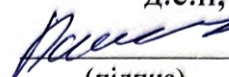


Київський столичний університет імені Бориса Грінченка
Факультет економіки та управління
Кафедра фінансів

«Допущено до захисту»

Завідувач кафедри фінансів

д.е.н, професор

 Рамський А.Ю.
(підпис)

«15» травня 2026 р.

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА

на тему: **«Інтернет банкінг : сучасний стан і перспективи розвитку в Україні»**

ОСВІТНЬО-ПРОФЕСІЙНОЇ ПРОГРАМИ

072.00.01 «Фінанси і кредит»

першого (бакалаврського) рівня вищої освіти

Галузь знань: 07 Управління та адміністрування
Спеціальність: 072 Фінанси, банківська справа та страхування
Кваліфікація: Бакалавр фінансів, банківської справи та страхування

Виконав (ла)

студент (ка) групи ФіКб-1-22-4.0

(шифр групи)

Дрижук Олександра Юріївна

(П.І.Б.)


(підпис)

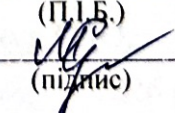
Науковий керівник

к.е.н., доцент, доцент кафедри
фінансів

(науковий ступінь, вчене звання)

Сулима М.О.

(П.І.Б.)


(підпис)

Київ – 2026

Київський столичний університет імені Бориса Грінченка
Факультет економіки та управління
Кафедра фінансів

«ЗАТВЕРДЖУЮ»

Завідувач кафедри фінансів

д.е.н., професор
 Андрій РАМСЬКИЙ

ЗАВДАННЯ НА ВИКОНАННЯ КВАЛІФІКАЦІЙНОЇ РОБОТИ

студенту групи ФіКб-1-22-4.0д

(шифр групи)

Дрижук Олександра Юріївна

(прізвище, ім'я, по батькові)

Тема роботи Інтернет банкінг :сучасний стан і перспективи розвитку в Україні»

1. Вихідні дані: документи нормативно-правового та законодавчого характеру; наукові дослідження вітчизняних та закордонних вчених; офіційно оприлюднена статистична інформація; офіційна фінансова звітність АТ КБ «ПриватБанк»; інші інтернет-джерела.

2. Основні завдання: дослідити сутність та поняття інтернет-банкінгу; розглянути види та інструменти інтернет-банкінгу; оцінити зарубіжний досвід розвитку інтернет-банкінгу; вивчити стан розвитку інтернет-банкінгу в Україні; провести аналіз системи інтернет-банкінгу АТ КБ «Приватбанк»; аналіз інтернет-банкінгу в інших банках України; розглянути основні тенденції розвитку інтернет-банкінгу в Україні; оцінити проблеми розвитку інтернет-банкінгу та запропонувати перспективи вдосконалення інтернет-банкінгу.

3. Пояснювальна записка: кваліфікаційна робота містить вступ, основну частину, яка складається із трьох розділів, висновків, списку використаних джерел та додатків.

4. Графічні матеріали: 13 таблиць, 1 рисунок

5. Додатки: 3 додатки

6. Строк подання роботи на кафедру « 05 » червень 2026 р.

Науковий керівник

к.е.н., доцент, доцент кафедри
фінансів Сулима М.О.

науковий ступінь, вчене звання

П.І.Б.


Завдання прийняв до виконання

Дрижук О.Ю.

« 10 » 02 2026 р.



ІНДИВІДУАЛЬНИЙ ПЛАН ВИКОНАННЯ КВАЛІФІКАЦІЙНОЇ РОБОТИ

студентки групи ФіКБ-1-22-4.0д
Дрижук Олександри Юріївни
 (прізвище, ім'я, по батькові)

Тема роботи «Інтернет банкінг : сучасний стан і перспективи розвитку в Україні»

