто пов'язані з більшими сумами, тоді як безготівкові платежі охоплюють велику кількість повсякденних транзакцій.

Для формування повної картини ринку інтернет-банкінгу в Україні важливо розглянути також провідних гравців цієї сфери (детальніше у табл. 2.1). Це дозволить оцінити загальні тенденції розвитку, а також виявити сильні сторони та можливі напрями вдосконалення для всієї галузі.

Приват24 надає найширший функціонал та інтеграцію з державними послугами, хоча за відгуками користувачів його інтерфейс потребує покращення. Monobank вирізняється зручністю, розширеними функціями для управління витратами, відкриттям рахунків онлайн та швидкою роботою, однак, має обмеження для користувачів iOS і відсутність фізичних відділень. Sense SuperApp пропонує інвестиційні можливості та персоналізацію, проте, складний інтерфейс, історія ребрендингу і збої знижують його привабливість.

Таблиця 2.1

Оцінка інтернет-банкінгів провідних банків в Україні

Банк	Інтернет-банкінг	Інтерфейс	Функціонал	Надійність	Інновації	Оцінка в App Store (з 5)	Кількість оцінок (тис)
ПриватБанк	Приват24	+	+	+	+	4,9	495
UNIVERSAL BANK	monobank	+	+	+	+	4,9	839
Sense Bank	Sense	+	+	+	+	4,2	18
Accent-Bank	abank24	+	+	+	-	4,8	198
ПУМБ	ПУМБ	-	+	+	-	4,8	41
Укргазбанк	ЕкоБанк	-	-	+	-	4,7	28
UKRSIBBANK	UKRSIB online	+	-	+	-	4,7	110
OTP Bank Ukraine	OTP Bank UA	+	-	+	+	4,8	56
RAIFFEISEN BANK	Raiffeisen Online	+	+	+	-	4,8	68
Ощадбанк	Ощад	-	-	+	-	4,4	23

Джерело: складено автором на основі [3]

А-Банк забезпечує простоту та надійність, але бракує інновацій. ПУМБ пропонує базові функції, однак, менш зручний інтерфейс є суттєвим недоліком. ЕкоБанк має підтримку держави та екологічну спрямованість, але обмежений функціонал і застарілий дизайн. UKRSIB online стабільний та має підтримку на міжнародному рівні, проте, поступається конкурентам у функціоналі та

інноваційності. OTP Bank UA має зрозумілий інтерфейс, а також активно працює над впровадженням нових цифрових сервісів. Raiffeisen Online надає розширені послуги, однак, повільність деяких транзакцій знижує його рейтинг [3]. Ощад залишається надійним, але має складний інтерфейс і обмежений функціонал.

Аналіз показав, що ринок інтернет-банкінгу в Україні стрімко розвивається. Monobank і Sense SuperApp пропонують найсильнішу конкуренцію завдяки своїм інноваціям, тоді як Приват24 утримує лідерство за рахунок широкого функціоналу та стабільності. Державні банки мають перспективи для вдосконалення через модернізацію додатків.

Отож, інтернет-банкінг в Україні набуває популярності, що виражається у зростанні частки дистанційного обслуговування та безготівкових операцій. У 2021–2024 роках, попри загальне зниження кількості та обсягу операцій, частка безготівкових платежів зростала через економічні виклики, зміну поведінки клієнтів та воєнний стан. Аналіз динаміки операцій і структури платежів дає цілісне уявлення про цифровізацію банківських послуг і створює основу для детального вивчення діяльності конкретного банку.

2.2. Аналіз функціонування інтернет-банкінгу в АТ КБ «ПриватБанк»

Поглиблюючи аналіз, варто зосередити увагу на діяльності АТ КБ «ПриватБанк» — лідера банківського сектору України, який відіграє вагомую роль у розвитку інтернет-банкінгу та цифровізації банківських послуг. АТ КБ «ПриватБанк» є найбільшим банком України, який займає лідируючі позиції у фінансовому секторі країни.

ПриватБанк не лише є фінансовим лідером за обсягами активів, капіталу та прибутковості, але й демонструє високі досягнення у сфері надання цифрових банківських послуг. Web-версія Приват24 стабільно входить до ТОП-20 найвідвідуваніших сайтів України. Водночас мобільні додатки для iOS та Android займають провідні позиції в категорії «Фінанси» у магазинах App Store та Google Play.

Приват24 є зразком сучасного інтернет-банкінгу, який об'єднує зручність, інноваційність та багатофункціональність. Ця система стала першим масштабним рішенням для дистанційного обслуговування в Україні, що значно підвищило рівень цифровізації банківських послуг у країні.

Інтернет-банк Приват24 постійно отримує визнання як в Україні, так і за кордоном, що підтверджується численними нагородами:

1. Найкращий web-банкінг – за версією PSM Awards у 2020 році.
2. Найкращий інтернет-банкінг – за версією FinAwards у 2018–2020 роках.
3. Найкращий інтернет-банкінг в Україні – за версією PSM Awards у 2018 та 2019 роках [34].

Сучасний ПриватБанк пропонує широкий спектр функціональних можливостей для фізичних осіб і бізнесу. Зокрема сервіси, орієнтовані на бізнес-клієнтів включають:

- Paperless - електронний документообіг із шифрованим зберіганням, цілодобовим доступом, безкоштовним електронним підписом, автоматизацією процесів та відповідністю українському законодавству [37];
- інтеграція з бухгалтерією - обмін даними між Приват24 для бізнесу та бухгалтерськими програмами через інтернет;
- електронний документообіг - створення та обмін документами, реєстрація податкових накладних у ЄРПН, інвойсинг B2B і доступ до розрахунків із податками [8];
- галузеві рішення - спеціалізовані послуги, адаптовані до потреб різних галузей бізнесу;
- поліс ОСЦПВ - оформлення страхування за 5 хвилин із оплатою з рахунку компанії;
- дос'є ділової репутації - перевірка українських компаній і ФОП через Приват24 для бізнесу;

- облік робочого часу - використання POS-терміналів для автоматизованого обліку працівників;
- хмарний електронний підпис SmartID - онлайн-підписання документів із двофакторною автентифікацією;
- застосунок «Термінал» для iPhone - прийом безконтактних платежів через Tap to Pay без додаткового обладнання [38].

З іншого боку ПриватБанк для фізичних осіб пропонує:

- грошові перекази: на картки Visa та Mastercard, між рахунками в ПриватБанку та інших банках, через PrivatMoney (в Україні та за кордоном);
- оплата послуг: поповнення мобільного, комунальні платежі, оплата паркування, послуги через QR-коди;
- управління фінансами: керування рахунками, відкриття депозитів, накопичення через «Скарбничку», заощадження під гарантії Фонду гарантування вкладів;
- додаткові сервіси: оформлення страхування, купівля квитків, міжнародні перекази;
- інновації: SmartID, нові методи оплати Apple Pay та Google Pay для сервісу «Швидко сплатити», автоплатежі в Приват24, безкоштовний інтернет-трафік для Vodafone;
- готівкові операції: зняття та поповнення коштів на касі, як в Україні, так і за кордоном.

ПриватБанк розвиває дистанційні сервіси, забезпечуючи понад 95% операцій через самообслуговування.

Також зважаючи на те, як Приват24 щороку розширює свої можливості для клієнтів, важливо проаналізувати динаміку змін у кількості його користувачів (рис. 2.5).

Кількість користувачів Приват24 серед фізичних осіб у 2022 році зросла на 11%, досягнувши 13,10 млн порівняно з 11,80 млн у 2021 році. Це зростання пояснюється підвищенням популярності онлайн-сервісів на тлі війни та

обмеженого доступу до банківських відділень. Проте у 2023 році темпи приросту сповільнилися до 3% і у 2024 році тримаються такої ж динаміки, що свідчить про насичення ринку та досягнення більшості клієнтів цифрового банкінгу.

