

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ЧЕРНІВЕЦЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ІМЕНІ ЮРІЯ ФЕДЬКОВИЧА

ЕКОНОМІЧНИЙ ФАКУЛЬТЕТ
КАФЕДРА ФІНАНСІВ І КРЕДИТУ

РОЗВИТОК ЕЛЕКТРОННОГО БАНКІНГУ В УКРАЇНІ

Кваліфікаційна робота

Рівень вищої освіти – перший (бакалаврський)

Виконала:

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

Данилова Ніколетта Віталіївна _____

Керівник:

професор кафедри фінансів і кредиту

Ткачук Ірина Ярославівна _____

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

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

АНОТАЦІЯ

Данілова Н.В. Електронний банкінг в Україні: сучасний стан та перспективи розвитку. Кваліфікаційна робота на здобуття першого (бакалаврського) рівня вищої освіти за спеціальністю 072 «Фінанси, банківська справа та страхування». Чернівецький національний університет імені Юрія Федьковича, Чернівці, 2026.

У кваліфікаційній роботі досліджено теоретичні та практичні аспекти розвитку електронного банкінгу в Україні. Розкрито сутність, функції та особливості сучасного електронного банкінгу, визначено роль цифрових технологій у підвищенні ефективності банківських послуг. Проаналізовано стан та динаміку розвитку інтернет-банкінгу в Україні у 2022–2025 роках. Проведено оцінку функціонування електронного банкінгу на прикладі АТ КБ «ПриватБанк», визначено основні тенденції його розвитку та особливості використання цифрових банківських сервісів. Досліджено актуальні проблеми розвитку електронного банкінгу в Україні та обґрунтовано заходи щодо забезпечення подальшого розвитку інтернет-банкінгу в АТ КБ «ПриватБанк». Визначено перспективи підвищення ефективності електронного банкінгу в умовах цифрової трансформації економіки.

Ключові слова: електронний банкінг, інтернет-банкінг, цифрові технології, банківські послуги, цифровізація, дистанційне обслуговування, ПриватБанк, фінансові інновації.

ABSTRACT

Danilova N.V. Electronic Banking in Ukraine: Current State and Development Prospects. Qualification Thesis for obtaining the First (Bachelor's) Degree of Higher Education in Specialty 072 "Finance, Banking and Insurance". Yuriy Fedkovych Chernivtsi National University, Chernivtsi, 2026.

The qualification thesis examines the theoretical and practical aspects of the development of electronic banking in Ukraine. The essence, functions, and features of modern electronic banking are revealed, and the role of digital technologies in improving the efficiency of banking services is determined. The current state and dynamics of Internet banking development in Ukraine during 2022–2025 are analyzed. An assessment of electronic banking operation is carried out using JSC CB "PrivatBank" as a case study, and the main trends in its development, as well as the peculiarities of using digital banking services, are identified. The current problems of electronic banking development in Ukraine are investigated, and measures aimed at ensuring the further development of Internet banking at JSC CB "PrivatBank" are substantiated. Prospects for increasing the efficiency of electronic banking in the context of the digital transformation of the economy are determined.

Keywords: electronic banking, Internet banking, digital technologies, banking services, digitalization, remote banking services, PrivatBank, financial innovations.

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

_____ Данилова Н.В.

Зміст

Вступ.....	3
Розділ 1. Теоретичні аспекти розвитку електронного банкінгу в Україні ..	7
1.1 Сутність та функції сучасного електронного банкінгу.....	7
1.2 Цифрові технології посилення ефективності електронного банкінгу... ..	12
Розділ 2. Аналіз стану електронного банкінгу в Україні в 2022-2025 роках	17
2.1 Динаміка розвитку інтернет-банкінгу в Україні в 2022-2025 роках.....	17
2.2 Оцінка електронного банкінгу на прикладі АТ КБ «ПриватБанк»	23
Розділ 3. Напрямки підвищення ефективності електронного банкінгу в Україні	30
3.1 Актуальні проблеми розвитку електронного банкінгу в Україні	30
3.2 Заходи забезпечення подальшого розвитку інтернет-банкінгу у АТ КБ «ПриватБанк»	35
Висновки	42
Список використаних джерел	45
Додатки.....	50

Вступ

Результати цифровізації несуть у собі потенціал створення значної доданої вартості завдяки підвищенню інтенсивності взаємодії банків із цільовою аудиторією, а також завдяки появі резервів суттєвого скорочення витрат через автоматизацію різноманітних рутинних завдань, у тому числі й інтелектуальних. Однак сама по собі цифровізація не може бути самоціллю реалізації інвестиційних проєктів. Важливо розуміти, який потенціал у цього явища з точки зору ключових показників ефективності. Зазвичай найважливішим є рентабельність власного капіталу як відображення зміни рівня добробуту власників під впливом певних чинників. Ідентифікація взаємозв'язку між значеннями даних змінних, що характеризують інтенсивність цифровізації, та результативною величиною забезпечить розуміння цього аспекту.

Актуальність дослідження різко підвищується в умовах подальшої інтенсифікації цифровізації, у тому числі появи працездатного штучного інтелекту, тобто такого, застосування якого забезпечить отримання вищого ефекту порівняно з витратами завдяки суттєвому посиленню якості представлених на ринку моделей, у тому числі й українських.

Питання правового регулювання та теоретичного визначення інтернет-банкінгу досліджували Коваль В., яка аналізувала правові аспекти інформаційної безпеки електронного банкінгу, та Латковська Т., Марущак А., Олексій У., які розглядали правові та теоретичні проблеми визначення інтернет-банкінгу в Україні. Історичні етапи становлення та загальний розвиток електронного банкінгу в Україні вивчали Бондаренко А. В., Шепиленко В. Ю., Корягіна Д. О., Корягіна К. О., Харабара Ю. В., а також Перепьолкіна О. О., яка досліджувала перспективи віртуального банкінгу. Проблематику цифровізації банківського сектору, сучасні тренди та перспективи діджиталізації висвітлювали Копилова О. В., Пічугіна Ю. В., Гончар К. О., Корицька О. І., Кухта І. В., Кретов Д., Кретов Д. Ю., Міндова О.

І., Гасій О., Скорба О., Рошко Н., а також Султанова М., Султанов А., Жангалієва Є., Жанібекова Г., Ордабаєва М., Заманбекова А., Ібаділдіні Н., Прімбетова С., які досліджували рівень цифровізації банківських послуг у різних країнах. Сутність, класифікацію та напрями впровадження банківських інновацій, зокрема їхній вплив на клієнтське обслуговування та фінансову безпеку, аналізували Мартинюк Р. Ф., Таргоній І. М., Сніщенко Р. Г., Даценко Л. І., Мизєва В. І., Свистун А. О., Ухналь Н. М., Любіч Д. О., Федун І., Татяніна С., Петканич М.-В., Харабара В., Грешко Р., Лойко В. В., Руденко В. С., а також Назар Д., Лоїк Р., Лоїк А., які зосереджувались на цифрових технологіях у кредитуванні. Фінансову безпеку банківських установ в умовах цифровізації та інновації в банківській діяльності в умовах воєнного стану досліджували Теслюк С., Матвійчук Н., Левчук А. та Панченко Н., Балацька В., Татяніна С.

Об'єктом дослідження є електронний банкінг в Україні.

Предметом дослідження є теоретичні та практичні аспекти функціонування електронного банкінгу в Україні.

Метою роботи є обґрунтування напрямів підвищення ефективності електронного банкінгу в Україні на прикладі АТ КБ «ПриватБанк».

Відповідно, в якості завдань виділено:

- визначити сутність та функції сучасного електронного банкінгу;
- охарактеризувати цифрові технології посилення ефективності електронного банкінгу;
- проаналізувати динаміку розвитку інтернет-банкінгу в Україні в 2022-2025 роках;
- здійснити оцінку електронного банкінгу на прикладі АТ КБ «ПриватБанк»;
- виявити актуальні проблеми розвитку електронного банкінгу в Україні;
- запропонувати заходи забезпечення подальшого розвитку інтернет-банкінгу у АТ КБ «ПриватБанк».

Інформаційною основою дослідження є наукові праці вітчизняних та зарубіжних вчених, які досліджували різні аспекти розвитку електронного банкінгу, зокрема сутність та історичні етапи становлення інтернет-банкінгу в Україні, правові аспекти інформаційної безпеки електронного банкінгу, вплив цифрових технологій на зручність та доступність банківських послуг, діджиталізацію банківського сектору, а також сутність, класифікацію та напрями впровадження банківських інновацій. Важливим джерелом інформації є статистичні дані та аналітичні матеріали Національного банку України щодо обсягів безготівкових розрахунків, розподілу безготівкових операцій з використанням платіжних карток за різні періоди, кількості клієнтів та рахунків в банках, а також стану первинного ринку ОВДП та інфляційних прогнозів. У роботі використано дані щодо діяльності АТ КБ «ПриватБанк», зокрема інформацію про кількість активних користувачів сервісу «Приват24», процентні ставки за вкладами, а також рейтингові дані порталу DOU щодо кількості IT-спеціалістів у банках України та аналітичні матеріали Асоціації ЄМА про функціонал мобільних банківських додатків. Для порівняльного аналізу міжнародного досвіду залучено аналітичну інформацію щодо діяльності провідних фінтех-компаній, зокрема Nu Holdings Ltd. та Kaspi.kz, а також матеріали Digital Frontiers Institute щодо розвитку суперзастосунків у Центральній Азії. Крім того, в роботі використано дані Державної податкової служби України щодо особливостей оподаткування банків та аналітичні матеріали компанії Media Systems про поведінку користувачів інтернет-банкінгу.

В роботі використано такі методи дослідження як горизонтальний та вертикальний аналіз, коефіцієнтний метод, балансовий метод, інвестиційний аналіз.

Структура роботи. Робота складається зі вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел. Загальний обсяг роботи становить 51 сторінка друкованого тексту. Основний зміст роботи викладено на 45

сторінках. Робота містить 14 таблиць та 9 рисунків. Список використаних джерел включає 47 найменувань.

Розділ 1. Теоретичні аспекти розвитку електронного банкінгу в Україні

1.1 Сутність та функції сучасного електронного банкінгу

Посилення ролі цифрового компоненту як у економіці загалом, так і у сфері надання банківських послуг, забезпечує підвищення раціональності взаємодії, зниження операційних витрат банків у зв'язку із відсутністю необхідності обслуговування ширшої мережі тощо. Тому важливо зрозуміти поточні проблеми та подальші напрямки забезпечення розвитку електронного банкінгу. Проте перш ніж перейти безпосередньо до вивчення цього аспекту в практичних умовах протягом 2022–2025 років, важливо зрозуміти сутність та наповнення основних теоретичних концепцій.

Різні автори пропонують різні підходи до визначення сутності електронного банкінгу. Це сучасний інструмент, який застосовується у банківській сфері для забезпечення швидкого та зручного проведення фінансових операцій в інтернеті [13]. Тобто, як можна зрозуміти з цього твердження, електронний банкінг відрізняється від звичайного тим, що реалізується в цифровому просторі, шляхом застосування сучасних інформаційних технологій комунікації як між фізичними особами, так і між компонентами програмного забезпечення. Можна погодитись із твердженням, що мова йде про більш швидкий та зручний спосіб, адже немає необхідності відвідувати фізичне відділення для того, щоб подати заявку на проведення тих же операцій.

Ще один автор вважає, що під терміном електронний банкінг розуміють технології дистанційного банківського обслуговування, які дозволяють представнику цільової аудиторії отримувати доступ до власних рахунків протягом усієї доби та з будь-якого пристрою, що має інтернет-підключення [10]. Все ж електронний банкінг не слід обмежувати лише до рівня отримання доступу до рахунків. Корпоративний клієнт чи фізична особа мають змогу

проводити платежі, призначати дату отримання готівки у відділенні в касі, отримують консультацію від представника банку за допомогою програми на комп'ютері чи на мобільному телефоні. Тобто доступний функціонал є більш широким, ніж просто перевірка поточного стану рахунку. З іншого боку, можна погодитись, що зазвичай мова йде про отримання банківських послуг у будь-який час доби, а для реалізації такого підходу необхідно використання сукупності технологій, що дозволяють реалізовувати дистанційне банківське обслуговування.