№ зп	Види роботи, завдань, заходів	Термін виконання	Відмітка про виконання
1	Постановка задачі. Предмет, мета, завдання	10-15.02.2026	Виконано
2	Робота з джерелами за темою роботи	16.02-01.03.2026	Виконано
3	Визначення змісту кваліфікаційної роботи	02-05.03.2026	Виконано
4	Теоретико-методологічний розділ: Розділ 1. Теоретичні основи інтернет-банкінгу:	06-25.03.2026	Виконано
	– 1.1. Сутність та поняття інтернет-банкінгу	06-15.03.2026	Виконано
	– 1.2. Види та інструменти інтернет-банкінгу	16-25.03.2026	Виконано
	– 1.3. Зарубіжний досвід розвитку інтернет-банкінгу	16-25.03.2026	Виконано
5	Розділ 2. Аналіз сучасного стану інтернет-банкінгу в Україні:	26.03-20.04.2026	Виконано
	– 2.1. Стан розвитку інтернет-банкінгу в Україні	26-31.03.2026	Виконано
	– 2.2. Аналіз системи інтернет-банкінгу АТ КБ «Приватбанк»	01.04-10.04.2026	Виконано
	– 2.3. Аналіз інтернет-банкінгу в інших банках України	10-20.04.2026	Виконано
6	Розділ 3. Перспективи розвитку інтернет-банкінгу в Україні:	21.04-14.05.2026	Виконано
	– 3.1. Основні тенденції розвитку інтернет-банкінгу в Україні	21-30.04.2026	Виконано
	– 3.2. Проблеми розвитку інтернет-банкінгу	01-08.05.2026	Виконано
	– 3.3. Напрями та перспективи вдосконалення інтернет-банкінгу	09-14.05.2026	Виконано
7	Висновки	14-15.05.2026	Виконано
8	Оформлення кваліфікаційної роботи	16-20.05.2026	Виконано
9	Подання роботи на відгук	20-29.05.2026	Виконано
10	Рецензування	20-29.05.2026	Виконано
11	Підготовка до захисту	01-12.06.2026	Виконано
12	Захист кваліфікаційної роботи	15.06.2026	Виконано

«Затверджую»
 Науковий керівник


 (підпис)

« 10 » 02 2026 р.

Індивідуальний план склав


 (підпис студента)

« 10 » 02 2026 р.

АНОТАЦІЯ

Кваліфікаційна робота: 85 с., 1 рис., 13 табл., 53 посилання.

Актуальність теми зумовлена стрімким розвитком цифрових технологій у фінансовому секторі, зростанням популярності дистанційного обслуговування та необхідністю вдосконалення систем інтернет-банкінгу в Україні в умовах сучасних викликів.

Об'єкт дослідження: процес функціонування та розвитку інтернет-банкінгу в Україні.

Предмет дослідження: теоретико-методичні засади та практичні аспекти надання банківських послуг через системи інтернет-банкінгу.

Мета роботи: дослідження теоретичних основ інтернет-банкінгу, аналіз його сучасного стану в Україні (на прикладі АТ КБ «Приватбанк») та обґрунтування перспектив його подальшого розвитку.

Завдання:

1. Розкрити сутність та поняття інтернет-банкінгу.
2. Розглянути види та інструменти інтернет-банкінгу.
3. Описати зарубіжний досвід розвитку інтернет-банкінгу.
4. Проаналізувати стан розвитку інтернет-банкінгу в Україні.
5. Охарактеризувати систему інтернет-банкінгу АТ КБ «Приватбанк».
6. Здійснити аналіз інтернет-банкінгу в інших банках України.
7. Визначити основні тенденції та проблеми розвитку інтернет-банкінгу.
8. Обґрунтувати напрями та перспективи вдосконалення інтернет-банкінгу.

В роботі показано теоретичні основи функціонування інтернет-банкінгу, проаналізовано сучасний стан дистанційного банківського обслуговування (на прикладі АТ КБ «Приватбанк» та інших банків), розкрито проблеми цифрового банкінгу та обґрунтовано напрями підвищення ефективності його функціонування. Результати даної роботи можуть бути використані для удосконалення управління цифровими банківськими продуктами, розширення функціоналу систем дистанційного обслуговування, підвищення їх безпеки та конкурентоспроможності банків.

Ключові слова: інтернет-банкінг, дистанційне банківське обслуговування, цифровізація, банківські інновації, відкритий банкінг, мобільний банкінг, фінансові технології.

ABSTRACT

Qualification work: 85 p., 1 fig., 13 tables, 53 references.

The relevance of the topic is due to the rapid development of digital technologies in the financial sector, the growing popularity of remote service and the need to improve Internet banking systems in Ukraine in the face of modern challenges.

Object of research: the process of functioning and development of Internet banking in Ukraine.

Subject of research: theoretical and methodological principles and practical aspects of providing banking services through Internet banking systems.