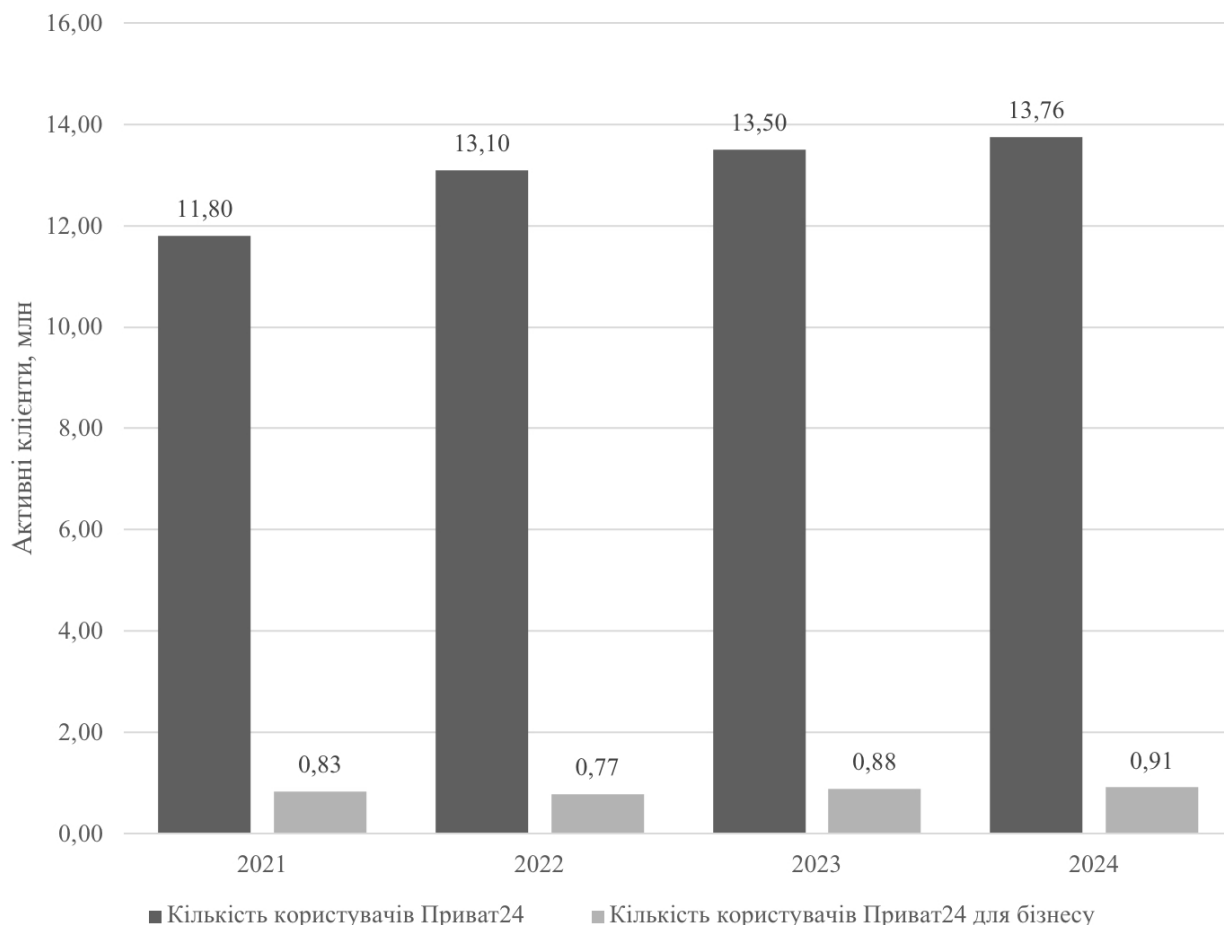


Рис. 2.5. Кількість користувачів Приват24 та Приват24 для бізнесу у 2021–2024 роках

Джерело: складено автором на основі [1; 2]

Для Приват24 для бізнесу динаміка була дещо іншою. У 2022 році кількість користувачів зменшилася на 7,2% (з 0,83 млн у 2021 році до 0,77 млн), що відображає закриття бізнесів через повномасштабну війну. Проте вже у 2023 році спостерігалось відновлення: кількість користувачів збільшилася на 14,3% (до 0,88 млн), а у 2024 році — ще на 3,4% (до 0,91 млн). Це свідчить про поступове відновлення бізнесу та його цифрову трансформацію в умовах адаптації до нових реалій.

Загалом зростання користувачів Приват24 демонструє успішність банку в залученні клієнтів до цифрових платформ, тоді як для бізнесу цей процес тісно пов'язаний із економічною ситуацією в країні.

Зміни обсягу та кількості операцій у ПриватБанку протягом 2021–2024 років демонструють загальні тенденції до зростання безготівкових розрахунків і активного використання системи інтернет-банкінгу Приват24 (рис.2.6).

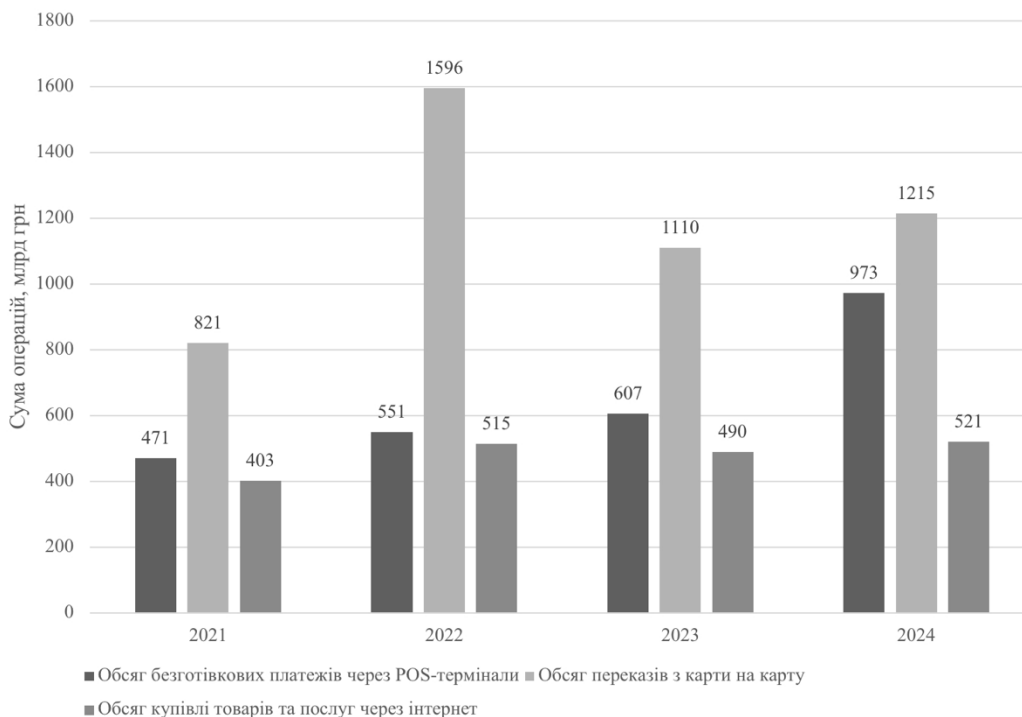


Рис. 2.6. Динаміка безготівкових операцій в Приват24 за 2021-2024 роки

Джерело: складено автором на основі [1; 2; 34]

Обсяг безготівкових операцій через POS-термінали ПриватБанку демонстрував стійке зростання протягом 2021–2024 років. У 2021 році він становив 471 млрд грн, а у 2022 році зріс на 17% — до 551 млрд грн. Така динаміка свідчить про зростання популярності безготівкових розрахунків серед клієнтів банку, що значною мірою зумовлено зручною інтеграцією платіжної інфраструктури з сервісом Приват24, який забезпечує швидке й безпечне управління фінансами. У 2023 році обсяг операцій через POS-термінали досяг 607 млрд грн (+10%), а вже у 2024 році клієнти банку здійснили оплату товарів і послуг на рекордну суму — 973 млрд грн. Таке зростання стало можливим

завдяки розширенню мережі терміналів до 316 тисяч одиниць, зокрема через використання мобільного застосунку «Термінал», який є складовою цифрової екосистеми ПриватБанку.

Перекази з карти на карту через систему Приват24 також демонструють значні зміни. У 2021 році їх обсяг становив 820,6 млрд грн, але у 2022 році показник зріс майже вдвічі до 1596 млрд грн (+94%). Це зростання стало наслідком зручності використання Приват24 та довіри клієнтів до банку як надійної державної установи. У 2023 році обсяг переказів значно знизився до 1110,2 млрд грн (-30,4%) через стабілізацію ситуації, що дозволило клієнтам повернутися до звичних фінансових моделей. Приват24, утім, залишився основним засобом для здійснення цифрових транзакцій у банку.