Ще один автор вказує, що існує велика кількість синонімів, а саме інтернет-банкінг, електронний банкінг, мобільний банкінг, веб-банкінг, онлайн-банкінг. На думку автора, веб-банкінг, онлайн-банкінг, інтернет-банкінг та електронний банкінг є синонімами і означають одну і ту ж діяльність банку, певний вид обслуговування, що реалізується дистанційно працівниками організації та дозволяє клієнтам отримати доступ до власних рахунків, а також проводити банківські операції у мережі Інтернет з використанням різних цифрових пристроїв у будь-який час [3, с. 7].

Що ж до терміну мобільний банкінг, то він є одним із різновидів електронного банкінгу та передбачає використання саме смартфона для того, щоб отримати доступ до певних банківських послуг.

Можна виділити такі ознаки сучасного електронного банкінгу, як більш низькі витрати порівняно із офлайн-обслуговуванням, наявність аналітики витрат, інтеграція з іншими фінансовими сервісами, наявність багатофакторної автентифікації, можливість налаштування автоматичних платежів, персоналізація інтерфейсу, мультиканальність доступу, миттєвість проведення транзакції у реальному часі, а також цілодобовий доступ з будь-якого пристрою.

Мультиканальність у цьому випадку означає, що для отримання банківських послуг можна використовувати не тільки браузер чи мобільний застосунок, а й сторонні програми мають змогу комунікувати з інформаційною системою банку для того, щоб надавати додаткові послуги.

Наприклад, мова може йти про оплату сторонніх послуг на певному сайті в інтернеті.

Багатофакторна автентифікація проявляється у тому, що налагодження системи відслідковування поведінки дозволяє виявляти типові шаблони, що характерні для конкретного клієнта чи для групи таких клієнтів. У випадку, якщо має місце проведення нетипових операцій, то це буде вказувати на отримання доступу до системи сторонньою особою. Звичайно, застосовуються і типові підходи, на основі номеру мобільного телефону, паролю, телефонного дзвінка, які дозволяють перевірити, чи дійсно спробу входу здійснює особа, якій належить рахунок.



Рис. 1.1. Ознаки сучасного електронного банкінгу

Джерело: складено автором на основі [2, с. 181]; [16, с. 29]; [27, с. 142].

Таким чином, розглянувши різні підходи щодо сутності досліджуваного терміну, а також щодо наявних ознак, які пояснюють його сутнісне наповнення, вважаємо, що слід запропонувати власне. Вважаємо, що електронний банкінг означає інформаційно-технологічну систему, що забезпечує мультиканальне дистанційне надання послуг клієнтам банків з

доступом до мережі Інтернет для підвищення зручності процесу, скорочення витрат часу представників цільової аудиторії та зменшення обсягу операційних витрат банків у розрахунку на кожну конкретну операцію.

Система електронного банкінгу виконує велику кількість функцій, а тому доцільно розділити їх на дві частини, а саме традиційні, які виконувались і в межах процесу надання банківських послуг у фізичних відділеннях, та нові, які можуть бути реалізовані лише за рахунок функціонування нового програмного забезпечення у цифровому середовищі. Типовими традиційними функціями у цьому випадку є управління рахунками, перекази та платежі, управління картами, обмін валют, відкриття та управління депозитами, оформлення кредитів, реалізація частини інвестиційних послуг, а також купівля та продаж страхових полісів. Навіть у цьому випадку сценарій використання наявних функцій суттєво трансформувався, адже немає необхідності кожного разу відвідувати касу банку для того, щоб виконати певну операцію. Як результат, інтенсивність здійснення окремих дій клієнтами, як фізичними особами, так і юридичними, суттєво зростає.

Таблиця 1.1.

Традиційні функції, що наявні і у електронному банкінгу

Функція	Опис
Управління рахунками	Перегляд балансу, виписки, історія операцій
Перекази та платежі	Перекази між власними рахунками, іншим особам, міжнародні перекази, оплата рахунків
Управління картками	Блокування, розблокування, зміна лімітів, випуск віртуальних карток
Обмін валют	Купівля та продаж іноземної валюти за поточним курсом
Відкриття та управління депозитами	Оформлення вкладів, вибір строку та умов, контроль нарахованих відсотків
Оформлення кредитів	Подання заявки, отримання рішення та управління кредитом онлайн
Інвестиційні послуги	Купівля цінних паперів, ОВДП
Страхові послуги	Оформлення страхових полісів через застосунок банку

Джерело: складено автором на основі [26, с. 72]; [33, с. 55].

Що ж до нових функцій, то розвиток технологій, що містяться у мобільному телефоні, забезпечив можливість проведення мобільних платежів.

Таблиця 1.2.

Нові функції сучасного електронного банкінгу

Функція	Опис
Мобільні платежі	Безконтактна оплата через Apple Pay, Google Pay, NFC
QR-платежі	Здійснення платежів шляхом сканування QR-коду
Інтеграція з державними сервісами	Взаємодія з Дією, податковою службою та іншими державними платформами
Кешбек та програми лояльності	Автоматичне повернення частини коштів за покупки, накопичення бонусів
Open Banking	Інтеграція зі сторонніми фінансовими сервісами через API
Надання нефінансових послуг	Доступ до додаткових сервісів через екосистему банку, наприклад, бронювання, доставка, квитки

Джерело: складено автором на основі [12, с. 67]; [40, с. 96]. [18, с. 132].

Тобто часто навіть немає необхідності відкривати банківську програму на телефоні, а можна виконати операцію лише дотиком до спеціального терміналу. Подібний підхід використовується і при здійсненні QR-платежів, які передбачають лише сканування відповідного зображення.

Також зараз сучасні банківські системи дозволяють інтегруватися з державними сервісами, наприклад, забезпечують взаємодію з Дією, податковою службою та іншими державними платформами. Подальший розвиток маркетингу у цифровому середовищі забезпечив появу кешбеку та інших програм лояльності, в межах яких частина витрачених коштів повертається платнику. Також з'явилась можливість інтегрувати банківські послуги із сторонніми додатками, що створює додаткову цінність для представників цільової аудиторії. Як результат, відбувається розвиток екосистем банку, коли надаються не лише банківські послуги, а й інші фінансові, наприклад, страхування, та нефінансові, наприклад, продаж квитків, послуги доставки їжі та товарів щоденного вжитку тощо.

Підводячи підсумок, зазначимо, що електронний банкінг означає інформаційно-технологічну систему, що забезпечує мультиканальне дистанційне надання послуг клієнтам банків з доступом до мережі Інтернет

для підвищення зручності процесу, скорочення витрат часу представників цільової аудиторії та зменшення обсягу операційних витрат банків у розрахунку на кожну конкретну операцію.

1.2 Цифрові технології посилення ефективності електронного банкінгу

Останнім часом розвивається велика кількість технологій, які забезпечують підвищення раціональності процесу надання послуг банком у цифровому просторі. Відповідні рішення забезпечують підвищення якості оцінки кредитних ризиків банку, дозволяють виявляти шахрайські операції протягом короткого періоду часу. Крім цього, сучасні технології забезпечують персоналізацію фінансових пропозицій, покращення аналітики, наприклад, накопичення більшої кількості показників, що характеризують представників цільової аудиторії з різних сторін. Як результат, підвищується якість маркетингу, у тому числі комунікаційних заходів організації. Крім цього, відбувається розширення ринку збуту, наприклад, банк може надавати послуги у тих містах, в яких він не має фізичних відділень.

Це можна прослідкувати на прикладі Monobank чи Ізі банк. Відбувається підвищення доступності послуг, оптимізація роботи мережі банкоматів, а також філіальної мережі, покращується прогнозування поведінки клієнтів, відбувається автоматизація моніторингу дотримання вимог Національного банку України, а також загалом вивільняється людська праця із значної частини процесів обслуговування.

Важливим аспектом є конкретні технології, що забезпечують здійснення цифровізації банківської діяльності. Сюди належать такі як біометричні технології, машинне навчання, хмарні обчислення, Інтернет речей, штучний інтелект та інші. Останній забезпечує можливість реалізації певних інтелектуальних функцій людини, що відкриває низку нових резервів для підвищення ефективності банківської діяльності.



Рис. 1.2. Практичні завдання, що вирішуються за допомогою цифрових технологій, у комерційних банках

Джерело: складено автором на основі [14, с. 49]; [17, с. 341].

Пов'язаним терміном є кредиттех, який передбачає застосування цифрових технологій у сфері кредитування, у тому числі використання аналітики даних, машинного навчання, штучного інтелекту для підвищення ефективності оцінки конкретного позичальника, виконання інших завдань у межах процесу кредитування. Таким чином, у межах цифровізації зазвичай використовується кілька технологій та інструментів для підвищення ефективності конкретної ділянки бізнес-моделі.

Низка великих гравців ринку пропонують рішення, що дозволяють банкам краще оцінювати ризики за своїми транзакціями, наприклад, це характерно для Mastercard. На поточний момент компанія активно діє на українському ринку.

Таблиця 1.3.

Цифрові технології посилення ефективності електронного банкінгу

Технологія	Сутність
Хмарні обчислення	Віддалене зберігання та обробка даних на зовнішніх серверах, що забезпечує масштабованість та гнучкість інфраструктури банку
Машинне навчання	Алгоритми, здатні самостійно навчатися на основі даних для виявлення закономірностей, прогнозування поведінки клієнтів та виявлення шахрайства
Біометричні технології	Ідентифікація та автентифікація клієнтів за фізіологічними характеристиками, такими як відбитки пальців, розпізнавання обличчя та голосу
Штучний інтелект	Імітація когнітивних функцій людини для автоматизації прийняття рішень, обслуговування клієнтів та оцінки ризиків
Аналіз великих даних	Обробка та аналіз значних обсягів структурованих і неструктурованих даних для отримання цінних висновків щодо поведінки клієнтів та ринкових тенденцій
Доповнена і віртуальна реальність	Створення інтерактивного цифрового середовища для навчання персоналу, залучення клієнтів та візуалізації фінансових даних
Блокчейн	Розподілений реєстр даних, що забезпечує прозорість, незмінність та безпеку транзакцій без потреби у центральному посереднику
Інтернет речей	Мережа фізичних пристроїв, підключених до інтернету, що дозволяє збирати дані, автоматизувати процеси та підвищувати безпеку відділень
API-технології та Open Banking	Програмні інтерфейси, що дозволяють стороннім розробникам інтегруватися з банківськими системами для створення нових фінансових сервісів та продуктів

Джерело: складено автором на основі [11, с. 4]; [19, с. 35].

Ще одним напрямом є пейтех, який означає використання цифрових технологій для підвищення ефективності функції взаєморозрахунків між фізичними та юридичними особами за допомогою банківських послуг. Прикладом такого рішення є Apple Pay, Google Pay (Табл. 1.3).

Також цифровим рішенням є QR-платежі від monobank, що забезпечують проведення розрахунків в інтересах підприємців, які співпрацюють із банком.

Також цифрові рішення використовуються для реалізації комунікаційної функції, наприклад, помітним у цьому контексті є застосування чат-ботів. Завдяки їм відбувається скорочення витрат робочого часу на виконання відповідного завдання з пояснення клієнтам особливостей взаємодії, наприклад, з інтернет-банкінгом.

Таблиця 1.4.

Групи рішень на основі сучасних цифрових технологій

Фактори цифровізації	Пей-тех	Рег-тех	Інвест-тех	Кредит-тех	Іншур-тех	Кібер-тех	Опер-тех	Робо-тех	Аналі-тех
Технології блокчейн	+	+	+	+	+	+	+	+	+
Великі дані	-	+	+	+	+	+	+	+	+
Інтернет речей	-	-	-	-	+	-	-	+	+
Хмарні обчислення	-	-	-	+	-	-	+	-	+
Штучний інтелект	-	+	+	-	+	-	-	+	+
Біометричні технології	-	-	-	-	+	+	-	-	-
Доповнена та віртуальна реальність	-	+	+	-	-	-	-	+	-
Машинне навчання	+	+	+	+	+	+	+	+	+

Джерело: складено автором на основі [20, с. 5]; [36, с. 30].

За допомогою цифрових рішень банки пропонують більшу кількість продуктів, наприклад, інвестиційні. У цьому контексті можна відзначити інвестиційні сервіси monobank, функціонал яких був дещо звужений з початком війни.

Крім цього, цифрові рішення дозволяють формувати власну крос-канальну інфраструктуру, яка забезпечує більш безпечне виконання банківських завдань, надання банківських продуктів на різних платформах.