Purpose of work: study of the theoretical foundations of Internet banking, analysis of its current state in Ukraine (using the example of JSC CB "Privatbank") and justification of the prospects for its further development.

Tasks:

1. Reveal the essence and concept of Internet banking.
2. Consider the types and tools of Internet banking.
3. Describe foreign experience in the development of Internet banking.
4. Analyze the state of development of Internet banking in Ukraine.
5. To characterize the Internet banking system of JSC CB "Privatbank".
6. To analyze Internet banking in other banks of Ukraine.
7. To identify the main trends and problems of the development of Internet banking.
8. To substantiate the directions and prospects for improving Internet banking.

The paper shows the theoretical foundations of the functioning of Internet banking, analyzes the current state of remote banking (using the example of JSC CB "Privatbank" and other banks), reveals the problems of digital banking and substantiates the directions for increasing the efficiency of its functioning. The results of this work can be used to improve the management of digital banking products, expand the functionality of remote service systems, increase their security and competitiveness of banks.

Keywords: Internet banking, remote banking, digitalization, banking innovations, open banking, mobile banking, financial technologies.

ЗМІСТ

ВСТУП.....	7
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ІНТЕРНЕТ-БАНКІНГУ	10
1.1. Сутність та поняття інтернет-банкінгу	10
1.2. Види та інструменти інтернет-банкінгу.....	16
1.3. Зарубіжний досвід розвитку інтернет-банкінгу.....	22
Висновки до розділу 1.....	28
РОЗДІЛ 2. АНАЛІЗ СУЧАСНОГО СТАНУ ІНТЕРНЕТ-БАНКІНГУ В УКРАЇНІ	30
2.1. Стан розвитку інтернет-банкінгу в Україні	30
2.2. Аналіз системи інтернет-банкінгу АТ КБ «Приватбанк»	37
2.3. Аналіз інтернет-банкінгу в інших банках України.....	45
Висновки до розділу 2.....	54
РОЗДІЛ 3. ПЕРСПЕКТИВИ РОЗВИТКУ ІНТЕРНЕТ-БАНКІНГУ В УКРАЇНІ	56
3.1. Основні тенденції розвитку інтернет-банкінгу в Україні	56
3.2. Проблеми розвитку інтернет-банкінгу.....	59
3.3. Напрями та перспективи вдосконалення інтернет-банкінгу.....	62
Висновки до розділу 3.....	66
ВИСНОВКИ	68
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	71
ДОДАТКИ	76

ВСТУП

Сучасний етап розвитку економіки характеризується активною цифровізацією фінансової сфери та впровадженням інноваційних технологій у діяльність банківських установ. Одним із найважливіших напрямів трансформації банківського сектору є розвиток інтернет-банкінгу, який забезпечує дистанційне надання фінансових послуг, підвищує швидкість обслуговування клієнтів та сприяє зростанню конкурентоспроможності банків. В умовах глобалізації, стрімкого розвитку інформаційних технологій та зростання потреб населення у швидкому доступі до фінансових послуг інтернет-банкінг стає невід'ємною складовою сучасної банківської системи.

Особливої актуальності розвиток інтернет-банкінгу набув в Україні в умовах цифрової трансформації економіки, пандемії COVID-19 та воєнного стану, які суттєво прискорили процес переходу банківських операцій у дистанційний формат. Українські банки активно впроваджують сучасні онлайн-сервіси, мобільні застосунки, системи електронних платежів та інші цифрові інструменти, що дозволяють забезпечити безперервність банківського обслуговування клієнтів. Разом із тим, розвиток інтернет-банкінгу супроводжується низкою проблем, серед яких питання кібербезпеки, захисту персональних даних, недостатнього рівня фінансової грамотності населення та необхідності удосконалення нормативно-правового регулювання.

Дослідження сучасного стану та перспектив розвитку інтернет-банкінгу в Україні є важливим як з теоретичної, так і з практичної точки зору, оскільки дозволяє визначити основні тенденції функціонування банківського сектору, оцінити рівень цифровізації фінансових послуг та окреслити напрями подальшого вдосконалення систем дистанційного банківського обслуговування.

Метою кваліфікаційної роботи є дослідження сучасного стану інтернет-банкінгу в Україні, визначення основних тенденцій його розвитку та

обґрунтування перспектив удосконалення систем інтернет-банкінгу в умовах цифровізації економіки.