Купівля товарів і послуг через інтернет, яка здійснюється через Приват24, демонструє стабільно високі показники. У 2021 році обсяг таких операцій становив 402,5 млрд грн, а в 2022 році зріс на 27,8% до 514,6 млрд грн. У 2023 році обсяг операцій дещо знизився до 490 млрд грн (-4,8%), що пояснюється частковим поверненням клієнтів до офлайн-платежів. Водночас Приват24 залишається провідною платформою для здійснення онлайн-оплат, що робить його основним інструментом для мільйонів користувачів.

Дослідження роботи Приват24, платформи інтернет-банкінгу АТ КБ «ПриватБанк», показало її вагомий роль у забезпеченні цифрових послуг для бізнесу та фізичних осіб. Значний приріст користувачів, широкий функціонал для проведення платежів, кредитування, управління рахунками та аналітики виводять Приват24 на лідерські позиції серед конкурентів. Порівняння з іншими провідними банками України підтвердило високий рівень конкурентоспроможності платформи, що забезпечується постійним оновленням сервісів та врахуванням потреб клієнтів.

Однак враховуючи стрімкий розвиток інших банків, які активно впроваджують інноваційні технології, Приват24 має постійно вдосконалювати свої послуги та дослухатися до потреб користувачів, аби втримувати свої позиції на ринку.

РОЗДІЛ 3

ПРОБЛЕМИ ТА ПЕРСПЕКТИВИ РОЗВИТКУ ІНТЕРНЕТ-БАНКІНГУ В УКРАЇНІ

3.1. Застосування інноваційних інструментів та штучного інтелекту в інтернет-банкінгу

Інноваційні інструменти та ШІ стали важливим фактором трансформації інтернет-банкінгу, забезпечуючи якісні зміни у фінансових послугах як на глобальному рівні, так і в Україні. У світі ШІ використовується для автоматизації операцій, аналізу великих даних і вдосконалення кібербезпеки, створюючи можливості для індивідуалізації послуг, підвищення їхньої доступності та скорочення витрат.

В Україні значення цих технологій обумовлене стрімким зростанням цифровізації, необхідністю забезпечення фінансової доступності та інтеграцією з міжнародними стандартами. Завдяки впровадженню ШІ банки оптимізують бізнес-процеси, пропонують персоналізовані рішення для клієнтів та підвищують рівень безпеки в умовах зростаючих кіберзагроз.

Актуальність використання інноваційних технологій у банківському секторі підтверджується їхньою здатністю підвищувати ефективність, забезпечувати конкурентні переваги та створювати передумови для сталого розвитку. ШІ визначає майбутнє інтернет-банкінгу, формуючи нові стандарти обслуговування клієнтів і стимулюючи прогрес фінансової системи як на глобальному, так і національному рівнях.

Отож, зважаючи на важливість застосування ШІ в інтернет-банкінгу, до основних сфер його впровадження належать:

- персоналізація обслуговування: індивідуальні пропозиції, рекомендації, персоналізовані інтерфейси;
- автоматизація обслуговування клієнтів: чат-боти та віртуальні асистенти, автоматичне оброблення запитів;

- фрод-моніторинг: виявлення аномалій (ШІ аналізує великі обсяги даних про транзакції, щоб виявляти підозрілу активність та запобігати шахрайству), проактивний захист (ШІ може блокувати підозрілі транзакції в режимі реального часу) [47];
- кредитний скоринг та оцінка ризиків: швидка оцінка кредитоспроможності, індивідуальні умови кредитування;
- аналітика та прогнозування: оптимізація процесів, прогнозування трендів;
- кібербезпека: виявлення кібератак, захист даних;
- додаткові можливості ШІ в інтернет-банкінгу: персоналізовані рекомендації щодо інвестицій, роботизована автоматизація процесів (RPA), голосові помічники [45].

ШІ революціонізує сферу інтернет-банкінгу, дозволяючи банкам надавати клієнтам більш персоналізовані, зручні та безпечні послуги. Завдяки ШІ банки можуть підвищити свою ефективність, знизити витрати та отримати конкурентну перевагу.

Водночас впровадження ШІ в інтернет-банкінгу супроводжується значними викликами. Найважливіший із них — забезпечення кібербезпеки. ШІ обробляє великі обсяги даних, що збільшує ризик кібератак, а складність алгоритмів створює нові вразливості. Крім того, дотримання регуляторних вимог щодо захисту даних потребує значних ресурсів.

Ще одним викликом є високі витрати на впровадження ШІ. Це стосується як розробки моделей, так і створення необхідної інфраструктури, а також залучення кваліфікованих спеціалістів, яких на ринку не вистачає. Складність інтеграції ШІ із наявними банківськими системами та можливий опір змін серед персоналу також є значущими бар'єрами. Проте незважаючи на ці труднощі, переваги від використання ШІ здатні компенсувати значну частину витрат і зусиль, якщо процес буде правильно організований.

Інтеграція інноваційних технологій та ШІ в інтернет-банкінг суттєво трансформує фінансовий сектор, відкриваючи нові можливості для клієнтів і

банків. У світі існують яскраві приклади впровадження таких рішень, які демонструють, як ШІ може трансформувати банківські послуги.

Одним із провідних прикладів впровадження інновацій є Bank of America, який створив віртуального асистента Erica. Цей інструмент аналізує фінансові операції клієнтів, прогнозує витрати та пропонує рекомендації щодо заощаджень. Erica також нагадує про сплату рахунків, допомагаючи користувачам більш ефективно управляти своїми фінансами [42]. Це показовий приклад того, як ШІ може зробити банківські послуги простішими та доступнішими для кожного.

На додачу до цього, DBS Bank у Сінгапурі використовує аналітику великих даних та ШІ для вирішення стратегічних завдань. Їхні системи прогнозують ринкові зміни, знижують ризики та формують персоналізовані фінансові пропозиції для клієнтів. Головною інновацією стала платформа AI-powered Financial Planner, яка допомагає користувачам досягати своїх фінансових цілей, пропонуючи інструменти для аналізу витрат і планування [43].

Інший приклад глобального лідера у впровадженні ШІ — JPMorgan Chase у США. Банк розробив платформу COiN, яка автоматизує аналіз юридичних договорів, знижуючи час їх обробки з кількох тижнів до кількох секунд. Це рішення мінімізує ризики помилок і дозволяє банку підвищити ефективність роботи. Крім того, JPMorgan Chase застосовує алгоритми ШІ для виявлення шахрайських транзакцій, забезпечуючи високий рівень безпеки клієнтів, а також аналізує поведінкові дані для вдосконалення персоналізованих послуг [46].

У свою чергу, Ping An Bank у Китаї демонструє інноваційний підхід до інтеграції віртуальних асистентів. Вони забезпечують інтерактивне спілкування з клієнтами, автоматизують аналіз кредитоспроможності та розробляють персоналізовані інвестиційні стратегії [41]. Ці рішення допомагають одночасно покращувати якість обслуговування клієнтів і підвищувати ефективність внутрішніх процесів банку.

Отже, інновації у сфері інтернет-банкінгу демонструють різноманітність підходів, які відповідають потребам сучасних користувачів. Кожен із зазначених

банків пропонує унікальні рішення, але їх об'єднує мета — зробити банківські послуги максимально зручними, безпечними та ефективними. Це свідчить про глобальну тенденцію розвитку фінансових технологій у напрямку персоналізації та автоматизації.

Щодо України, то тут також активно впроваджуються технології ШІ. Серед банків, які активно використовують ці інструменти, можна виділити ПриватБанк, Monobank, Sense Bank, ОТП банк та Райффайзен Банк. Одним із провідних прикладів є Приват24, який розробив цілу екосистему чат-ботів у популярних застосунках, як-от Telegram, Viber і Facebook Messenger. Ці боти надають клієнтам можливість здійснювати перекази коштів, оформляти кредити, отримувати інформацію про курси валют і виконувати інші фінансові операції. Крім того, банк застосовує аналіз великих даних для персоналізації послуг, наприклад, пропонує індивідуальні кредитні умови або послуги відповідно до потреб клієнтів.

Monobank також демонструє значний прогрес у використанні ШІ. Зокрема, банк активно застосовує алгоритми машинного навчання для аналізу фінансових даних, що дозволяє створювати зручні та інтуїтивно зрозумілі інструменти для клієнтів [48]. Наприклад, система моніторингу витрат допомагає користувачам краще розуміти свої фінансові звички, а прогнозування майбутніх витрат сприяє ефективному управлінню бюджетом. У свою чергу, Sense Bank акцентує увагу на застосуванні ШІ в управлінні активами та ризиками. Його платформи забезпечують оптимізацію інвестиційних портфелів і підвищення рівня безпеки транзакцій завдяки інтелектуальному аналізу даних. Крім того, банк інтегрує ШІ для автоматизації обслуговування клієнтів, що допомагає знижувати витрати та підвищувати якість послуг.