Також як цікаве рішення слід виділити і створення власної екосистеми, тобто цифрового простору, в якому банк пропонує не лише власні продукти, а й інші фінансові, наприклад, страхові, а також нефінансові, наприклад, послуги доставки їжі, бухгалтерського обліку, тобто ті, які цікаві як фізичним, так і юридичним особам. Як результат, посилюється сила конкретного бренду, при цьому знижується чутливість клієнтів до дій конкурентних банків.

Підводячи підсумок, зазначимо, що в процесі вивчення теоретичних аспектів розвитку електронного банкінгу в Україні сформульовано такі висновки:

- охарактеризовано сутність та функції сучасного електронного банкінгу. Електронний банкінг означає інформаційно-технологічну систему, що забезпечує мультиканальне дистанційне надання послуг клієнтам банків з доступом до мережі Інтернет для підвищення зручності процесу, скорочення витрат часу представників цільової аудиторії та зменшення обсягу операційних витрат банків у розрахунку на кожну конкретну операцію. Сучасними функціями електронного банкінгу є мобільні платежі, QR-платежі, інтеграція з державними сервісами, кешбек та програми лояльності, Open Banking, а також надання нефінансових послуг.

- визначено цифрові технології посилення ефективності електронного банкінгу. Групами рішень на основі сучасних цифрових технологій є пейтех, регтех, інвесттех, кредиттех, іншуртех, кібертех, опертех, роботех та аналітех. Важливими цифровими технологіями посилення ефективності електронного банкінгу вважаємо хмарні обчислення, машинне навчання, біометричні технології, штучний інтелект, аналіз великих даних, доповнену і віртуальну реальність, блокчейн, інтернет речей, а також API-технології та Open Banking.

Розділ 2. Аналіз стану електронного банкінгу в Україні в 2022-2025 роках

2.1 Динаміка розвитку інтернет-банкінгу в Україні в 2022-2025 роках

Протягом останніх чотирьох років спостерігається негативний вплив військових дій на загальне макроекономічне середовище в Україні. Стає все менше платоспроможних громадян, значна частина покинула країну та виїхала в Європейський союз, країни Північної Америки тощо. В таких умовах фундамент, на якому ґрунтується розвиток банківської сфери, дещо звузився.

Незважаючи на це, загалом спостерігається позитивна тенденція протягом останніх чотирьох років, а саме збільшення кількості клієнтів, що використовують у своїй діяльності дистанційний банкінг. Так, у 2022 р. кількість відповідних підприємств становила 2,4 млн одиниць, а до 2025 р. цей показник зріс до 3,051 млн одиниць. Це пов'язано із суттєво зручнішим інтерфейсом, меншими витратами часу з точки зору підприємців, що бажають отримати банківські послуги. При цьому слід відмітити, що спостерігається затухання щорічного приросту, що пов'язано із високим рівнем насиченості ринку пропозицією та використанням інтернет-банкінгу великою кількістю осіб. Якщо загальна кількість населення знаходиться біля позначки у 35 млн осіб, то кількість клієнтів фізичних осіб, які отримують послуги банкінгу в інтернеті, становить 66,95 млн осіб. Це пов'язано із тим фактом, що одна особа може використовувати пропозиції від різних банків, що і формує такий приріст.

Загалом тенденція демонструє наявність високого рівня конкурентоспроможності інтернет-послуг у цифровому середовищі. Частина банків повністю змінила свій підхід щодо надання послуг, значно трансформувала власну бізнес-модель. Наприклад, у випадку з Монобанком мова йде про існування лише віртуального представництва, без широкої мережі філій у регіонах. Як результат, ті особи, які найбільше цікавляться

сучасними технологіями та потребують автоматизованих рішень, які забезпечують економію часу, обирають саме ті організації, які здатні реалізовувати відповідний підхід надання послуг в інтернеті.

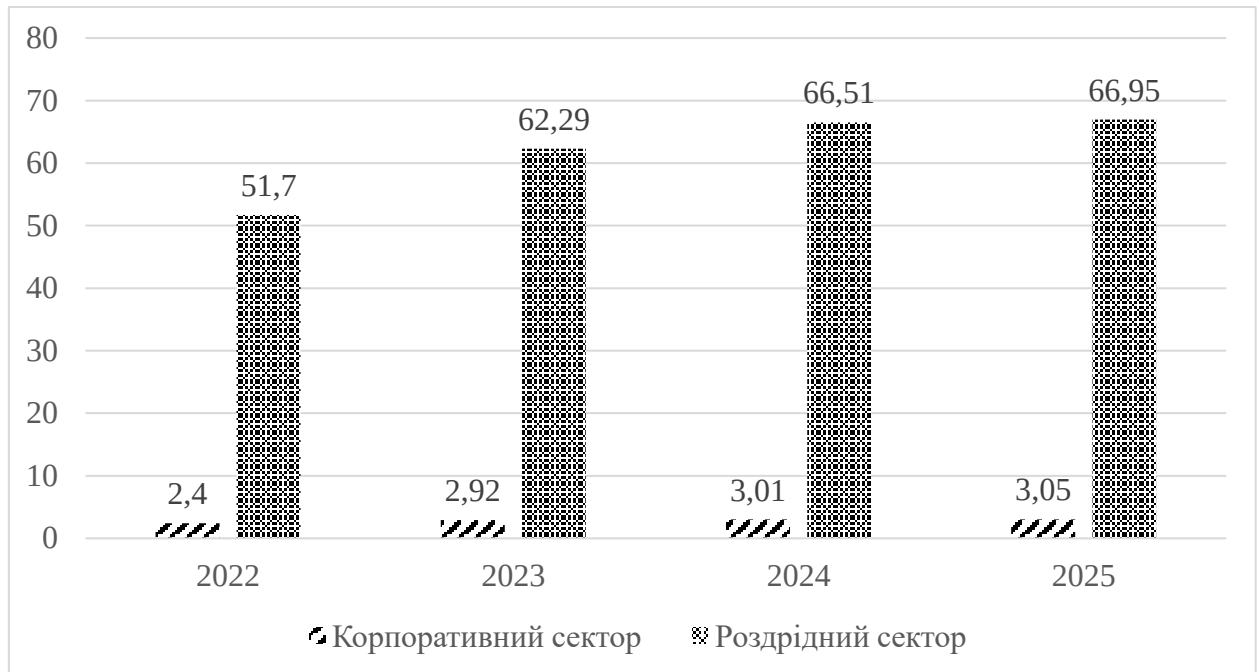


Рис. 2.1. Зміна кількості клієнтів банків, що використовують дистанційний банкінг, в 2020-2024 рр., млн осіб

Джерело: складено автором на основі [8].

Сама інтенсивність виконання операцій за допомогою дистанційного банкінгу постійно коливалася, що пов'язано із вкрай складною економічною ситуацією. При цьому слід відмітити, що протягом 2022–2025 років інфляція була високою, а курс гривні по відношенню до долара знижувався. В таких умовах лише макроекономічні фактори мали б призводити до того, що інтенсивність здійснення грошових операцій за будь-яким напрямком, у тому числі і в межах дистанційного банкінгу, повинна зростати.

Протягом 2022–2025 років спостерігається зниження кількості переказів з картки на картку у мережі інтернет. Це пов'язано не тільки із негативними економічними факторами, а й з активною протидією держави різноманітним операціям, що знижують податкове навантаження на бізнес. Значна частина

підприємців використовує рахунки декількох осіб для того, щоб приховати свою ділову активність, тим самим забезпечуючи зниження уваги зі сторони податкових органів.

В умовах активних бойових дій також спостерігається необхідність посилення контролю за операціями, що відбуваються за картками, що також призводить до обмеження ділової активності громадян. Відповідно, відбувається встановлення лімітів самими комерційними банками на ту кількість та обсяг операцій, які можуть бути проведені однією особою. Як результат, якщо у 2022 р. обсяг безготівкових операцій по картках становив 1,9 трлн грн, то за результатами 2025 р. цей показник знизився до 1,2 трлн грн.

Що ж до іншого напрямку операцій, а саме придбання товарів та послуг у мережі інтернет, то наявна висока волатильність такого показника зі зростанням у 2023 р. та зниженням до 2025 року до рівня 770 млрд грн. У цьому випадку фактор послаблення економічного розвитку, зниження платоспроможності населення себе більше проявляє, що призводить до таких негативних наслідків, як зниження інтенсивності надання послуг у цифровому просторі банками.

Що ж до інших операцій, то їх обсяг різко зріс у 2023 році, після чого коливався і на кінець 2025 р. досягнув 2,7 трлн грн.

Відповідно, наявна кореляція обсягу приватних операцій з кількістю. Так, як у випадку з переказом з картки на картку, так і у випадку з придбанням товарів та послуг в мережі інтернет спостерігається суттєво менше значення показника у 2025 р. порівняно із 2024-м. З іншої сторони, збільшується кількість інших операцій, в тому числі оплата безпосередньо у торговельній мережі, що було найбільш популярним способом використання власної картки у інтернет-банкінгу.

Важливо також зазначити, що значна кількість операцій, а саме 9,9 відсотків від загальної суми та 8,4 відсотки від загальної кількості у 2025 р., реалізовувалась особами, які мешкають за межами території України.



Рис. 2.2. Динаміка суми безготівкових операцій по платіжним карткам, здійснених в інтересах клієнтів банків України в 2020-2024 рр., млрд грн.

Джерело: складено автором на основі [4]; [1]; [29]; [30]; [31]; [32]; [22].

Таким чином, банкам слід і надалі в межах своєї комунікаційної діяльності активно взаємодіяти з тими українцями, які знаходяться не на території України, адже це забезпечує суттєву частку клієнтів, які отримують відповідні послуги.

Говорячи про потенціал подальшого розвитку інтернет-банкінгу, слід зазначити, що частка у загальному обсязі наданих банками послуг в Україні є суттєво нижчою, аніж у інших країнах, що розвинені чи що розвиваються. Наприклад, у Китаї цей показник становить 95 відсотків, в той час як для України характерні 48 відсотків. У США його значення знаходиться на рівні 85 відсотків, а в Японії на 80 відсотків. Таким чином, доцільно і надалі розвивати інтернет-банкінг як на рівні держави загалом, так і окремими комерційними банками, що дозволить забезпечити зростання валового внутрішнього продукту та обсягу чистого прибутку конкретних організацій.

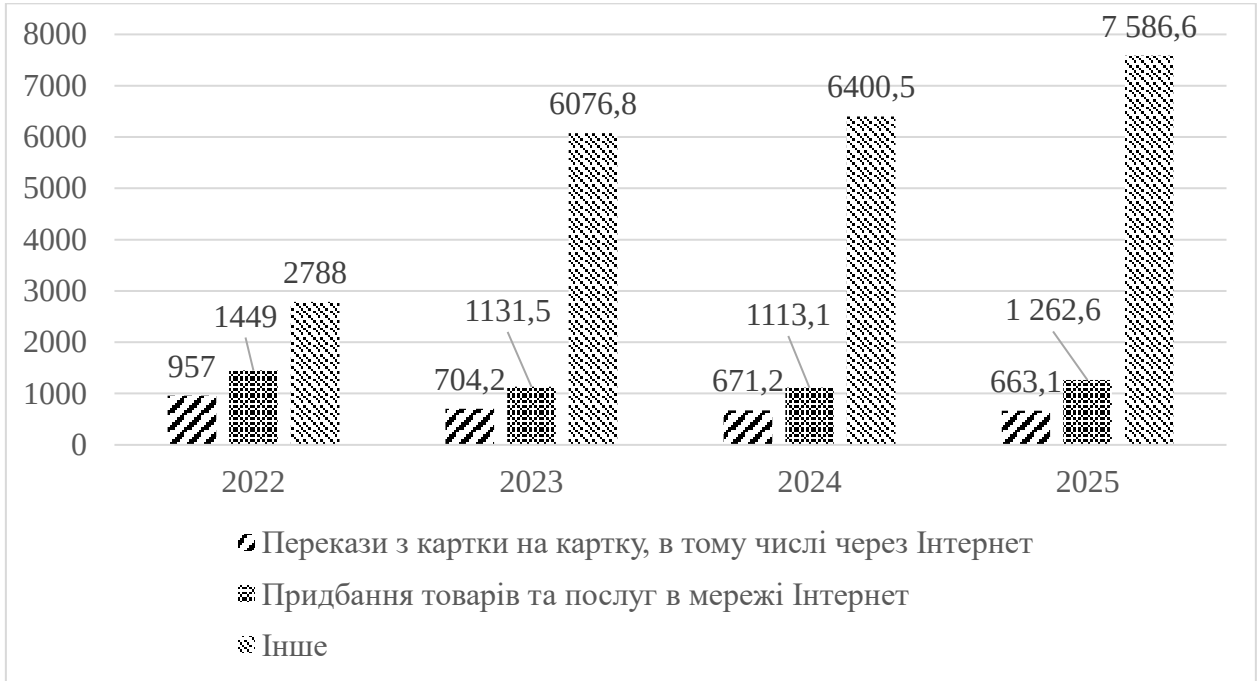


Рис. 2.3. Динаміка кількості безготівкових операцій по платіжним карткам, здійснених в інтересах клієнтів банків України в 2020-2024 рр., млн од.