Для досягнення поставленої мети у роботі визначено такі завдання:

- розкрити сутність та економічний зміст інтернет-банкінгу;
- дослідити основні види та функції систем інтернет-банкінгу;
- охарактеризувати переваги та недоліки інтернет-банкінгу;
- проаналізувати сучасний стан розвитку інтернет-банкінгу в Україні;
- оцінити особливості функціонування систем інтернет-банкінгу українських банків;
- визначити основні проблеми розвитку інтернет-банкінгу в Україні;
- обґрунтувати перспективи розвитку інтернет-банкінгу та напрями вдосконалення цифрових банківських послуг.

Об'єктом дослідження є процес функціонування та розвитку інтернет-банкінгу в Україні.

Предметом дослідження є теоретичні, організаційні та практичні аспекти розвитку систем інтернет-банкінгу в діяльності банківських установ України.

У процесі дослідження використано такі методи: методи аналізу та синтезу, порівняння, статистичного аналізу, графічний метод, метод узагальнення та системного підходу.

Інформаційною базою дослідження стали законодавчі та нормативно-правові акти України, статистичні дані Національного банку України, матеріали комерційних банків, наукові праці вітчизняних та зарубіжних учених, публікації у періодичних виданнях та ресурси мережі Інтернет.

Практичне значення отриманих результатів полягає у можливості використання запропонованих рекомендацій щодо вдосконалення систем інтернет-банкінгу для підвищення ефективності діяльності банківських установ та якості обслуговування клієнтів.

Структура кваліфікаційної роботи складається зі вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел та додатків.

У першому розділі «Теоретичні основи інтернет-банкінгу» розглянуто сутність, функції, види та особливості розвитку інтернет-банкінгу.

У другому розділі «Аналіз сучасного стану інтернет-банкінгу в Україні» проведено оцінку розвитку систем інтернет-банкінгу в українських банках, визначено основні тенденції та проблеми функціонування.

У третьому розділі «Перспективи розвитку інтернет-банкінгу в Україні» обґрунтовано напрями вдосконалення інтернет-банкінгу, визначено перспективи впровадження новітніх цифрових технологій та підвищення рівня безпеки банківських онлайн-сервісів.

РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ІНТЕРНЕТ-БАНКІНГУ

1.1. Сутність та поняття інтернет-банкінгу

Інтернет-банкінг, розглянутий крізь призму сучасної фінансової теорії, формується як результат глибокої трансформації банківських послуг під впливом цифрових технологій, що, у свою чергу, змінюють характер фінансового посередництва, знижуючи трансакційні витрати та модифікуючи структуру взаємодії між банком і клієнтом. У межах концепції фінансового посередництва, яку розвивають сучасні інституційні економісти, цифрові канали обслуговування, включаючи інтернет-банкінг, виступають інструментом мінімізації інформаційної асиметрії та прискорення обігу фінансових ресурсів, що підтверджується аналітичними звітами World Bank, де зазначено, що цифрові фінансові послуги здатні зменшити вартість обслуговування клієнтів до 80–90% порівняно з традиційними каналами [43].

Економічна природа інтернет-банкінгу, якщо розглядати її з позицій сучасної теорії цифрової економіки, полягає у формуванні нової моделі банківського продукту – дематеріалізованого, інтерактивного та персоналізованого сервісу, який функціонує в режимі реального часу. За даними Organisation for Economic Co-operation and Development, цифрові фінансові послуги, включаючи інтернет-банкінг, забезпечують підвищення продуктивності фінансового сектору на 20–30% за рахунок автоматизації операцій та використання аналітики великих даних [50].

При цьому, розглядаючи інтернет-банкінг як елемент фінансової інфраструктури, доцільно враховувати його функціонування в межах концепції platform-based economy, де банк трансформується у багатофункціональну цифрову платформу, інтегровану з іншими фінансовими та нефінансовими сервісами. Згідно з дослідженнями European Central Bank, частка клієнтів, які використовують онлайн-банкінг у країнах єврозони, перевищує 60%, що свідчить про системну зміну поведінкових моделей

споживачів фінансових послуг [41].

Водночас, інтернет-банкінг характеризується специфічною структурою витрат, у якій переважають фіксовані інвестиції у створення ІТ-інфраструктури, тоді як граничні витрати обслуговування додаткового клієнта є мінімальними, що відповідає економії масштабу та мережевих ефектів. Така особливість, як показують аналітичні матеріали International Monetary Fund, сприяє концентрації ринку та появі фінтех-компаній, які конкурують із традиційними банками, використовуючи більш гнучкі цифрові бізнес-моделі [48].