Такі приклади свідчать, що як світові, так і українські банки активно впроваджують інновації, що робить фінансові послуги зручнішими, швидшими та більш безпечними. Це демонструє потенціал ШІ як інструменту, що здатен не лише трансформувати банківський сектор, а й значно підвищити його конкурентоспроможність.

3.2. Актуальні проблеми розвитку інтернет-банкінгу в Україні

Розвиток інтернет-банкінгу є визначальним чинником цифрової трансформації фінансового сектору, що безпосередньо впливає на зручність, швидкість і доступність банківських послуг. Ефективне функціонування інтернет-банкінгу сприяє не лише зростанню доступності банківських послуг, а й підвищенню фінансової інклюзії населення. Однак сучасний стан інтернет-банкінгу в Україні супроводжується низкою викликів, таких як забезпечення кібербезпеки, підвищення рівня довіри клієнтів до цифрових послуг, адаптація законодавства до новітніх технологій та подолання технічних бар'єрів, пов'язаних із повільним впровадженням інновацій у малих і середніх банках (рис. 3.1).



Рис. 3.1. Фактори, що перешкоджають розвитку інтернет-банкінгу в Україні

Сучасні виклики інтернет-банкінгу зумовлені такими факторами, як значне зростання обсягів онлайн-операцій, зокрема в умовах воєнного стану, коли більшість фінансових операцій перенесено в цифрову площину. За даними Національного банку України у 2024 році частка безготівкових розрахунків у загальному обсязі операцій досягла рекордного рівня – 64,5% [4]. Разом із цим фіксується збільшення кількості кібератак на банківські системи, що вимагає

удосконалення механізмів захисту персональних даних та збереження фінансової стабільності.

У цьому контексті дослідження прикладних рішень та прогнозування їхнього впливу на діяльність банків набувають особливої важливості.

Однією з вагомих проблем в Україні залишається недостатній рівень цифрової грамотності населення. Вона, у свою чергу, зумовлена рядом причин, таких як низька доступність навчальних програм у сільській місцевості, відсутність адаптованих сервісів для людей похилого віку, обмежений доступ до сучасних гаджетів серед малозабезпечених верств населення та недовіра до цифрових послуг через низький рівень обізнаності щодо кібербезпеки.

Хоча в Україні вже працює ініціатива «Дія.Цифрова освіта», яка пропонує безкоштовні онлайн-курси з цифрової грамотності, її охоплення залишається обмеженим. Наприклад, багато людей похилого віку в сільській місцевості не мають доступу до таких курсів через відсутність інтернету або недостатнє технічне забезпечення. Це ускладнює їхню інтеграцію до цифрового простору, включаючи використання інтернет-банкінгу.

Особливо актуальною залишається проблема кібербезпеки в українському інтернет-банкінгу, зокрема загроза хакерських атак та недостатній захист персональних даних. Вагомими доказами цього є досвід численних банків у досліджуваний період. У лютому 2022 року низка українських банків, включаючи ПриватБанк, Ощадбанк, Альфа-Банк та monobank, зазнали потужних DDoS-атак, що призвели до збоїв у їхній роботі [5].

У 2022 році на ресурси НБУ було здійснено понад 50 кібератак, а на банківські установи загалом — близько 200. Завдяки резервним центрам обробки даних та Центру кіберзахисту, який діє з 2017 року, вдалося запобігти значним втратам [48].

У 2023 році характер атак змінився: окрім DDoS-атак, почастишали таргетовані напади з використанням технік соціальної інженерії та фішингу. Зловмисники надсилали працівникам банків фішингові листи, маскуючи їх під

офіційні повідомлення від державних установ, що могло призвести до компрометації внутрішніх систем [24].

За даними НБУ, «у 2023 році сума збитків від шахрайського використання платіжних карток перевищила 800 млн грн, що більш ніж на 70% більше порівняно з 2022 роком. Близько 90% випадків карткового шахрайства пов'язані з розголошенням персональних даних користувачів» [15].

Ці приклади підкреслюють необхідність посилення заходів кібербезпеки та захисту персональних даних у сфері інтернет-банкінгу України.

На жаль, однією з проблем, яка тривалий час гальмує розвиток інтернет-банкінгу в Україні, залишається невідповідність законодавства сучасним викликам цифрової економіки. Недостатня адаптація нормативно-правової бази до стрімких змін у фінансовому секторі стримує інновації та обмежує можливості для банків і фінансових технологічних компаній.

Зокрема це:

- затримки в ухваленні законів про віртуальні активи;
- складні процедури ліцензування;
- відсутність чітких правил щодо відкриття рахунків дистанційно;
- недостатня захищеність прав споживачів фінансових послуг при

використанні цифрових каналів.

Крім того, відсутність чітких стимулів для інновацій у фінансовому секторі є ще однією проблемою. Банки та фінансові технологічні компанії часто стикаються з невизначеністю щодо регуляторних вимог до нових продуктів і послуг, що обмежує їхню готовність до впровадження інноваційних рішень.

На цьому фоні посилення конкуренції на ринку фінансових послуг ще більше загострює ситуацію [14]. Боротьба за клієнта змушує банки активно розробляти та впроваджувати цифрові продукти й сервіси, щоб відповідати зростаючим очікуванням користувачів. Однак високий рівень конкуренції не лише стимулює розвиток ринку, а й створює значні труднощі для окремих фінансових установ. Особливо це стосується середніх та малих банків, які стикаються з обмеженням фінансових ресурсів для впровадження інноваційних

технологій. Причинами цього є економічна нестабільність, висока вартість сучасних рішень і недостатність внутрішніх ресурсів.

Зрештою конкуренція між банками призводить до так званих «перегонів озброєнь», коли кожна фінансова установа намагається перевершити своїх конкурентів, пропонуючи все нові та нові функціональні можливості. Це, з одного боку, стимулює розвиток ринку, але з іншого – призводить до значних витрат і може негативно вплинути на прибутковість банків. Щоб зменшити операційні витрати та підтримати конкурентоспроможність, багато банків скорочують кількість фізичних відділень і переводять клієнтів на дистанційне обслуговування. Ця тенденція є відповіддю на нові виклики ринку та водночас ще одним свідченням необхідності інноваційного підходу в управлінні.

Отож, соціальні та економічні наслідки проблем інтернет-банкінгу в Україні є значними. Вплив на користувачів проявляється у зниженні рівня довіри клієнтів до онлайн-сервісів через недостатній рівень цифрової грамотності населення та проблеми кібербезпеки. Загрози хакерських атак і слабкий захист персональних даних змушують багатьох користувачів надавати перевагу традиційним банківським послугам. Крім того, проблеми з інфраструктурою та обмежений доступ до якісних сервісів у регіонах посилюють нерівність між різними групами населення, що стримує поширення інтернет-банкінгу.

Перешкоди для банків зумовлені регуляторними бар'єрами, такими як невідповідність законодавства сучасним викликам і відсутність стимулів для інновацій. Це значно уповільнює інтеграцію нових технологій і змушує банки витрачати більше ресурсів на цифрову трансформацію, яка часто є дорогою та складною. Висока вартість впровадження інновацій та затримка модернізації технологій негативно впливають на ефективність банківських операцій і їхню конкурентоспроможність як на внутрішньому, так і на міжнародному ринках.

Отже, основні проблеми розвитку інтернет-банкінгу в Україні охоплюють технічні, регуляторні та соціально-економічні аспекти. Недостатній рівень цифрової грамотності, проблеми кібербезпеки, повільна інтеграція інновацій і високі витрати на трансформацію створюють серйозні виклики. Їх вирішення

стане вирішальним для підвищення довіри клієнтів, розширення доступності послуг та забезпечення ефективного функціонування інтернет-банкінгу.

3.3. Перспективи та напрями вдосконалення інтернет-банкінгу в українських банках

Інтернет-банкінг стрімко змінюється, перетворюючись із простого дистанційного сервісу на цифрову фінансову екосистему. Банки конкурують не лише між собою, а й із технологічними компаніями, що пропонують швидші та безпечніші рішення. ШІ, блокчейн і біометрія вже стають стандартами, змінюючи підходи до банківських послуг.