Джерело: складено автором на основі [4]; [1]; [29]; [30]; [31]; [32]; [22].

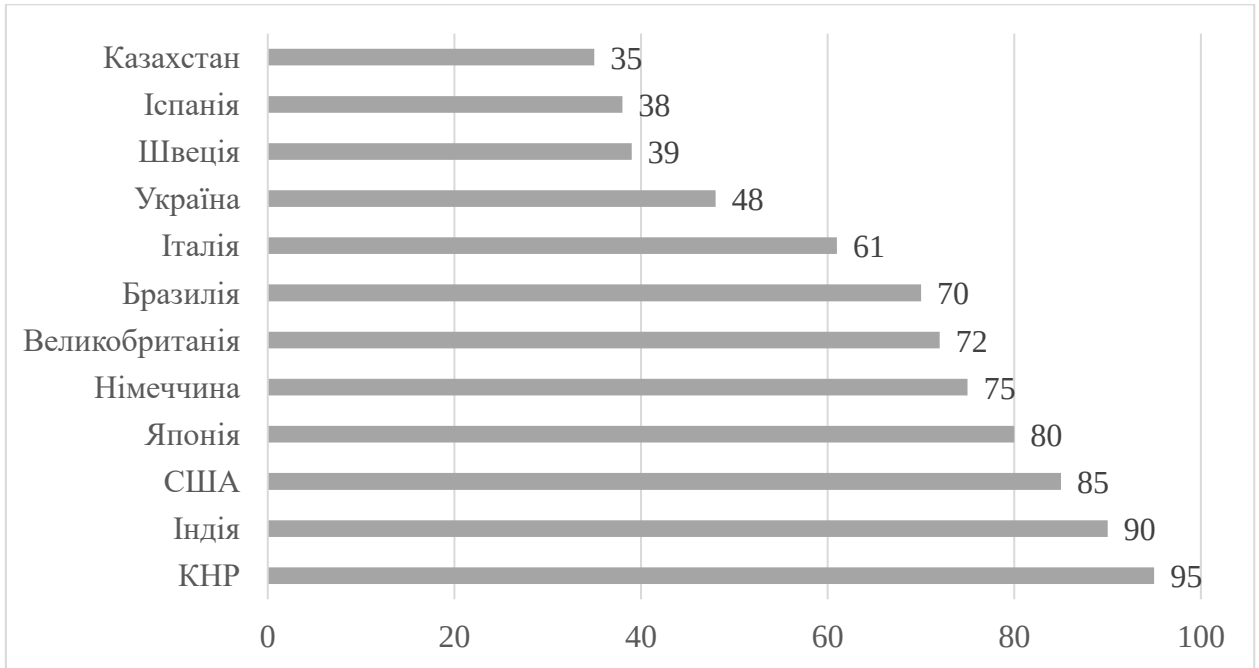


Рис. 2.4. Частка електронного банкінгу у загальному обсязі наданих банками послуг у розрізі країн світу, %

Джерело: складено автором на основі [46, с. 60].

Що ж до фактору, який негативно впливає на подальший розвиток електронного банкінгу, то слід відмітити високу вартість праці спеціалістів у сфері інформаційних технологій. Вони реалізують основний обсяг завдань щодо створення та підтримки системи банкінгу у інтернеті. Але українські банки повинні конкурувати за таких спеціалістів на міжнародному ринку, пропонуючи відповідні заробітні плати. В таких умовах банкам складніше впроваджувати новий функціонал, забезпечити рентабельність відповідної діяльності.

Таблиця 2.1.

Кількість ІТ спеціалістів у банках України в 2025 році

Міс-це	Назва банку	Технічні спеціалісти, ос.	Працівники в ІТ-підрозділах, ос.	Спів-робітники в Україні, ос.	Приріст за останній рік, ос.
1	2	3	4	5	6
1	ПриватБанк	2 395	2 395	17 255	762
2	ПУМБ	901	901	7 200	131
3	Райффайзен Банк	763	863	5 461	-89
4	Ощадбанк	624	624	16 193	74
5	Sense Bank	550	555	4 444	106
6	Ukrsibbank BNP Paribas Group	250	400	4 300	12
7	Банк «Південний»	249	272	1 700	127
8	Креді Агріколь Банк	244	244	2 127	76
1	2	3	4	5	6
9	ОТП Банк	239	244	2 210	36
10	Укргазбанк	207	235	3 832	37
11	Банк Альянс	190	210	932	163
12	Укрексімбанк	180	250	2 000	-38
13	Кредобанк	160	168	1 622	-10
14	А-банк	150	150	3 000	0
15	Universal Bank	105	105	2 984	-26

Джерело: складено автором на основі [21].

Підводячи підсумок, зазначимо, що кількість користувачів інтернет-банкінгу в Україні продовжує зростати, хоча щорічний приріст поступово скорочується. Оплата в торгових мережах витіснила переказування коштів з картки на картку як основну операцію, обсяг якої скоротився з 1,9 трлн грн до

1,2 трлн грн. Водночас витрати на придбання товарів та послуг в інтернеті зросли з 615 млрд грн у 2022 р. до 770 млрд грн у 2025 р. Потенціал подальшого розвитку залишається значним, оскільки в Китаї частка інтернет-банкінгу сягає 95 відсотків, тоді як в Україні лише 48 відсотків. Високий рівень оплати праці ІТ-спеціалістів залишається стримуючим фактором для розвитку цієї сфери.

2.2 Оцінка електронного банкінгу на прикладі АТ КБ «ПриватБанк»

Динаміка користувацької бази Приват24 демонструє виразну тенденцію до насичення ринку. Найбільш інтенсивне зростання зафіксовано у 2022–2023 рр., коли кількість користувачів збільшилася з 12,03 до 13,46 млн осіб, що становить приріст у 11,9%.

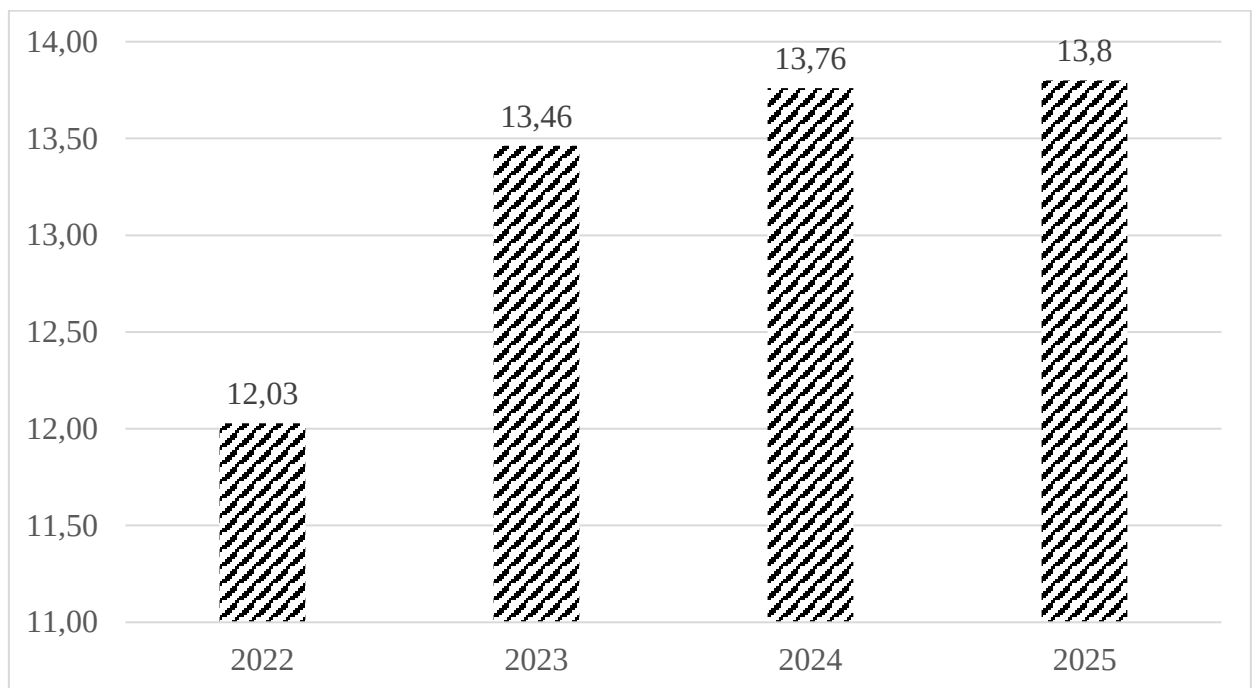


Рис. 2.5. Кількість користувачів Приват24 в 2022-2025 рр., млн осіб

Джерело: складено автором на основі [7]; [9].

Темпи залучення нових клієнтів у подальшому суттєво уповільнилися: за 2023–2024 рр. приріст склав лише 2,2%, а у 2024–2025 рр. зменшився до 0,3%. Така динаміка свідчить про те, що банк фактично вичерпав потенціал екстенсивного розширення цифрової клієнтської бази, а переважна більшість економічно активного населення, яке належить до цільової аудиторії, вже є користувачами платформи.

Маркетингова ефективність інтернет-банкінгу характеризується значним розривом між рівнем обізнаності та лояльністю клієнтів. Показник знання бренду сягає 78%, а споживання становить 68%, що вказує на високий рівень конверсії обізнаності у фактичне використання сервісу. Водночас лояльність на рівні 29% є порівняно низькою, і розрив між споживанням та лояльністю у 39 відсоткових пунктів фіксує структурну проблему утримання клієнтів. Значна частина користувачів, очевидно, розглядає Приват24 як один із кількох інструментів, не формуючи стійкої прихильності до платформи.

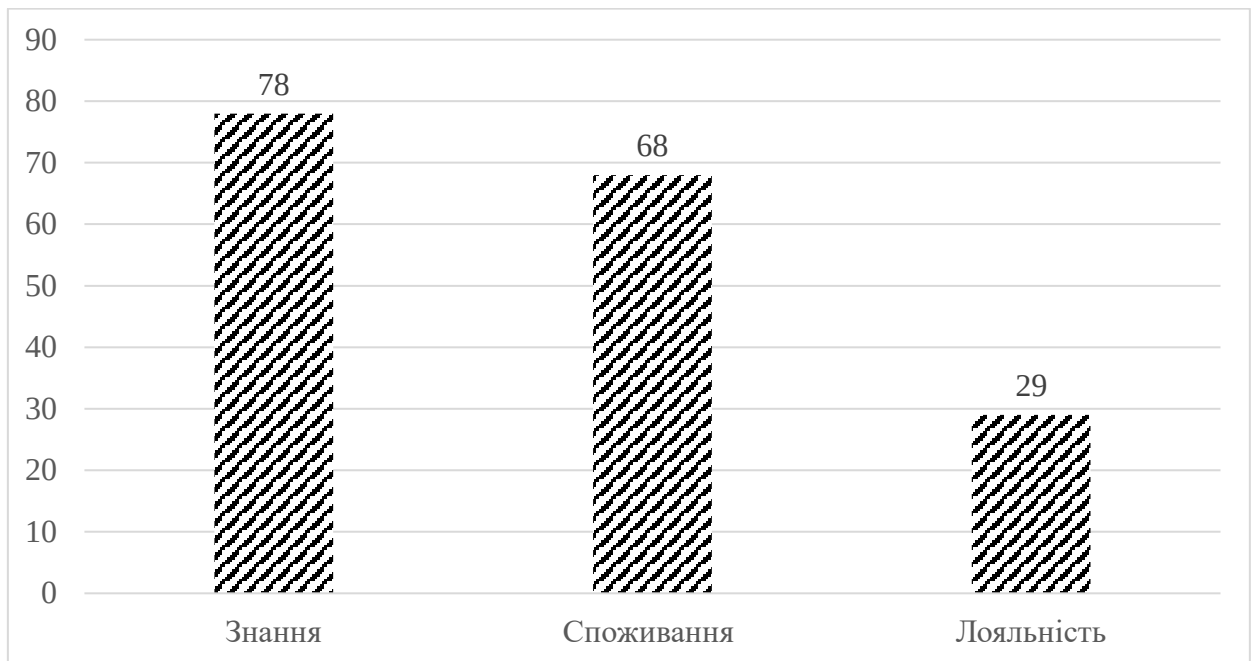


Рис. 2.6. Маркетингові показники ефективності інтернет-банкінгу АТ КБ «ПриватБанк», %

Джерело: складено автором на основі [5].