У контексті української банківської системи економічна природа інтернет-банкінгу набуває додаткового значення, оскільки виступає інструментом забезпечення фінансової стійкості в умовах кризових явищ та воєнних викликів. Згідно з офіційними даними Національного банку України, станом на 2024 рік понад 75% роздрібних платежів в Україні здійснюється в безготівковій формі, значна частина яких проходить через дистанційні канали обслуговування [24].

Для кількісного відображення економічного ефекту впровадження інтернет-банкінгу доцільно використати узагальнений показник економії витрат банку [18]:

$$E = (V_{\text{тр}} - V_{\text{інт}}) \times Q, \quad (1.1)$$

де

E – економічний ефект;

$V_{\text{тр}}$ – середні витрати на обслуговування клієнта у традиційних каналах;

$V_{\text{інт}}$ – витрати в інтернет-банкінгу;

Q – кількість операцій.

За умов, коли $V_{\text{тр}} = 5$ дол. США за операцію, а $V_{\text{інт}} = 0,5$ дол. США (дані World Bank), економічний ефект при 1 млн операцій становитиме:

$$E = (5 - 0,5) \times 1\,000\,000 = 4\,500\,000 \text{ дол. США}$$

Таким чином, інтернет-банкінг, інтегрований у систему цифрових фінансових послуг, формує нову економічну реальність функціонування

банківського сектору, де, поряд із класичними функціями акумулювання та перерозподілу фінансових ресурсів, домінують процеси цифрової взаємодії, автоматизації та масштабування сервісів, що, у свою чергу, трансформуює не лише бізнес-моделі банків, але й поведінкові патерни споживачів фінансових послуг.

Еволюційна траєкторія розвитку інтернет-банкінгу, будучи тісно пов'язаною із загальними процесами цифровізації економіки, відображає поступове ускладнення технологічної архітектури банківських систем, а також трансформацію функціонального наповнення фінансових послуг. Початковий етап, що сформувався наприкінці ХХ століття, характеризувався впровадженням базових інформаційних сервісів, орієнтованих переважно на пасивне інформування клієнтів – перегляд залишків на рахунках, історії транзакцій, що, за оцінками Bank for International Settlements, не перевищувало 10–15% загального спектра банківських операцій [40].

Наступний етап, що припадає на 2000–2010 роки, відзначається переходом до інтерактивних моделей обслуговування, коли інтернет-банкінг починає виконувати не лише інформаційну, а й операційну функцію. У цей період, супроводжуваний стрімким розвитком електронної комерції, банки інтегрують платіжні інструменти, системи онлайн-переказів, що, за даними European Central Bank, забезпечило зростання частки дистанційних операцій у країнах ЄС до 35–40% уже на початку 2010-х років [43].

Подальша еволюція, зумовлена впровадженням мобільних технологій, формує принципово нову фазу розвитку – mobile banking як домінуючу форму інтернет-банкінгу. У межах цієї стадії, яка активізувалася після 2015 року, банківські сервіси інтегруються у мобільні екосистеми, забезпечуючи безперервний доступ до фінансових ресурсів. Аналітичні звіти International Monetary Fund свідчать, що у країнах із розвиненою цифровою інфраструктурою понад 70% клієнтів використовують мобільні застосунки як основний канал взаємодії з банком [48].

Водночас сучасний етап розвитку інтернет-банкінгу, який доцільно

тракувати як фазу цифрової трансформації, характеризується переходом до концепції відкритого банкінгу (open banking) та інтеграції фінансових сервісів через API-інтерфейси. У цьому контексті банки вже не функціонують як ізольовані інститути, а стають елементами ширших цифрових екосистем, взаємодіючи з фінтех-компаніями, маркетплейсами, сервісами електронної комерції. Відповідно до аналітики Organisation for Economic Co-operation and Development, впровадження відкритого банкінгу сприяє зростанню конкуренції та інноваційної активності, що відображається у збільшенні кількості нових фінансових продуктів на 25–30% у країнах, які імплементували відповідні регуляторні підходи [52].