Українські банки адаптуються до цих змін, скорочуючи відділення та впроваджуючи онлайн-інструменти. Вже тестуються голосові асистенти, аналіз транзакцій великими даними та інтеграція цифрової гривні. Водночас майбутнє інтернет-банкінгу в Україні залежить від здатності банків не лише впроваджувати нові технології, а й формувати власні тренди, змінюючи підхід до фінансових послуг.

Для зміцнення кібербезпеки банківської системи України необхідний проактивний підхід, що не лише реагує на атаки, а й випереджає їх. Одним із основних напрямів є створення децентралізованої системи кіберзахисту, яка дозволить банкам діяти швидше та автономніше. Наприклад, використання резервних серверів, здатних миттєво підключатися у разі атаки, допоможе зменшити ризики блокування онлайн-банкінгу, навіть у кризових умовах.

Ще один можливий крок – запуск національної системи моніторингу загроз, подібної до FS-ISAC у США, де банки обмінюються інформацією про атаки в режимі реального часу. Це значно скоротить час реакції на кібератаки та дасть змогу швидко впроваджувати контрзаходи.

Кіберзагрози включають не лише атаки, а й високий рівень фінансового шахрайства, для зниження якого необхідний комплексний підхід. Передусім варто розвивати єдину базу даних підозрілих транзакцій, аналогічну StopFraud,

що дозволить банкам спільно ідентифікувати шахрайські схеми. Також доцільно посилити співпрацю з Кіберполіцією для оперативного блокування рахунків, що використовуються у фінансових злочинах.

Важливим кроком може стати посилення відповідальності за шахрайство, зокрема запровадження жорсткіших покарань за використання «банківських дропів» — осіб, які продають свої рахунки для нелегальних схем.

Україна вже має сильних ІТ-фахівців і досвід кіберпротидії, що дозволяє не лише впроваджувати міжнародні практики, а й створювати власні рішення, здатні стати новим стандартом кібербезпеки у фінансовому секторі.

Одним із перспективних напрямів є інтеграція централізованої бази підозрілих рахунків та шахрайських схем у мобільні банківські додатки. Така система, подібна до blacklists, дозволить автоматично блокувати транзакції на рахунки, що раніше фігурували у випадках шахрайства. Прикладом успішної реалізації такої ініціативи є Польща, де банки вже інтегрували механізм блокування підозрілих операцій.

Ще один напрямок — запровадження спрощеного механізму повернення коштів у випадку шахрайства, зокрема через розширення прав споживачів на chargeback (повернення грошей за шахрайські транзакції). Автоматичне блокування рахунків шахраїв банками та держрегуляторами, створення реєстру підозрілих рахунків сприятиме оперативному реагуванню на фінансові зловживання.

Ці заходи, якщо будуть впроваджені, забезпечать не лише покращення рівня безпеки, а й суттєве зменшення фінансових ризиків для споживачів.

Проблема, з якою стикаються вимушені переселенці та військові, є критично важливою для нашої країни. Люди, які втратили свої домівки та документи, часто не можуть отримати доступ до елементарних банківських послуг. Це не тільки ускладнює їхнє повсякденне життя, але й перешкоджає інтеграції в суспільство.

Рішення лежить на поверхні — спростити процедуру верифікації та ідентифікації. Замість того, щоб вимагати від людей купу паперів, які вони могли

втратити, потрібно використовувати сучасні технології. Відеодзвінки, електронні підписи, біометричні дані – все це може допомогти ідентифікувати людину та надати їй доступ до необхідних послуг. Monobank вже зробив перший крок у цьому напрямку, запустивши спрощену верифікацію для ВПО. Проте це лише початок. Усі банки повинні перейняти цей досвід та зробити свої сервіси доступними для кожного, хто цього потребує.

Криза 2014-2016 років та війна сильно підірвали довіру українців до банківської системи. Багато людей почали зберігати свої кошти готівкою, що не тільки є небезпечним, але й гальмує розвиток економіки. Для відновлення довіри необхідно забезпечити максимальну прозорість операцій. Люди повинні бачити, куди йдуть їхні гроші та які ризики пов'язані з їхніми вкладами.

Одним із можливих рішень є створення незалежного рейтингу прозорості банків. Цей рейтинг повинен базуватися на об'єктивних даних та відображати реальний стан справ у кожному банку. Подібна система вже діє в ЄС, де Європейський центральний банк здійснює постійний моніторинг діяльності банків. Україна також може перейняти цей досвід та створити власну систему, яка буде сприяти підвищенню прозорості та відповідальності банків.

Проблема перевантаження банківських сервісів зайвими функціями є загальновідомою. Користувачі часто губляться у складному інтерфейсі та витрачають багато часу на пошук потрібної опції. Рішення – створення адаптивного мобільного банкінгу, який буде налаштовуватися під індивідуальні потреби кожного клієнта. До прикладу, військовий, зайшовши до мобільного додатку банку, одразу бачить інформацію про пільгові кредитні програми, доступні для військовослужбовців. Пенсіонер же, у свою чергу, отримує спрощений інтерфейс з можливістю швидкої оплати комунальних послуг.

Або також є проблема з самим сприйняттям людьми похилого віку інформації у цифрових сервісах. Дрібний шрифт, складний інтерфейс та незрозумілі функції можуть стати серйозною перешкодою на шляху до отримання необхідних банківських послуг.

Рішення – створення «режиму спрощеного інтерфейсу» для людей, яким це потрібно. Великий шрифт, мінімум функцій, покрокові інструкції та голосові підказки зроблять використання мобільного банкінгу доступним для кожного, незалежно від його віку та рівня володіння технологіями.

Monobank вже має функцію голосових повідомлень, а в США деякі банки пропонують «режими для літніх людей». Україна може наслідувати цей досвід та зробити свої сервіси більш інклюзивними та доступними для всіх верств населення. А Revolut вже пропонує своїм клієнтам можливість налаштовувати інтерфейс під свої потреби. Українські банки також можуть піти цим шляхом та зробити свої сервіси більш зручними та інтуїтивно зрозумілими для кожного користувача. Спрощення інтерфейсів банківських додатків для людей з низькою цифровою грамотністю не тільки підвищить доступність послуг, але й зменшить навантаження на службу підтримки банку.

Отже, розвиток інтернет-банкінгу в Україні залежить від впровадження інноваційних технологій, зокрема ШІ. Його застосування вже покращує персоналізацію обслуговування, автоматизацію підтримки клієнтів, фрод-моніторинг та кібербезпеку. Однак висока вартість впровадження ШІ, складність алгоритмів і необхідність дотримання регуляторних вимог створюють додаткові виклики.

Головні проблеми інтернет-банкінгу в Україні включають низький рівень цифрової грамотності, ризики шахрайства, недостатній захист персональних даних та обмежену доступність банківських послуг для вимушених переселенців і військових. Крім того, регуляторні бар'єри та затримки у впровадженні нових технологій знижують конкурентоспроможність банків.

Для вирішення цих проблем необхідне створення єдиної системи кіберзахисту, вдосконалення механізмів верифікації клієнтів, запровадження незалежного рейтингу прозорості банків та адаптивних мобільних додатків. Такі заходи сприятимуть підвищенню довіри до банківської системи, безпеки операцій та розширенню доступу до фінансових послуг.

ВИСНОВКИ

Дистанційне банківське обслуговування є сучасною формою взаємодії банків із клієнтами, що базується на цифрових технологіях та забезпечує зручний, оперативний і безпечний доступ до фінансових послуг. Воно сприяє розвитку банківської системи, оптимізуючи операційні процеси, зменшуючи витрати та розширюючи доступ клієнтів до банківських сервісів. Інтернет-банкінг є найпоширенішою формою такого обслуговування, що дозволяє здійснювати фінансові операції через веб-браузери без потреби у фізичному відвідуванні відділень.

Основними перевагами інтернет-банкінгу є доступність, швидкість виконання операцій, можливість постійного контролю за рахунками, високий рівень безпеки та зниження комісійних витрат. Для банків він відкриває нові можливості для оптимізації витрат, розширення ринкової присутності та впровадження інноваційних послуг, що зміцнює їх конкурентні позиції.

Однак інтернет-банкінг супроводжується низкою ризиків, зокрема технологічними, шахрайськими та юридичними. Кібератаки, фішингові схеми, витоки даних та зміни у законодавстві можуть впливати на стабільність і безпеку онлайн-банкінгу. Для зниження цих загроз необхідне постійне вдосконалення заходів кібербезпеки, співпраця з ІТ-компаніями та покращення регуляторного середовища, що сприятиме підвищенню надійності та довіри до цифрових фінансових сервісів.