Підтверджується високий рівень залученості активного ядра аудиторії. Щоденно або частіше платформою користуються 28% клієнтів, а разом із сегментом, який звертається до сервісу 4–6 разів на тиждень (24%), інтенсивні користувачі складають 52% від загальної кількості. Сегмент помірного використання (1–3 дні на тиждень) охоплює 26%, тоді як епізодичні користувачі, які заходять 1–2 рази на місяць або рідше, становлять сукупно 22%. Отримані дані свідчать про формування стійкої моделі цифрової банківської поведінки, за якої більше половини аудиторії інтегрувала Приват24 у щоденну фінансову рутину.

Для оцінки ефективності надання послуг з електронного банкінгу доцільно звернути увагу на ті показники, які характерні для Приват24 порівняно із конкурентами.

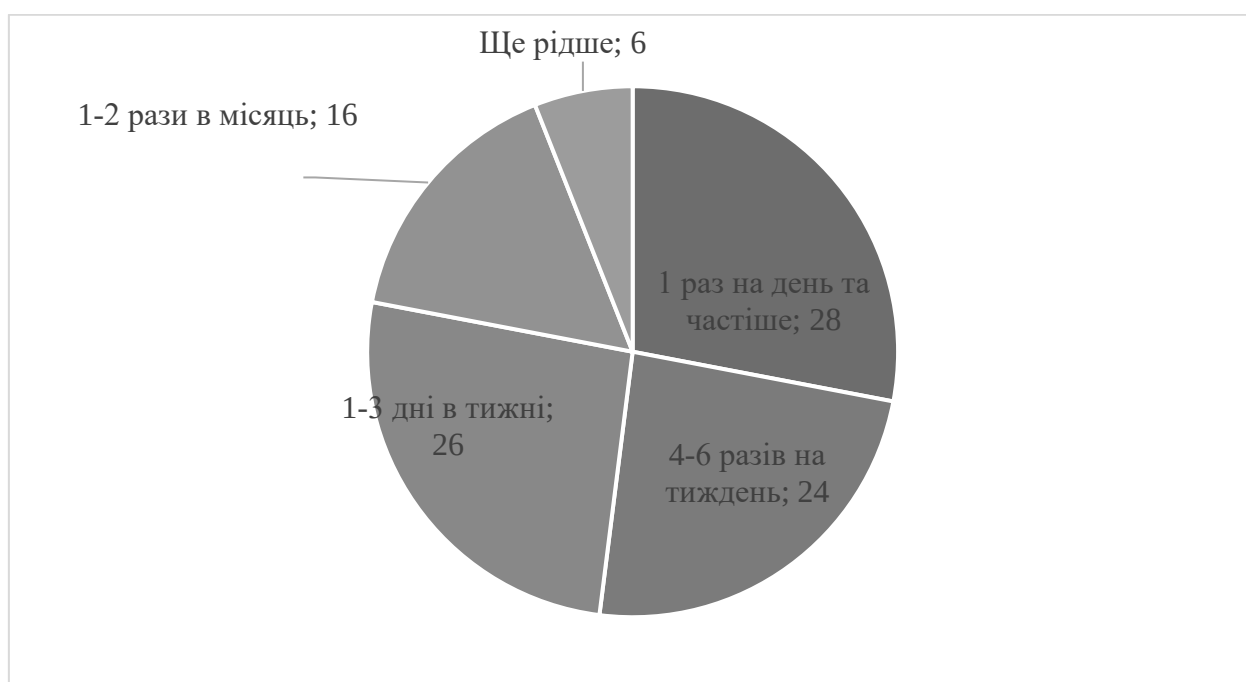


Рис. 2.7. Частота використання інтернет-банкінгу користувачами у АТ КБ «ПриватБанк», раз

Джерело: складено автором на основі основі [5].

У Google Play кількість завантажень застосунку є високою, як і середня оцінка клієнтами. Основним конкурентом у цьому випадку є Монобанк,

бізнес-модель якого повністю зосереджена на тому, щоб надавати відповідні послуги у сфері інтернет-банкінгу.

Кількість завантажень як для Приват24, так і для Монобанку перевищує 10 млн разів.

Наступний конкурент, Ощадбанк, характеризується суттєво меншим показником, а саме на рівні 5 млн завантажень.

Таблиця 2.2.

Кількість завантажень мобільних застосунків у Google Play

Застосунок	Сукупна кількість скачувань	Середня оцінка клієнтами
Приват24	понад 10 млн	4,8
Монобанк – банк у телефоні	понад 10 млн	4,8
Ощад	понад 5 млн	4,7
Raiffeisen Online Україна	понад 1 млн	4,2
O.Bank: мобільний банкінг	понад 100 тис.	2,9

Джерело: складено автором на основі [39].

При цьому слід відмітити, що з точки зору функціоналу рівень конкурентоспроможності пропозиції від ПриватБанку дещо нижчий порівняно із Монобанком.

Справа в тому, що останній обрав стратегію подальшого суттєвого розширення, створення власного маркетплейсу.

Тепер для купівлі техніки, продуктів харчування, різноманітних споживчих товарів у самому застосунку інтернет-банкінгу від Монобанку є можливість взаємодіяти із різними продавцями, переглядати товар, в кінцевому підсумку здійснювати покупку, у тому числі із використанням кредитних продуктів від банку.

Відповідно, економічний ефект у цьому проявляється за двома напрямками, зокрема як збільшення комісійних доходів у зв'язку із сплатою частки від продажу тими продавцями, які розмістили свої оголошення в

інтернет-банкінгу, а також за рахунок процентних та комісійних платежів тих осіб, які отримали банківське кредитування.

Таблиця 2.3.

Оцінка функцій цифрових банківських застосунків

Банк	Відкриття кредитної лінії	Долучення карток інших банків	Оплата будь-якого рахунку	Прив'язка різних рахунків клієнта	Відкриття валютного депозиту у застосунку	Наявна власна екосистема	Сума балів
Приват Банк	1	1	1	1	1	0	5
Монобанк	1	1	1	1	1	1	6
Ідея Банк	1	0	1	1	1	0	4
Ощадбанк	1	0	1	0	1	0	3
Райффайзен Банк	1	0	1	0	0	0	2

Джерело: складено автором

У випадку з ПриватБанком цілісна екосистема відсутня, а наявна велика кількість окремих пропозицій, у тому числі інших компаній, наприклад, можливість купівлі квитків у Укрзалізниці.

Проте відсутність системності призводить до того, що власна екосистема не створена, як результат, ті банки, які будуть здатні запропонувати більший обсяг функцій, забезпечать стійке довгострокове положення, а ПриватБанк у довгостроковій перспективі буде втрачати клієнтів.

Що ж до місця банку у App Store, у цифровому просторі iPhone та подібних товарів від компанії Apple, то кількість оцінок застосунку банку є суттєво меншою порівняно із тою, що характерна для Монобанку. Так, Монобанк оцінили 744 тис. осіб, а Приват24 лише 395 тис. осіб. У категорії фінанси Монобанк займає 4-е місце, а ПриватБанк лише 6-е.

Таблиця 2.4.

Місце мобільної версії інтернет-банкінгу Приват24 серед конкурентів станом на 23.03.2026 р. у мобільній екосистемі Iphone

Банк	Кількість оцінок, тис. од.	Середня оцінка (з 5 можливих)	Місце за популярністю серед онлайн-додатків в категорії Фінанси
1	2	3	4
Приват24	395	4,9	6
Монобанк	744	4,9	4
Ощад24	14	4,4	14
Сенс Банк	13	4	24
Абанк24	145	4,8	13
ПУМБ	34	4,8	10
УкрСиб Онлайн	99	4,7	30
Райффайзен	62	4,8	21
Ізібанк	1,5	3	35
ОТП-банк	42	4,8	25

Джерело: складено автором на вивчення видачі App Store

Таким чином, існує ризик погіршення становища банку через недостатній конкурентний рівень електронного банкінгу від ПриватБанку.

Підводячи підсумок, зазначимо, що в процесі аналізу стану електронного банкінгу в Україні в 2022-2025 роках визначено такі аспекти:

- проаналізовано динаміку розвитку інтернет-банкінгу в Україні в 2022-2025 роках. Незважаючи на подальше збільшення кількості користувачів інтернет-банкінгу в Україні, щорічний приріст цього показника поступово скорочується. Зміни у структурі операцій з платіжними картками свідчать про те, що оплата в торгових мережах стала найбільш затребуваною функцією, замінивши переказування коштів з картки на картку. Зокрема, обсяг останніх

скоротився з 1,9 трлн грн до 1,2 трлн грн, тоді як витрати на придбання послуг та товарів у мережі інтернет суттєво зросли, а саме з 615 млрд грн у 2022 р. до 770 млрд грн у 2025 р. Порівняння з іншими країнами вказує на значний резерв подальшого розвитку, оскільки частка інтернет-банкінгу в Україні становить лише 48 відсотків, тоді як у Китаї цей показник сягає 95 відсотків. Серед факторів, що стримують розвиток цієї сфери, слід виділити високу вартість спеціалістів у сфері інформаційних технологій.

- здійснено оцінку електронного банкінгу на прикладі АТ КБ «ПриватБанк». Загалом організація має популярний застосунок інтернет-банкінгу, що дозволяє надавати значну кількість послуг представникам цільової аудиторії. Загальна кількість користувачів Приват24 зросла з 12,03 млн осіб у 2022 р. до 13,8 млн осіб станом на кінець 2025 р. Проте відмічено, що у екосистемі Apple Монобанк займає суттєво вищу позицію порівняно із Приват24, у тому числі через застосування більш продуманої стратегії, створення власного маркетплейсу. Так, кількість оцінок застосунку Монобанк становить 744 тис. одиниць, а Приват24 лише 395 тис. одиниць.

Розділ 3. Напрямки підвищення ефективності електронного банкінгу в Україні

3.1 Актуальні проблеми розвитку електронного банкінгу в Україні

На поточний момент для сфери інтернет-банкінгу в Україні характерна велика кількість проблем, що стримують подальше нарощення кількості користувачів та збільшення їх середнього чеку за кожну із операцій.

Перш за все, суттєві ризики генерують ворожі країни по відношенню до України, які активно реалізують сукупність заходів, направлених на порушення безперебійного функціонування різноманітних інформаційно-технічних систем. Банкінг є вкрай важливою частиною економіки, що забезпечує безперебійні розрахунки, можливість отримання коштів підприємствами для подальшої реалізації ділової активності. В таких умовах банки стають однією з основних цілей ворожих режимів.

Крім цього, важливо розуміти, що ефективним засобом боротьби є здійснення психологічного впливу на представників іншої країни. І різкий відтік капіталу з банків може призвести як до панічних настроїв, так і до фактичних банкрутств тих організацій, які продовжують безперебійно надавати послуги інтернет-банкінгу.

Як було вказано, ще однією суттєвою проблемою є висока вартість залучення кваліфікованих спеціалістів у сфері інформаційних технологій, а тому при виборі подальших напрямків розвитку електронного банкінгу важливо наперед проводити тестові дії, орієнтуватися на успішний зарубіжний досвід. У банків є менше можливостей для того, щоб проводити різноманітні тести, в результаті яких можна отримати первинні дані щодо привабливості кожного з напрямків подальшого розвитку.