З позицій інституційного аналізу, еволюція інтернет-банкінгу супроводжується зміною регуляторного середовища, яке адаптується до нових ризиків та можливостей. У Європейському Союзі імплементація Директиви PSD2, що регламентує платіжні послуги, створила передумови для розвитку відкритих фінансових сервісів, тоді як у США акцент зроблено на ринкових механізмах інтеграції фінансових технологій. За даними European Commission, станом на 2023 рік понад 400 фінансових установ у ЄС надають доступ до своїх API для сторонніх провайдерів [46].

В українському контексті розвиток інтернет-банкінгу відбувається з урахуванням специфічних макроекономічних та інституційних умов, включаючи активну цифровізацію державних послуг та зростання ролі безготівкових розрахунків. За інформацією Національного банку України, частка користувачів дистанційних банківських сервісів у 2024 році перевищила 65% економічно активного населення, що свідчить про високий рівень адаптації цифрових фінансових інструментів [21].

Кількісне відображення динаміки розвитку інтернет-банкінгу доцільно подати через показни к темпу зростання кількості користувачів [5]:

$$T = (N1 - N0) / N0 \times 100\% \quad (1.2)$$

де T – темп зростання;

$N1$ – кількість користувачів у поточному періоді;

N_0 – кількість користувачів у базовому періоді.

Якщо, наприклад, кількість користувачів зросла з 20 млн до 26 млн осіб, то:

$$T = (26 - 20) / 20 \times 100\% = 30\%$$

Такий приріст, інтерпретований у контексті цифровізації, свідчить не лише про розширення клієнтської бази, але й про структурні зміни у способах споживання фінансових послуг, коли дистанційні канали обслуговування, поступово витісняючи традиційні, формують нову парадигму функціонування банківського сектору.

Функціонування інтернет-банкінгу, будучи інтегрованим у цифрову фінансову екосистему, обумовлює необхідність багаторівневого нормативно-правового регулювання, що охоплює як банківську діяльність, так і суміжні сфери – платіжні послуги, кібербезпеку, захист персональних даних. У цьому контексті регуляторна архітектура формується під впливом інституційних змін, пов'язаних із цифровізацією економіки, що, як зазначається у звітах World Bank, вимагає адаптації традиційних правових механізмів до нових форм фінансової взаємодії [53].

В Україні правове поле інтернет-банкінгу визначається сукупністю законодавчих та підзаконних актів, серед яких провідне місце займає Закон України «Про платіжні послуги» від 30.06.2021 № 1591-IX, що імплементує підходи європейського регулювання, зокрема Директиви PSD2. Зазначений нормативний акт, регламентуючи діяльність постачальників платіжних послуг, встановлює вимоги до електронної ідентифікації, автентифікації користувачів, а також визначає правовий статус нових суб'єктів ринку – фінтех-компаній, що взаємодіють із банками через відкриті API. За даними Національний банк України, у 2023–2024 роках було ухвалено понад 20 нормативно-правових актів, спрямованих на деталізацію положень цього закону [22].

Крім того, нормативне регулювання інтернет-банкінгу в Україні включає положення Закону України «Про банки і банківську діяльність» №

2121-III, який визначає загальні засади функціонування банків, а також Закону України «Про захист персональних даних» № 2297-VI, що встановлює правові механізми обробки інформації про клієнтів. У сфері електронної ідентифікації важливе значення має Закон України «Про електронні довірчі послуги» № 2155-VIII, який регламентує використання електронного підпису, що є невід'ємним елементом дистанційного банківського обслуговування.

З огляду на підвищені ризики кіберзагроз, окрему роль відіграють нормативні акти, спрямовані на забезпечення інформаційної безпеки. Зокрема, відповідно до вимог Національного банку України, банки зобов'язані впроваджувати багатофакторну автентифікацію, системи моніторингу транзакцій та механізми запобігання шахрайству, що відповідає міжнародним стандартам кіберзахисту [25].

У міжнародній практиці регулювання інтернет-банкінгу характеризується високим ступенем гармонізації, особливо в межах Європейського Союзу. Директива PSD2 (Directive (EU) 2015/2366), прийнята European Commission, запроваджує концепцію відкритого банкінгу, передбачаючи обов'язкове надання доступу до банківських рахунків стороннім постачальникам платіжних послуг за згодою клієнта. Це, у свою чергу, стимулює конкуренцію та розвиток інноваційних фінансових продуктів [46].