Ринок інтернет-банкінгу в Україні переживає період активного розвитку, що характеризується зростанням кількості користувачів та обсягів безготівкових операцій. Про це свідчать статистичні дані: частка фізичних осіб, які користуються інтернет-банкінгом, зросла з 64% на початку 2022 року до 83% у 2024 році, сягнувши 66,5 млн клієнтів. Аналогічна тенденція спостерігається і серед суб'єктів господарювання, де цей показник зріс з 79% до 89%.

Проте незважаючи на збільшення кількості користувачів, загальні показники суми та кількості операцій через інтернет-банкінг демонструють

зниження. Це може бути пов'язано з активним впровадженням альтернативних методів оплати, таких як POS-термінали, мобільні гаманці та QR-коди, а також зі зниженням купівельної спроможності населення.

Водночас частка безготівкових операцій за кількістю стабільно зростає, що свідчить про поступовий перехід населення на безготівкові розрахунки; зокрема у 2024 році цей показник досяг 94,6%, що є досить високим рівнем.

ПриватБанк, як лідер банківського сектору України, відіграє важливу роль у розвитку інтернет-банкінгу та цифровізації банківських послуг. У його веб-версії Приват24 кількість користувачів серед фізичних осіб у 2022 році зросла на 11%, досягнувши 13,10 млн, проте, у 2023 році темпи приросту сповільнилися до 3%, а у 2024 році практично зупинилися. Для бізнес-клієнтів динаміка була дещо іншою. Після зменшення кількості користувачів Приват24 для бізнесу у 2022 році на 7,2% через закриття бізнесів, спостерігалось відновлення у 2023 році зі зростанням на 14,3%, а у 2024 році - на 3,4%.

Обсяг безготівкових операцій через POS-термінали ПриватБанку також зростає, відображаючи популярність безготівкових розрахунків серед клієнтів. У 2024 році цей показник досяг 973 млрд грн, що на 50,1% більше, ніж у 2023 році.

Конкурентний аналіз показує, що ПриватБанк має сильні позиції на ринку інтернет-банкінгу завдяки широкому функціоналу, зручному інтерфейсу та високому рівню безпеки. Проте конкуренція з боку інших банків, таких як Monobank та Sense SuperApp, посилюється. Ці банки активно впроваджують інноваційні технології та пропонують клієнтам нові послуги, що змушує ПриватБанк постійно вдосконалювати свої сервіси та адаптуватися до змін на ринку.

Загалом ринок інтернет-банкінгу в Україні має значний потенціал для подальшого розвитку. Проте для успішного функціонування та утримання лідерських позицій, ПриватБанку необхідно постійно вдосконалювати свої послуги, адаптуватися до змін на ринку та враховувати потреби клієнтів.

Впровадження інноваційних інструментів, зокрема ШІ, в інтернет-банкінг є головним фактором підвищення конкурентоспроможності українських банків.

III відкриває широкі можливості для персоналізації обслуговування, автоматизації процесів, фрод-моніторингу, кредитного скорингу, аналітики та кібербезпеки. Приклади успішного впровадження III у світовій практиці, а також значні кроки українських банків у цьому напрямку, свідчать про безмежний потенціал цієї технології для трансформації фінансового сектору.

Водночас розвиток інтернет-банкінгу в Україні супроводжується низкою проблем, серед яких кібербезпека, низький рівень довіри клієнтів до цифрових послуг, недосконале законодавство та технічні бар'єри. Зростання обсягів онлайн-операцій, особливо в умовах воєнного стану, підвищує ризики кібератак та вимагає постійного удосконалення механізмів захисту.

Перспективи розвитку інтернет-банкінгу в Україні пов'язані з подоланням існуючих викликів та активним впровадженням інноваційних технологій. Першочерговими завданнями є посилення кібербезпеки, підвищення рівня цифрової грамотності населення, адаптація законодавства до новітніх технологій та створення умов для розвитку інновацій у малих і середніх банках.

Для зміцнення кібербезпеки необхідно створити децентралізовану систему кіберзахисту, національну систему моніторингу загроз, посилити відповідальність за шахрайство та спростити процедуру верифікації та ідентифікації клієнтів. Важливим кроком є також створення незалежного рейтингу прозорості банків та єдиного реєстру кредитів.

Перспективними напрямами розвитку інтернет-банкінгу є персоналізація послуг, створення адаптивного мобільного банкінгу, запровадження «режиму спрощеного інтерфейсу» для людей з особливими потребами та інтеграція з іншими сервісами. Реалізація цих заходів дозволить українським банкам не лише підвищити свою конкурентоспроможність, але й зробити інтернет-банкінг більш доступним, безпечним та ефективним для всіх категорій користувачів.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Акціонерне товариство комерційний банк «ПриватБанк». Річний звіт. 2022. 134 с. URL: https://static.privatbank.ua/files/dod1_01052023_2022.pdf (дата звернення: 10.02.2025).
2. Акціонерне товариство комерційний банк «ПриватБанк». Річний звіт 2023. 59 с. URL: [https://mof.gov.ua/storage/files/Звіт_Об'єднані%20результатами_2023_ПриватБанк%20\(1\).pdf](https://mof.gov.ua/storage/files/Звіт_Об'єднані%20результатами_2023_ПриватБанк%20(1).pdf) (дата звернення: 10.02.2025).
3. Бегаль І. Рейтинг банківських додатків. Чи є конкуренти у моно? Чи зміг «Ощад» обійти «Райф» та ОТП? Яке місце у ТОП-10 посідає «Приват»? Дослідження асоціації ЄМА – Forbes.ua. *Forbes.ua | Бізнес, мільярдери, новини, фінанси, інвестиції, компанії*. URL: <https://forbes.ua/money/rejting-bankivskih-dodatkov-chi-e-konkurenti-u-mono-chi-zmig-oshchad-obiyti-rayf-ta-otp-yake-mistse-u-top-10-posidae-privat-doslidzhennya-asotsiatsii-ema-10052023-13576?utm.com> (дата звернення: 10.02.2025).
4. Безготівкові розрахунки у 2024 році суттєво переважали серед операцій з платіжними картками. Національний банк України. URL: <https://bank.gov.ua/ua/news/all/bezgotivkovi-rozrahunki-u-2024-rotsi-suttyevo-perevajali-sered-operatsiy-z-platijnimi-kartkami> (дата звернення: 23.04.2025).
5. Ворожко В. Олег Гороховський розповів про вплив ШІ на банки і його використання в monobank. *MC.today, Media for Creators*. URL: <https://mc.today/uk/tse-progres-oleg-gorohovskij-rozpoviv-yak-shi-vikoristovuyut-u-monobank/> (дата звернення: 10.02.2025).
6. 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.
7. 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. URL: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2024-59-100> (дата звернення: 10.02.2025).

8. Дзюблюк О. Інноваційні вектори розвитку банківської системи. *Світ фінансів*. 2019. № 3. С. 8–25.

9. Другий рік повномасштабної війни: обсяги безготівкових розрахунків зростають. *Національний банк України*. URL: <https://bank.gov.ua/ua/news/all/drugiy-rik-povnomasshtabnoyi-viyni-obsyagi-bezgotivkovih-rozrahunkiv-zrostayut> (дата звернення: 10.02.2025).

10. Електронний документообіг. *privatbank.ua*. URL: <https://privatbank.ua/business/nds> (дата звернення: 10.02.2025).

11. Ігнатишин М., Дешко І. Інтернет - банкінг як новітній інструмент перспективного розвитку банківського бізнесу. *Науковий вісник Мукачівського державного університету Економічні науки*. 2016. № 20. С. 227–234.

12. Інтернет-банкінг: визначення, переваги та недоліки. *ZEN.COM*. URL: <https://www.zen.com/uk/blog/personal-finance-uk/internet-banking-definition-advantages-and-disadvantages/> (дата звернення: 10.02.2025).

13. Історія онлайн банкінгу у світі. «Вісник Розділля». URL: <https://visrozdil.lviv.ua/2022/04/12/istoriya-onlajn-bankingu-u-sviti/> (дата звернення: 10.02.2025).