Ще однією проблемою є обмежені можливості надання банківських послуг громадянам, що знаходяться на окупованих територіях. Як результат,

відбувається суттєве зменшення абсолютної кількості представників цільової аудиторії. Частина громадян перемістилася на територію, що підконтрольна Україні, проте все ж декілька мільйонів жителів залишилися у окупації. На жаль, немає прямолінійних вирішень цієї проблеми, адже гроші, які надходять на окуповані території, можуть вилучатися та використовуватися російською владою для реалізації сукупності дій проти української держави.



Рис. 3.1. Поточні проблеми розвитку інтернет-банкінгу в Україні

Джерело: складено автором на основі [15, с. 98]; [37, с. 5]; [24, с. 161]; [41, с. 267]; [34, с. 54]; [35, с. 12]; [38, с. 19].

Ще однією проблемою є зростаюча конкуренція з боку іноземних платіжних сервісів, а також криптовалютних рішень. В таких умовах доцільно розвивати власні інструменти, які дозволяють конкурувати на міжнародній

арені. В протилежному випадку можна очікувати на повільне переманювання української аудиторії, особливо тієї її частини, яка здійснює міжнародні операції, зарубіжними конкурентами.

При цьому важливо орієнтуватися на вимоги регулятора, в протилежному випадку існує велика ймовірність отримання санкцій.

Попри динамічний розвиток цифрових банківських послуг в Україні, значна частина фінансових продуктів залишається недоступною для пересічного користувача. Зокрема, інвестування в цінні папери на міжнародних ринках через вітчизняні банківські додатки фактично неможливе для абсолютної більшості клієнтів. У той час як зарубіжні платформи пропонують широкий спектр інструментів для роботи з акціями, облігаціями та біржовими фондами, українські банки обмежуються переважно депозитними та кредитними продуктами. Внаслідок цього формується суттєвий розрив між очікуваннями технологічно обізнаної аудиторії та реальними можливостями національних фінансових установ. Без інтеграції інвестиційних сервісів у екосистему інтернет-банкінгу вітчизняні гравці ризикують втратити платоспроможну частину клієнтської бази, яка дедалі активніше звертається до іноземних брокерських платформ.

Крім цього, в якості проблеми слід відмітити занепокоєння користувачів щодо захисту персональних даних. Така проблема є пов'язаною із загрозою кібербезпеці, а тому створення чітких алгоритмів поведінки з персональними даними, дотримання законодавства, проведення аудитів щодо умов забезпечення конфіденційності представників цільової аудиторії забезпечить мінімізацію імовірності негативного впливу такої проблеми на конкретні банківські установи.

Також виникає проблема адаптації банківських сервісів до специфічних умов, в яких перебувають військовослужбовці та внутрішньо переміщені особи. Для першої категорії характерними є обмежений доступ до стабільного інтернет-з'єднання, неможливість фізичного відвідування відділень, а також необхідність оперативного управління фінансами в зоні бойових дій. Водночас

внутрішньо переміщені особи стикаються з труднощами верифікації, зміни реєстраційних даних та отримання послуг без повного пакету документів. Щоб задовольнити потреби цих груп, банківським установам необхідно впроваджувати спрощені процедури ідентифікації, офлайн-режими для критично важливих операцій, а також спеціалізовані інтерфейси з мінімальним споживанням трафіку.

Також має місце низький рівень довіри до цифрових банківських послуг серед людей старшого віку. Як результат, суттєва частка представників цільової аудиторії відмовляється від отримання послуг в цифровому просторі, що призводить до неповного використання того потенціалу, який несе в собі онлайн-банкінг для самих банків. Важливо демонструвати особливості функціонування такої системи у моменти, коли старші особи відвідують відділення банків, а для працівників встановлювати ключові показники ефективності, в межах яких передбачено додаткову оплату праці в тому випадку, якщо людина літнього віку переходить на суттєво більш інтенсивне обслуговування саме в цифровому просторі.

Разом із тим суттєвим стримуючим фактором виступають регуляторні обмеження, встановлені Національним банком України в умовах воєнного стану. Через запровадження валютних обмежень, лімітів на транскордонні перекази та посилені вимог до фінансового моніторингу банки вимушені звужувати функціональність окремих цифрових продуктів. Хоча подібні заходи є обґрунтованими з точки зору макроекономічної стабільності та запобігання відтоку капіталу, вони водночас гальмують інноваційний потенціал галузі. В результаті фінансові установи опиняються в ситуації, де необхідність дотримання нормативних вимог конфліктує з прагненням розширювати перелік доступних сервісів та підвищувати конкурентоспроможність на ринку цифрових фінансових послуг.

Ще однією проблемою є власне стримання інвестицій у розвиток онлайн-банкінгу через економічну нестабільність, що характерна на поточному етапі розвитку України. Як результат, власники акцій банків більш

виважено розглядають можливість здійснення активних інвестицій у подальше посилення свого ринкового положення. Високий рівень невизначеності призводить до того, що часто кредитні організації відмовляються від активної експансії, а обирають стратегію, що забезпечує максимізацію прибутку у складних поточних умовах. Крім цього, складна макроекономічна ситуація призводить до того, що банки мають менше фінансових ресурсів для здійснення активних інвестицій у розвиток онлайн-банкінгу. На поточний момент встановлено рівень оподаткування податком на прибуток підприємств для банків в розмірі 50 відсотків. В таких умовах формується суттєво менше коштів, які можна було б направити по різноманітних напрямках, що здатні посилити бізнес-модель у середньостроковій перспективі.

Підводячи підсумок, зазначимо, що суттєвими проблемами на поточному етапі розвитку інтернет-банкінгу є загрози кібербезпеці з боку ворожих держав (РФ, Північна Корея, Іран), стримування інвестицій у розвиток онлайн-банкінгу через економічну нестабільність, спричинену війною, зростаюча конкуренція з боку іноземних платіжних сервісів та криптовалютних рішень, нерозвиненість окремих фінансових продуктів, зокрема доступу до інвестування в цінні папери на міжнародних ринках, висока вартість залучення кваліфікованих ІТ-спеціалістів, обмежені можливості надання банківських послуг громадянам на окупованих територіях, потреба в адаптації сервісів до специфічних умов військовослужбовців та внутрішньо переміщених осіб, низький рівень довіри до цифрових банківських послуг серед людей старшого віку, обмеження, зумовлені регуляторними вимогами НБУ щодо окремих операцій в умовах воєнного стану, а також занепокоєння користувачів щодо захисту персональних даних та конфіденційності.

3.2 Заходи забезпечення подальшого розвитку інтернет-банкінгу у АТ КБ «ПриватБанк»

Для забезпечення подальшого розвитку інтернет-банкінгу у АТ КБ «ПриватБанк» слід звернути увагу на зарубіжний досвід посилення онлайн-банкінгу. Казахський банк Kaspi.kz є прикладом найуспішнішого банківського суперзастосунку на пострадянському просторі. Kaspi.kz є найбільш релевантним для ПриватБанку прикладом, оскільки був традиційним комерційним банком. Платформа об'єднує три бізнес-напрямки, а саме платежі (Kaspi Pay), маркетплейс (e-Commerce, e-Cars, Travel, e-Grocery) та фінтех (кредитування, депозити). Платіжна та маркетплейс-платформи забезпечили 69% консолідованого чистого доходу у 2024 році, порівняно з 66% у 2023-му, тобто саме нефінансові (екосистемні) сервіси стали основним драйвером прибутковості [45].

Кількість щомісячно активних користувачів Kaspi.kz зросла з 5,7 млн у 2019 році до 14,7 млн у 2024 році, що становить 71% населення Казахстану. Витрати на маркетинг при цьому мінімальні: у 2024 фінансовому році витрати на продаж та маркетинг склали лише 3,3% від загальної виручки, тоді як типові високотехнологічні компанії витрачають понад 20–30% [44], [43].

Процес трансформації відбувався поступово, понад 80% малого та середнього бізнесу Казахстану покладаються на цифрові платежі, а цифрове кредитування через Kaspi.kz перевищило 2,5 млрд доларів на рік [42].

Іншим прикладом є Nubank (Бразилія). Організація трансформувалася з банку у екосистему «super app», запустивши ШІ-персональний банкір, криптоплатформу NuCrypto, власного мобільного оператора NuCel (запущений у 2024 році для підвищення лояльності клієнтів), а також розширив забезпечене кредитування [47]. Як результат, у 2024 році виручка Nubank склала 11,5 млрд доларів, що зробило його найбільшим необанком у світі за доходами. Рентабельність власного капіталу досягла рекордних 31% у

третьому кварталі 2025 року, а загальна кількість клієнтів перевищила 127 млн.

Таким чином, суть пропозиції зводиться до того, щоб забезпечити подальший розвиток онлайн-банкінгу Приватбанку в напрямку створення саме екосистеми. Тобто необхідно додати додаткові маркетплейси, інші площадки, які дозволяють надавати не лише власні фінансові послуги, а й сервіси та продукти, що не відносяться до фінансової сфери.

Таблиця 2.1.

Розрахунок первинних інвестицій у створення екосистемної платформи

Стаття витрат	Кількість спеціалістів, осіб	Середня зарплата з нарахуваннями на місяць, дол. США	Тривалість, міс.	Сума, млн грн
Розробка маркетплейсу, у тому числі API-платформи для партнерів	30	4 200	12	63,4
Система аналітики	15	5 600	12	42,2
Модуль безпеки та комплаєнсу	10	4 200	12	21,1
UX/UI-дизайн екосистеми	8	3 500	10	11,7
Тестування	12	3 000	12	18,1
Проектний менеджмент	5	5 000	12	12,5
Ліцензії, хмарна інфраструктура, обладнання тощо	-	-	-	35
Юридичний супровід	-	-	-	8
Маркетинг запуску екосистеми	-	-	-	25
Разом CAPEX	80	-	-	237

Джерело: складено автором на основі медіанних зарплат DOU

Відповідно, для створення такої платформи необхідно, перш за все, залучити велику кількість спеціалістів у сфері інформаційних технологій. Початкові витрати розраховані на рівні 237 млн грн.

Що ж до операційних витрат, тобто тих, які будуть здійснюватись постійно протягом всього періоду експлуатації такої платформи, то необхідно зберегти у штаті додатково 25 осіб, які будуть підтримувати та розвивати

платформу, а також необхідно передбачити кошти на маркетинг, підтримання роботи обладнання, юридичний супровід тощо.

Таблиця 2.2.

Щорічні операційні витрати на підтримку екосистемної платформи

Стаття витрат	Сума, млн грн
Команда підтримки та розвитку платформи (25 осіб)	52,8
Хмарна інфраструктура та серверне навантаження	20
Маркетинг та залучення партнерів	35
Кешбек та програма лояльності для екосистемних транзакцій	50
Юридичний та комплаєнс-супровід	5
Разом операційних витрат на рік	162,8

Джерело: складено автором

Для обґрунтування економічного ефекту слід звернути увагу на досвід інших країн. Буде отримано комісійний дохід від партнерських транзакцій, адже при 13,8 млн користувачів Приват24, навіть якщо 20% (2,76 млн осіб) скористаються екосистемними сервісами з середнім чеком 500 грн на місяць і банківською комісією 3-5%, додатковий комісійний дохід складе 2,76 млн. осіб $\times$ 500 грн. $\times$ 12 міс. $\times$ 0,04 = 662,4 млн грн на рік.

Окрім цього, досвід Kaspi.kz показує, що інтегрована екосистема створює високий рівень «липкості» клієнтів, що робить пряму конкуренцію малоюмовірною. Збереження додаткових 2% клієнтської бази завдяки екосистемі (замість переходу до конкурентів) еквівалентне збереженню доходу у розмірі приблизно 555,4 млн грн (2% від чистого комісійного доходу 27,77 млрд грн).

Також за прикладом Kaspi.kz, де ризикові моделі аналізують понад 4 380 точок даних і дозволяють ухвалювати 99,9% рішень щодо споживчих кредитів за шість секунд, банк може збільшити кредитний портфель на 5-8% завдяки точнішому скорингу на основі екосистемних даних, що принесе додатково приблизно 450 млн грн процентного доходу.

Відповідно, можна очікувати, що сукупний економічний ефект для банку від створення такої платформи становитиме 1 667,8 млн грн.

Таблиця 2.3.