14. Карпова Т. Дистанційне банківське обслуговування: вплив на розвиток економіки України. *Економічний розвиток держави, регіонів і підприємств: проблеми та перспективи* : Матеріали III Міжнар. науково-практ. інтернет-конф. молодих уч., м. Львів. 2019. С. 25–26. URL: <https://ena.lpnu.ua:8443/server/api/core/bitstreams/c2f559ce-d8c6-463f-834d-d598f74e9d0e/content> (дата звернення: 10.02.2025).

15. Карткове шахрайство росте. Як захиститися. *Економічна правда*. URL: <https://epravda.com.ua/columns/2024/05/30/714427/> (дата звернення: 10.02.2025).

16. Картковий ринок за дев'ять місяців 2024 року: частка безготівкових операцій продовжує зростати (уточнено). *Національний банк України*. URL:

<https://bank.gov.ua/ua/news/all/kartkoviy-rinok-za-devyat-misyatsiv-2024-roku-chastka-bezgotivkovih-operatsiy-prodovjuye-zrostaty> (дата звернення: 10.02.2025).

17. Кількість клієнтів та рахунків в банках, 2021 рік. *Національний банк України*. URL: <https://bank.gov.ua/ua/news/all/kilkist-kliyentiv-ta-rahunkiv-v-bankah-2021-rik> (дата звернення: 10.02.2025).

18. Кількість клієнтів та рахунків в банках, 2022 рік. *Національний банк України*. URL: <https://bank.gov.ua/ua/news/all/kilkist-kliyentiv-ta-rahunkiv-v-bankah-2022-rik> (дата звернення: 10.02.2025).

19. Кількість клієнтів та рахунків в банках, 2023 рік. *Національний банк України*. URL: <https://bank.gov.ua/ua/news/all/kilkist-kliyentiv-ta-rahunkiv-v-bankah-2023-rik> (дата звернення: 10.02.2025).

20. Кількість клієнтів та рахунків в банках, 2024 рік. *Національний банк України*. URL: <https://bank.gov.ua/ua/files/jgGWJXKmWHYEsud> (дата звернення: 23.04.2025).

21. Коненко В. В., Рудаченко О. О., Тараруєв Ю. О. Основні напрями цифрової трансформації банківської діяльності. *Investytsiyi: praktyka ta dosvid*. 2024. № 20. С. 15–21. URL: <https://doi.org/10.32702/2306-6814.2024.20.15> (дата звернення: 10.02.2025).

22. Лехович А., Андрущак Є., Мрочко Я. Проблеми та тенденції у сфері віртуалізації банківського бізнесу в Україні. *Галицький економічний вісник*. 2021. Т. 6, № 73. С. 33–43. URL: <https://galicianvisnyk.tntu.edu.ua/pdf/73/1027.pdf> (дата звернення: 10.02.2025).

23. Мильцева В. Відкритий банкінг (Open Banking): революційна трансформація міжнародного та українського банківського сектору. *Юридична газета – онлайн версія*. 2023. №37. URL: <https://yur-gazeta.com/publications/practice/bankivske-ta-finansove-pravo/vidkritiy-banking-open-banking-revolyuciyna-transformaciya-mizhnarodnogo-ta-ukrayinskogo-bankivskogo.html> (дата звернення: 10.02.2025).

24. Миронова Н. Кібератаки на українські банки: збоїв зазнали також Альфа-Банк та monobank. *Speka - онлайн медіа про технології та підприємництво*

SPEKA.media. URL: https://speka.media/kiberataki/kiberataki-na-ukrayinski-banki-zboyiv-zaznali-takoz-alfa-bank-ta-monobank-pl44d9?utm_source (дата звернення: 10.02.2025).

25. Операції з використанням платіжних карток в Україні та за кордоном, за 9 місяців 2024 року. *Національний банк України*. URL: <https://bank.gov.ua/ua/news/all/operatsiyi-z-vikoristannyam-platijnih-kartok-v-ukrayini-ta-za-kordonom-iii-kvartal-2024-roku> (дата звернення: 10.02.2025).

26. Розподіл безготівкових операцій з використанням платіжних карток, за 9 місяців 2024 року. *Національний банк України*. URL: <https://bank.gov.ua/ua/news/all/rozpodil-bezgotivkovih-operatsiy-z-vikoristannyam-platijnih-kartok-iii-kvartal-2024-roku> (дата звернення: 10.02.2025).

27. Розподіл безготівкових операцій з використанням платіжних карток за травень-грудень 2022 року. *Національний банк України*. URL: <https://bank.gov.ua/ua/news/all/rozpodil-bezgotivkovih-operatsiy-z-vikoristannyam-platijnih-kartok-2022-rik> (дата звернення: 10.02.2025).

28. Розподіл безготівкових операцій з використанням платіжних карток, 2021 рік. *Національний банк України*. URL: <https://bank.gov.ua/ua/news/all/rozpodil-bezgotivkovih-operatsiy-z-vikoristannyam-platijnih-kartok-2021-rik> (дата звернення: 10.02.2025).

29. Розподіл безготівкових операцій з використанням платіжних карток, III квартал 2023 року. *Національний банк України*. URL: <https://bank.gov.ua/ua/news/all/rozpodil-bezgotivkovih-operatsiy-z-vikoristannyam-platijnih-kartok-iii-kvartal-2023-roku> (дата звернення: 10.02.2025).

30. Розподіл безготівкових операцій з використанням платіжних карток, II квартал 2023 року. *Національний банк України*. URL: <https://bank.gov.ua/ua/news/all/rozpodil-bezgotivkovih-operatsiy-z-vikoristannyam-platijnih-kartok-ii-kvartal-2023-roku> (дата звернення: 10.02.2025).

31. Розподіл безготівкових операцій з використанням платіжних карток, I квартал 2023 року. *Національний банк України*. URL:

<https://bank.gov.ua/ua/news/all/rozpodil-bezgotivkovih-operatsiy-z-vikoristannyam-platijnih-kartok-i-kvartal-2023-roku> (дата звернення: 10.02.2025).

32. Розподіл безготівкових операцій з використанням платіжних карток, IV квартал 2023 року. *Національний банк України*. URL: <https://bank.gov.ua/ua/news/all/rozpodil-bezgotivkovih-operatsiy-z-vikoristannyam-platijnih-kartok-iv-kvartal-2023-roku> (дата звернення: 10.02.2025).

33. Педич І. Проблеми та перспективи розвитку інтернет-банкінгу в Україні. *Економічні проблеми сталого розвитку* : матеріали Міжнар. науково-практ. конф., присвяч. пам'яті проф. Бал. О.Ф. Суми, 2014. С. 217–218.

34. ПриватБанк збільшив чистий прибуток на 11,5% за дев'ять місяців 2024 року. *Mind.ua*. URL: <https://mind.ua/news/20280627-privatbank-zbilshiv-chistij-pributok-na-115-za-devyat-misyaciv-2024-roku> (дата звернення: 10.02.2025).

35. Радько Є., Мешко Н. Сучасний стан інтернет-банкінгу як явища: перспективи, переваги та недоліки. *Ефективна економіка*. 2018. №12. URL: <https://doi.org/10.32702/2307-2105-2018.12.205> (дата звернення: 10.02.2025).

36. Рисін В., Борик І. Переваги та ризики розвитку новітніх технологій у банківській діяльності. *Науковий вісник Харківського державного університету Економічні науки*. 2020. №38. URL: <https://doi.org/10.32999/ksu2307-8030/2020-38-12> (дата звернення: 10.02.2025).

37. Сервіс з обміну документів Paperless. *privatbank.ua*. URL: <https://privatbank.ua/business/paperless> (дата звернення: 10.02.2025). 35

38. «Термінал» від ПриватБанку | Приймання безконтактних платежів через смартфон ОС Android. *privatbank.ua*. URL: <https://privatbank.ua/business/terminal/android> (дата звернення: 11.02.2025).

39. Файдула М. В. Дистанційне обслуговування клієнтів банків та його розвиток в Україні: монографія. Тернопіль, 2018. 100 с.

40. Шалига Т. Дистанційне банківське обслуговування роздрібних клієнтів : монографія. Ніжин : Аспект-Поліграф, 2013. 410 с.

41. AI banker: reshaping retail banking for the digital age. *PingAn*. URL: <https://group.pingan.com/media/perspectives/AI-Banker-Reshaping-Retail-Banking-for-the-Digital-Age.html> (date of access: 10.02.2025).