Очікуваний економічний ефект від пропозиції створення власної екосистеми
на основі Приват24

Показник	Сума, млн грн
Додатковий комісійний дохід від партнерських транзакцій	662,4
Збереження доходу від зниження відтоку клієнтів	555,4
Додатковий процентний дохід від розширення кредитування	450
Всього	1667,8

Джерело: складено автором на основі [45].

Так як мова йде про проект, який не передбачений в межах поточного бюджету банку, слід врахувати максимально можливу ставку використання коштів, а саме 13 відсотків річних, які на поточний момент банк платить тим особам, які відкрили депозит. Відповідно, щороку доведеться витратити додаткові 30,8 млн грн в якості процентних платежів у зв'язку з необхідністю залучення коштів для реалізації пропонованого підходу.

Таблиця 2.4.

Розрахунок вартості фінансування проекту створення власної екосистеми на
основі Приват24, млн грн.

Елемент джерел фінансування	2027	2028	2029	2030	2031
Обсяг залученого позикового капіталу для фінансування проекту	237	237	237	237	237
Відсотки до сплати та інші платежі за період використання позикового капіталу	30,81	30,81	30,81	30,81	30,81

Джерело: складено автором на основі [28]

Важливо зазначити, що окремі показники економічного ефекту та витрат будуть зростати щорічно у зв'язку з впливом інфляції.

Таблиця 2.5.

Оцінка чистого ефекту в межах пропозиції створення власної екосистеми на
основі Приват24, млн грн.

Показник	2027	2028	2029	2030	2031
Економічний ефект	1667,8	1 785	1 909	2 043	2 186
Загальна сума витрат	193,61	204,81	216,81	229,81	243,81
Фінансовий результат до оподаткування	1474,19	1580,19	1692,19	1813,19	1942,19
Податок на прибуток організації	737,1	790,1	846,1	906,6	971,1
Чистий прибуток в рамках заходу	737,09	790,09	846,09	906,59	971,09

Відповідно до прогнозів самого Національного банку України очікується, що у середньостроковій перспективі середнє значення показника інфляції буде близько семи відсотків. Відповідно, щорічно зростатимуть і параметри економічного ефекту та витрат. Застосовується рівень оподаткування в розмірі 50 відсотків у зв'язку із суттєвим посиленням податкового навантаження на банки протягом останніх років.

Таблиця 2.6.

Інвестиційна оцінка пропозиції створення власної екосистеми на основі

Приват24

Показник	2026	2027	2028	2029	2030	2031	Всього
Відтік коштів							
Початкові витрати	237	-	-	-	-	-	-
Надходження коштів							
Чистий грошовий потік	-237	737,09	790,09	846,09	906,59	971,09	-
Коефіцієнт дисконтування, $i=27,12$	1	0,79	0,62	0,49	0,38	0,3	-
Дисконтований грошовий потік	-237	582,3	489,86	414,58	344,5	291,33	1885,57

Джерело: розраховано автором

Сам по собі чистий прибуток в межах заходу не означає, що пропозицію слід реалізувати на практиці. Для цього необхідно провести додатковий інвестиційний аналіз. Одним із параметрів, які слід врахувати, є коефіцієнт дисконтування. Для визначення розміру такого показника застосовується кумулятивний підхід, тобто сумування трьох параметрів, а саме ризику проекту, очікуваної інфляції та безризикової дохідності. В якості очікуваної інфляції, як було сказано, застосовується показник у 7 відсотків. Ризик проекту є середнім, адже вже зараз у банку є ефективна система онлайн-банкінгу, а пропозиція забезпечує лише посилення цінності. Відповідно, використовується показник у розмірі п'яти відсотків. Що ж до безризикової дохідності, то у цьому випадку використовуються дані щодо виплати за облігаціями внутрішньої державної позики. Відповідно, ключовий параметр в межах інвестиційного аналізу становить 27,12 відсотка:

$$15,12 [25] + 5 + 7 [5] = 27,12\%$$

Дисконтований грошовий потік є додатнім, що підтверджує привабливість запропонованого заходу.

Кожна гривня, яка буде вкладена у таку пропозицію, забезпечить банку економічний ефект на рівні 8,96 грн. Тому вважаємо, що захід слід реалізувати на практиці:

$$PI = (582,3 + 489,86 + 414,58 + 344,5 + 291,33) : 237 = 8,96$$

Підводячи підсумок, зазначимо, що в процесі обґрунтування напрямків підвищення ефективності електронного банкінгу в Україні сформульовано такі рекомендації:

- виділено актуальні проблеми розвитку електронного банкінгу в Україні. Важливими є висока вартість залучення кваліфікованих ІТ-спеціалістів, зростаюча конкуренція з боку іноземних платіжних сервісів та криптовалютних рішень, загрози кібербезпеці з боку ворожих держав (Північна Корея, РФ, Іран), обмеження, зумовлені регуляторними вимогами НБУ щодо окремих операцій в умовах воєнного стану, потреба в адаптації сервісів до специфічних умов внутрішньо переміщених осіб та військовослужбовців, нерозвиненість окремих фінансових продуктів, зокрема доступу до інвестування в цінні папери на міжнародних ринках, занепокоєння користувачів щодо захисту персональних даних та конфіденційності, стримування інвестицій у розвиток онлайн-банкінгу через економічну нестабільність, спричинену війною, обмежені можливості надання банківських послуг громадянам на окупованих територіях, а також низький рівень довіри до цифрових банківських послуг серед людей старшого віку.

- запропоновано заходи забезпечення подальшого розвитку інтернет-банкінгу у АТ КБ «ПриватБанк». Досвід банків Бразилії та Казахстану свідчить про доцільність руху в напрямку формування екосистеми, побудованої на основі онлайн-обслуговування клієнтів банку. Створення власного маркетплейсу забезпечить надходження комісійних доходів від реалізації нефінансових та фінансових продуктів. Поряд із цим, посиляться

фактична лояльність клієнтів та підвищиться якість їхньої кредитної оцінки. Незважаючи на суттєвий обсяг початкових інвестицій у розмірі 237 млн грн, упродовж наступних п'яти років очікується генерування дисконтованого грошового потоку на рівні 1885,57 млн грн.

Висновки

В процесі вивчення теоретичних і практичних аспектів розвитку електронного банкінгу в Україні сформульовано такі висновки та рекомендації:

1. Охарактеризовано сутність та функції сучасного електронного банкінгу. Електронний банкінг означає інформаційно-технологічну систему, що забезпечує мультиканальне дистанційне надання послуг клієнтам банків з доступом до мережі Інтернет для підвищення зручності процесу, скорочення витрат часу представників цільової аудиторії та зменшення обсягу операційних витрат банків у розрахунку на кожну конкретну операцію. До сучасних функцій електронного банкінгу слід віднести Open Banking, надання нефінансових послуг, QR-платежі, кешбек та програми лояльності, мобільні платежі, а також інтеграцію з державними сервісами.

2. Визначено цифрові технології посилення ефективності електронного банкінгу. На основі сучасних цифрових технологій формуються такі групи рішень, як кредиттех, пейтех, іншуртех, аналітех, регтех, кібертех, роботех, опертех та інвесттех. Серед цифрових технологій, що сприяють посиленню ефективності електронного банкінгу, варто виділити штучний інтелект, блокчейн, аналіз великих даних, біометричні технології, хмарні обчислення, інтернет речей, доповнену і віртуальну реальність, машинне навчання, а також API-технології та Open Banking.

3. Проаналізовано динаміку розвитку інтернет-банкінгу в Україні в 2022-2025 роках. Протягом останніх років спостерігається подальше збільшення кількості користувачів інтернет-банкінгу в Україні, проте відбувається скорочення їх щорічного приросту. Структура здійснення операцій у інтернет-банкінгу з платіжними картками змінюється. Якщо раніше основною операцією було переказування коштів з картки на картку, то в сучасних умовах найбільш затребуваною функцією є оплата в торгових мережах. Як результат, обсяг переказів з картки на картку знизився з 1,9 трлн

грн до 1,2 трлн грн, а відтік коштів з карток на придбання товарів та послуг у мережі інтернет зріс суттєво, а саме з 615 млрд грн у 2022 р. до 770 млрд грн у 2025 р. У України є значний резерв подальшого збільшення частки інтернет-банкінгу, адже у Китаї такий показник становить 95 відсотків, в той час як для України характерні лише 48 відсотків. Фактором, що стримує подальший розвиток інтернет-банкінгу, є висока вартість спеціалістів у сфері інформаційних технологій.

4. Здійснено оцінку електронного банкінгу на прикладі АТ КБ «ПриватБанк». Популярний застосунок інтернет-банкінгу, яким володіє організація, забезпечує можливість надання представникам цільової аудиторії значної кількості послуг. З 12,03 млн осіб у 2022 р. до 13,8 млн осіб станом на кінець 2025 р. зросла загальна кількість користувачів Приват24. Водночас у екосистемі Apple суттєво вищу позицію порівняно із Приват24 займає Монобанк, що пояснюється, зокрема, створенням власного маркетплейсу та застосуванням більш продуманої стратегії. Кількість оцінок застосунку Приват24 становить лише 395 тис. одиниць, тоді як аналогічний показник Монобанку сягає 744 тис. одиниць.

5. Виділено актуальні проблеми розвитку електронного банкінгу в Україні. Важливими є зростаюча конкуренція з боку іноземних платіжних сервісів та криптовалютних рішень, обмеження, зумовлені регуляторними вимогами НБУ щодо окремих операцій в умовах воєнного стану, висока вартість залучення кваліфікованих ІТ-спеціалістів, занепокоєння користувачів щодо захисту персональних даних та конфіденційності, загрози кібербезпеці з боку ворожих держав (РФ, Іран, Північна Корея), стримування інвестицій у розвиток онлайн-банкінгу через економічну нестабільність, спричинену війною, потреба в адаптації сервісів до специфічних умов внутрішньо переміщених осіб та військовослужбовців, низький рівень довіри до цифрових банківських послуг серед людей старшого віку, нерозвиненість окремих фінансових продуктів, зокрема доступу до інвестування в цінні папери на

міжнародних ринках, а також обмежені можливості надання банківських послуг громадянам на окупованих територіях.

6. Запропоновано заходи забезпечення подальшого розвитку інтернет-банкінгу у АТ КБ «ПриватБанк». За прикладом банків інших країн, а саме Казахстану та Бразилії, вказано, що слід рухатись у напрямку створення екосистеми на базі онлайн-обслуговування клієнтів банку. Запуск власного маркетплейсу дозволить отримувати комісійні доходи від реалізації інших фінансових та нефінансових продуктів. Крім цього, підвищиться якість кредитної оцінки клієнтів, а також посилиться фактична лояльність. Хоча початкові інвестиції є суттєвими, а саме 237 млн грн, проте протягом наступних п'яти років буде згенеровано дисконтований грошовий потік на рівні 1885,57 млн грн.

Список використаних джерел

1. Безготівкові розрахунки у 2024 році суттєво переважали серед операцій з платіжними картками. URL: <https://bank.gov.ua/ua/news/all/bezgotivkovi-rozrahunki-u-2024-rotsi-suttyevo-perevajali-sered-operatsiy-z-platijnimi-kartkami> (дата перегляду: 23.03.2026).
2. Бондаренко А. В., Шепиленко В. Ю., Історичні етапи становлення електронного банкінгу в Україні, Збірник тез «Цифрова трансформація фінансової системи України та країн v-4 в умовах євроінтеграції», 2024, С. 180-183.
3. 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, С. 1-9.
4. Другий рік повномасштабної війни: обсяги безготівкових розрахунків зростають. URL: <https://bank.gov.ua/ua/news/all/drugiy-rik-povnomasshtabnoyi-viyni-obsyagi-bezgotivkovih-rozrahunkiv-zrostayut> (дата перегляду: 23.03.2026).
5. Інтернет-банкінг. 5 фактів про поведінку користувачів від Media Systems. URL: https://media-systems.ua/news/2022-02-22_online_banking (дата перегляду: 23.03.2026).
6. Інфляція буде помірною у 2026–2028 роках, а економіка поступово зростатиме – Інфляційний звіт. URL: <https://bank.gov.ua/ua/news/all/inflyatsiya-bude-pomirnoyu-u-20262028-rokah-a-ekonomika-postupovo-zrostatime--inflyatsiyniy-zvit> (дата перегляду: 23.03.2026).
7. Кількість активних клієнтів «Приват24» з початку повномасштабної війни зросла на 11%. URL: <https://minfin.com.ua/ua/2023/05/14/105749013/> (дата перегляду: 23.03.2026).
8. Кількість клієнтів та рахунків в банках, 2023 рік. URL: <https://bank.gov.ua/ua/news/all/kilkist-kliyentiv-ta-rahunkiv-v-bankah-2022-rik> (дата перегляду: 23.03.2026).