42. BofA's erica surpasses 2 billion interactions, helping 42 million clients since launch. *Bank of America*. URL: <https://newsroom.bankofamerica.com/content/newsroom/press-releases/2024/04/bofa-s-erica-surpasses-2-billion-interactions--helping-42-millio.html> (date of access: 10.02.2025).

43. DBS fortifies NAV Planner with new AI-powered digital investment advisory feature to help retail customers make better investment decisions. *DBS: Trusted as the World's Best Bank | DBS Bank*. URL: https://www.dbs.com/newsroom/DBS_fortifies_NAV_Planner_with_new_AI_powered_digital_investment_advisory_feature_to_help_retail_customers_make_better_investment_decisions (date of access: 10.02.2025).

44. Hayes A. Banker trojan: what it means, how it works. *Investopedia*. URL: <https://www.investopedia.com/terms/b/banker-trojan.asp> (date of access: 10.02.2025).

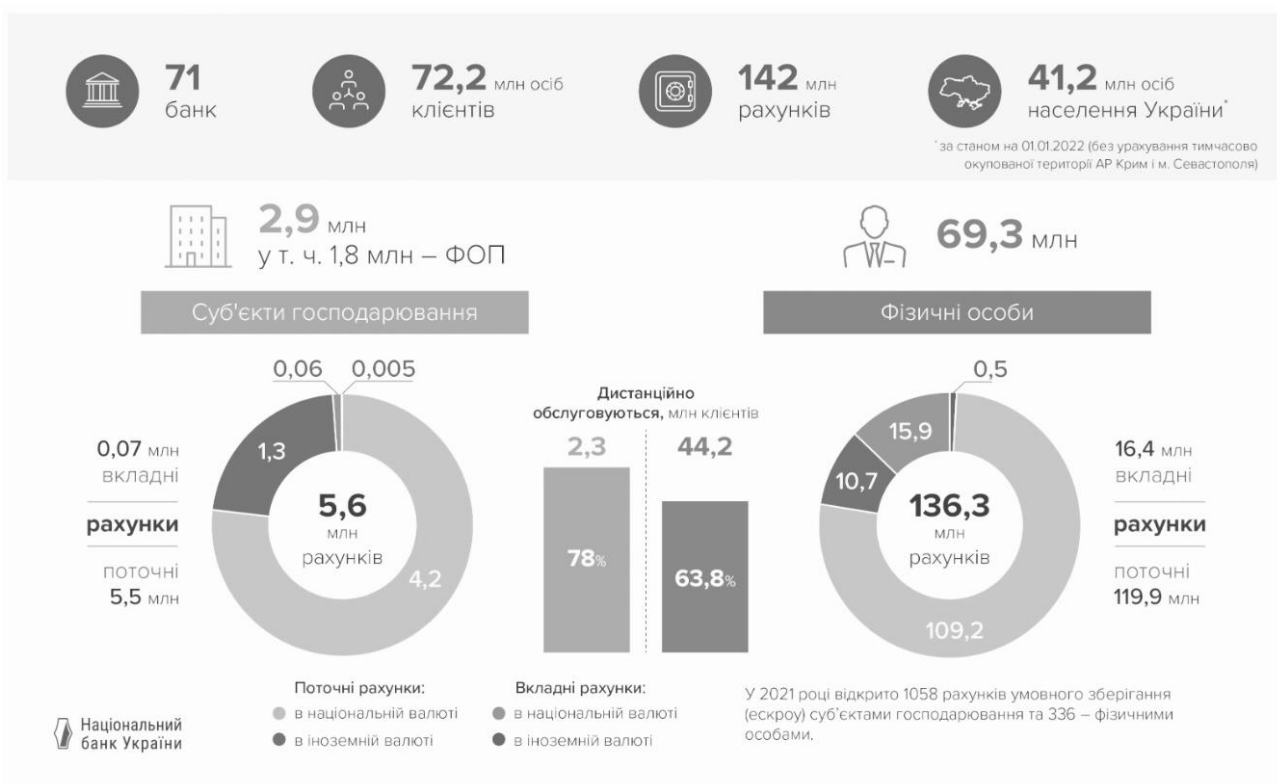
45. How AI in banking is shaping the future of finance. *Brainhub*. URL: <https://brainhub.eu/library/ai-in-banking-applications-use-cases> (date of access: 10.02.2025).

46. J.P Morgan - coin - a case study of AI in finance. *Superior Data Science*. URL: <https://superiordatascience.com/jp-morgan-coin-a-case-study-of-ai-in-finance/> (date of access: 10.02.2025).

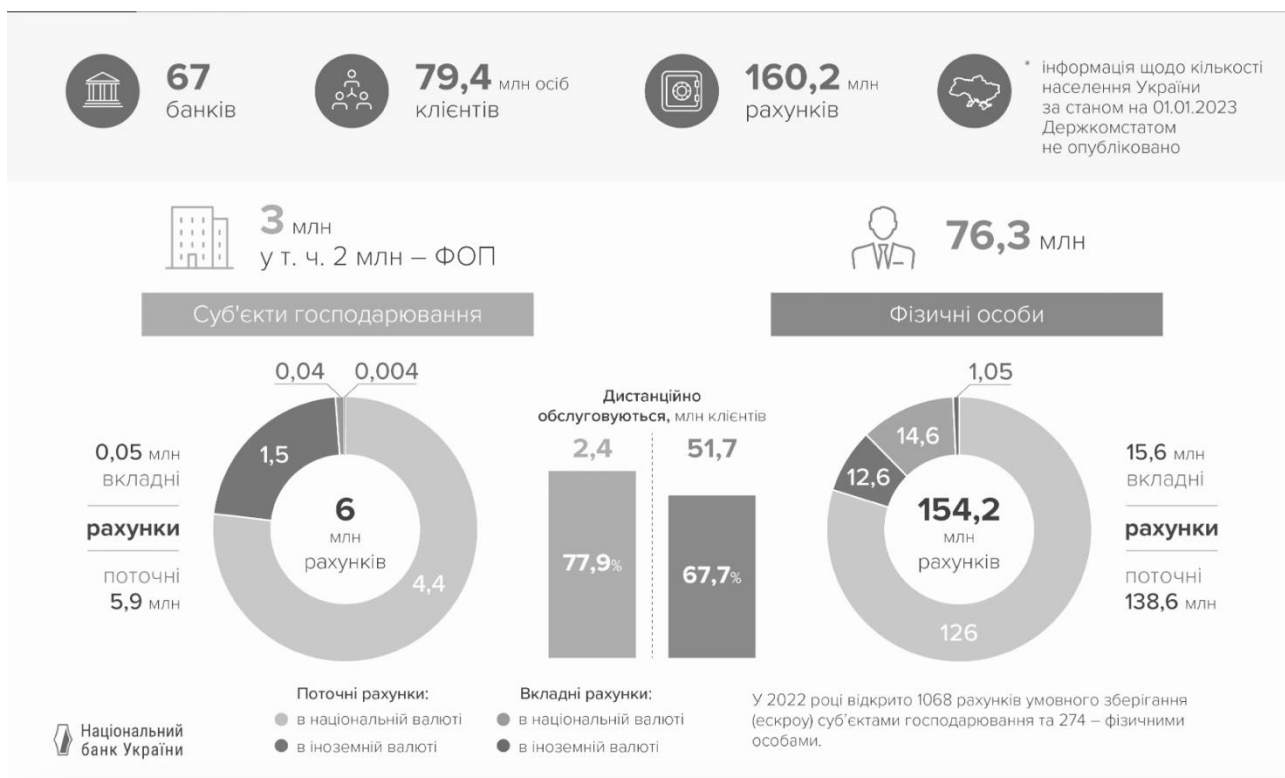
47. Mastercard. Industry perspectives on AI and transaction fraud detection | Brighterion AI | A Mastercard Company. *Payment and cybersecurity solutions*. URL: <https://b2b.mastercard.com/news-and-insights/blog/industry-perspectives-on-ai-and-transaction-fraud-detection/> (date of access: 10.02.2025).

48. Монобанк, Приват та інші: чому ламаються українські банки. *Мінфін - все про фінанси: новини, курси валют, банки*. URL: <https://minfin.com.ua/ua/2024/05/01/125915533/> (дата звернення: 10.02.2025).

Кількість клієнтів та рахунків в банках, 2021 рік



Кількість клієнтів та рахунків в банках, 2022 рік



Кількість клієнтів та рахунків в банках, 2023 рік



Кількість клієнтів та рахунків в банках, 2024 рік