9. Кількість користувачів Приват24 зросла до 15 млн осіб. URL: <https://finbalance.com.ua/news/kilkist-koristuvachiv-privat24-zroslo-do-15-mln-osib> (дата перегляду: 23.03.2026).
10. Коваль В., Правове визначення інформаційної безпеки електронного банкінгу, „Молодий вчений», 2023 № 1 (113), С. 121-125.
11. Копилова О. В., Пічугіна Ю. В., Гончар К. О., Діджиталізація банківського сектору України – виклики та перспективи, „Економіка та суспільство», 2023, № 50, С. 1-9.
12. Корицька О. І., Кухта І. В., Диджиталізація банків України: сучасні тренди та перспективи, „Фінанси, банківська справа та страхування», 2024, № 67, С. 1-6.
13. Корягіна Д. О., Корягіна К. О., Розвиток електронного банкінгу та мобільних платежів в Україні [w:] Збірник доповідей «Інноваційні проекти для післявоєнного відновлення та розвитку України», 2023, С. 26-27.
14. Кретов Д. Ю., Міндова О. І., Цифровізація банківського сектору України: сучасний стан та перспективи розвитку, „Сталий розвиток економіки», 2024, № 2 (49), С. 223-228.
15. Кретов Д., Переваги та недоліки цифрового банкінгу в Україні, „Scientific Collection «InterConf»», 2023, № 195, С. 97-100.
16. Латковська Т., Марущак А., Олексій У., Правові та теоретичні проблеми визначення інтернет-банкінгу в Україні, „Financial and Credit Activity Problems of Theory and Practice», 2021, № 1 (36), С. 27-34.
17. Лойко В. В., Руденко В. С., Впровадження інноваційних продуктів у банках як чинник забезпечення соціальної безпеки [w:] The 8th International scientific and practical conference «Science, society, education: topical issues and development prospects», 2020, С. 341.
18. Мартинюк Р. Ф., Комплексний аналіз інвестицій в інновації банківських установ в контексті забезпечення їх фінансової безпеки, „Науковий вісник Ужгородського національного університету», 2024, № 50, С. 130-135.

19. Мартинюк Р. Ф., Теоретичні підходи щодо трактування сутності банківських інновацій та виокремлення цілей їх впровадження, „Соціально-економічні проблеми сучасного періоду України», 2023, № 5 (163), С. 33-39.

20. Назар Д., Лоїк Р., Лоїк А., Розвиток цифрових технологій у банківській системі України: інновації в кредитуванні, ризики та перспективи, „Економіка та суспільство», 2024, 9 с.

21. Найбільші банки України за кількістю ІТ-спеціалістів 2025. Рейтинг DOU. URL: <https://dou.ua/lenta/articles/bank-rating-2025/> (дата перегляду: 23.03.2026).

22. Операції з платіжними картками у 2025 році: більшість – безготівкові. URL: <https://bank.gov.ua/ua/news/all/operatsiyi-z-platijnimi-kartkami-u-2025-rotsi-bilshist-bezgotivkovi> (дата перегляду: 23.03.2026).

23. Особливості оподаткування банків податком на прибуток у 2026 році: найпоширеніші питання. URL: <https://tax.gov.ua/media-tsentr/novini/973943.html> (дата перегляду: 23.03.2026).

24. Панченко Н., Балацька В., Татяніна С., Інновації у банківській діяльності в умовах воєнного стану, „Молодий вчений», 2023, № 5 (117), С. 160-163.

25. Первинний ринок ОВДП. URL: <https://bank.gov.ua/ua/markets/primary-ovdp-chart> (дата перегляду: 23.03.2026).

26. Перепьолкіна О. О., Перспективи розвитку віртуального банкінгу в Україні [w:] Сучасні напрями розвитку економіки, підприємництва, технологій та їх правового забезпечення, 2022, с. 72-73.

27. Петканич М.-В., Світові тенденції банківських інновацій [w:] Формування механізму зміцнення конкурентних позицій національних економічних систем у глобальному, регіональному та локальному вимірах, 2022, С. 141-144.

28. Процентні ставки за вкладами. URL: <https://privatbank.ua/depozyty> (дата перегляду: 23.03.2026).

29. Розподіл безготівкових операцій з використанням платіжних карток за травень-грудень 2022 року. URL: <https://bank.gov.ua/ua/news/all/rozpodil-bezgotivkovih-operatsiy-z-vikoristannyam-platijnih-kartok-2022-rik> (дата перегляду: 23.03.2026).

30. Розподіл безготівкових операцій з використанням платіжних карток, 2020 рік. URL: <https://bank.gov.ua/ua/news/all/rozpodil-bezgotivkovih-operatsiy-z-vikoristannyam-platijnih-kartok-2020-rik> (дата перегляду: 23.03.2026).

31. Розподіл безготівкових операцій з використанням платіжних карток, 2021 рік. URL: <https://bank.gov.ua/ua/news/all/rozpodil-bezgotivkovih-operatsiy-z-vikoristannyam-platijnih-kartok-2021-rik> (дата перегляду: 23.03.2026).

32. Розподіл безготівкових операцій з використанням платіжних карток, IV квартал 2023 року. URL: <https://bank.gov.ua/ua/news/all/rozpodil-bezgotivkovih-operatsiy-z-vikoristannyam-platijnih-kartok-iv-kvartal-2023-roku> (дата перегляду: 23.03.2026).

33. Свистун А. О., Ухналь Н. М., Любіч Д. О., Інновації в банківських технологіях та їхній вплив на клієнтське обслуговування, „Scientific notes of Lviv University of Business and Law», 2025, № 45, С. 53-60.

34. Сніщенко Р. Г., Даценко Л. І., Мизєва В. І., Напрями впровадження банківських інновацій, „Трансформаційна економіка», 2023, № 2 (02), С. 53-56.

35. Таргоній І. М., Використання інноваційних технологій в маркетингу банківських послуг [w:] Львівський науковий форум, 2023, С. 12-13.

36. Таргоній І. М., Інновації у банківській системі: значення та класифікація [w:] Комплексний підхід до модернізації науки: методи, моделі та мультидисциплінарність, 2023, С. 29-31.

37. Теслюк С., Матвійчук Н., Левчук А., Фінансова безпека банківських установ в умовах цифровізації, „Економіка та суспільство», 2024, № 60, 9 С.

38. Федун І., Татяніна С., Особливості інновацій у банківському бізнесі, „Universum», 2024, № 4, С. 17-23.
39. Функціонал мобільних банківських додатків. Асоціація ЄМА. URL: <https://www.ema.com.ua/business/openapigroup/> (дата перегляду: 23.03.2026).
40. Харабара В., Грешко Р., Харабара В., Світові тренди банківських інновацій та технологій, „Journal of Scientific Papers «Social Development and Security»», 2023, vol. 13, № 5, С. 93-101.
41. Харабара Ю. В., Розвиток інтернет-банкінгу в Україні [w:] Фінансові інструменти сталого розвитку економіки, 2024, С. 265-269.
42. From Fintech to Ecosystem: The Rise of Super Apps in Central Asia – Digital Frontiers Institute. URL: <https://digitalfrontiersinstitute.org/from-fintech-to-ecosystem-the-rise-of-super-apps-in-central-asia/> (дата перегляду: 23.03.2026).
43. Joint Stock Company Kaspi.kz (KSPI) Stock Analysis. URL: <https://koalagains.com/stocks/NASDAQ/KSPI> (дата перегляду: 23.03.2026).
44. Kaspi.kz 4Q and FY 2024 Financial Results. URL: <https://www.globenewswire.com/news-release/2025/02/24/3030988/0/en/Kaspi-kz-4Q-and-FY-2024-Financial-Results.html> (дата перегляду: 23.03.2026).
45. Kaspi.kz Deep Dive & Valuation (\$KSPI). URL: <https://videttecapitalresearch.substack.com/p/kaspikz-deep-dive-and-valuation-kspi> (дата перегляду: 23.03.2026).
46. Sultanova M., Sultanov A., Zhangaliyeva Y., Zhanibekova G., Ordabayeva M., Zamanbekova A., Ibadildin N., Primbetova S., Identifying features of the level of digitalization of banking services in different countries, „Transfer of technologies: industry, energy, nanotechnology», 2024, № 5/13 (131), С. 58-66.
47. The Infinite Game: A Comprehensive Research Feature on Nu Holdings Ltd. (NU). URL: <https://markets.financialcontent.com/stocks/article/finterra-2026-2-19-the-infinite-game-a-comprehensive-research-feature-on-nu-holdings-ltd-nu> (дата перегляду: 23.03.2026).

Цифрові технології посилення ефективності електронного банкінгу

Технологія	Сутність
Хмарні обчислення	Віддалене зберігання та обробка даних на зовнішніх серверах, що забезпечує масштабованість та гнучкість інфраструктури банку
Машинне навчання	Алгоритми, здатні самостійно навчатися на основі даних для виявлення закономірностей, прогнозування поведінки клієнтів та виявлення шахрайства
Біометричні технології	Ідентифікація та автентифікація клієнтів за фізіологічними характеристиками, такими як відбитки пальців, розпізнавання обличчя та голосу
Штучний інтелект	Імітація когнітивних функцій людини для автоматизації прийняття рішень, обслуговування клієнтів та оцінки ризиків
Аналіз великих даних	Обробка та аналіз значних обсягів структурованих і неструктурованих даних для отримання цінних висновків щодо поведінки клієнтів та ринкових тенденцій
Доповнена і віртуальна реальність	Створення інтерактивного цифрового середовища для навчання персоналу, залучення клієнтів та візуалізації фінансових даних
Блокчейн	Розподілений реєстр даних, що забезпечує прозорість, незмінність та безпеку транзакцій без потреби у центральному посереднику
Інтернет речей	Мережа фізичних пристроїв, підключених до інтернету, що дозволяє збирати дані, автоматизувати процеси та підвищувати безпеку відділень
API-технології та Open Banking	Програмні інтерфейси, що дозволяють стороннім розробникам інтегруватися з банківськими системами для створення нових фінансових сервісів та продуктів

Кількість ІТ спеціалістів у банках України в 2025 році

Міс-це	Назва банку	Технічні спеціалісти, ос.	Працівники в ІТ-підрозділах, ос.	Спів-робітники в Україні, ос.	Приріст за останній рік, ос.
1	2	3	4	5	6
1	ПриватБанк	2 395	2 395	17 255	762
2	ПУМБ	901	901	7 200	131
3	Райффайзен Банк	763	863	5 461	-89
4	Ощадбанк	624	624	16 193	74
5	Sense Bank	550	555	4 444	106
6	Ukrsibbank BNP Paribas Group	250	400	4 300	12
7	Банк «Південний»	249	272	1 700	127
8	Креді Агріколь Банк	244	244	2 127	76
9	ОТП Банк	239	244	2 210	36
10	Укргазбанк	207	235	3 832	37
11	Банк Альянс	190	210	932	163
12	Укрексімбанк	180	250	2 000	-38
13	Кредобанк	160	168	1 622	-10
14	А-банк	150	150	3 000	0
15	Universal Bank	105	105	2 984	-26

Поточні проблеми розвитку інтернет-банкінгу в Україні

Загрози кібербезпеці з боку ворожих держав (РФ, Іран, Північна Корея)

Висока вартість залучення кваліфікованих ІТ-спеціалістів

Обмежені можливості надання банківських послуг громадянам на окупованих територіях

Зростаюча конкуренція з боку іноземних платіжних сервісів та криптовалютних рішень

Нерозвиненість окремих фінансових продуктів, зокрема доступу до інвестування в цінні папери на міжнародних ринках

Потреба в адаптації сервісів до специфічних умов військовослужбовців та внутрішньо переміщених осіб

Обмеження, зумовлені регуляторними вимогами НБУ щодо окремих операцій в умовах воєнного стану

Стимування інвестицій у розвиток онлайн-банкінгу через економічну нестабільність, спричинену війною

Низький рівень довіри до цифрових банківських послуг серед людей старшого віку

Занепокоєння користувачів щодо захисту персональних даних та конфіденційності