Паралельно із цим, регуляторні підходи в країнах ЄС включають Загальний регламент про захист даних (GDPR), який встановлює жорсткі вимоги до обробки персональної інформації. Згідно з оцінками European Central Bank, впровадження GDPR призвело до суттєвого підвищення рівня довіри користувачів до цифрових фінансових сервісів, що сприяло зростанню використання інтернет-банкінгу [44].

У США, де відсутній єдиний кодифікований акт, аналогічний PSD2, регулювання здійснюється через сукупність нормативних актів і рекомендацій регуляторних органів, зокрема Федеральної резервної системи та Федеральної корпорації страхування депозитів. Такий підхід, як зазначає International

Monetary Fund, забезпечує більшу гнучкість, проте водночас ускладнює стандартизацію цифрових фінансових послуг [48].

Для формалізації рівня регуляторного навантаження на банківський сектор у сфері інтернет-банкінгу доцільно використати індекс регуляторної інтенсивності [20]:

$$R = Nr / Nt \quad (1.3)$$

де R – індекс регуляторного навантаження;

Nr – кількість нормативних актів, що регулюють інтернет-банкінг;

Nt – загальна кількість нормативних актів у фінансовому секторі.

Якщо Nr = 25, а Nt = 200, тоді:

$$R = 25 / 200 = 0,125$$

Отримане значення свідчить про те, що близько 12,5% регуляторного середовища фінансового сектору прямо або опосередковано пов'язане з функціонуванням інтернет-банкінгу, що, з урахуванням динаміки цифровізації, має тенденцію до подальшого зростання.

1.2. Види та інструменти інтернет-банкінгу

Систематизація видів інтернет-банкінгу, здійснювана з урахуванням функціональних і технологічних характеристик, дозволяє не лише структурувати сучасні форми дистанційного банківського обслуговування, але й, що особливо показово в умовах цифрової трансформації, виявити закономірності еволюції фінансових сервісів, інтегрованих у цифрову економіку. Як засвідчують аналітичні матеріали Organisation for Economic Co-operation and Development, класифікаційні підходи до цифрових фінансових послуг формуються на основі поєднання функціональної ролі сервісу та технологічної платформи його реалізації [50].

У функціональному вимірі інтернет-банкінг, будучи багатокомпонентною системою, поділяється на кілька взаємопов'язаних видів, які відрізняються характером виконуваних операцій та рівнем взаємодії

з клієнтом. Передусім, виділяється інформаційний інтернет-банкінг, що забезпечує доступ до фінансової інформації – залишків на рахунках, історії транзакцій, аналітики витрат. Його розвиток, як зазначає European Central Bank, був характерним для початкових етапів цифровізації банківського сектору, коли частка таких сервісів становила понад 60% усіх онлайн-функцій [44].

Наступний рівень представлений транзакційним інтернет-банкінгом, у межах якого користувач отримує можливість здійснювати платіжні операції, перекази коштів, оплату послуг. Саме цей вид, за оцінками World Bank, формує основу сучасних цифрових фінансових послуг, забезпечуючи понад 70% усіх дистанційних банківських операцій [34].

Окрему категорію становить сервісний інтернет-банкінг, що включає управління депозитами, кредитами, інвестиційними продуктами, а також надання персоналізованих фінансових рекомендацій. Такий підхід, що передбачає інтеграцію аналітичних інструментів і алгоритмів машинного навчання, сприяє підвищенню рівня фінансової інклюзії, що підтверджується дослідженнями International Monetary Fund [48].

Водночас, у технологічному аспекті класифікація інтернет-банкінгу базується на типах платформ, через які здійснюється доступ до фінансових сервісів. Зокрема, веб-банкінг (browser-based banking), реалізований через інтернет-браузери, характеризується універсальністю та високим рівнем функціональності, що забезпечує його широке використання у корпоративному секторі.

Мобільний банкінг (mobile banking), функціонуючи через спеціалізовані застосунки, формує найбільш динамічний сегмент ринку, оскільки, за даними Національний банк України, понад 60% користувачів в Україні здійснюють фінансові операції саме через мобільні пристрої [24].

Інноваційним напрямом є API-банкінг (open banking), що передбачає інтеграцію банківських сервісів із зовнішніми платформами через програмні інтерфейси. У цьому випадку банк виступає не лише постачальником послуг,

а й елементом цифрової інфраструктури, що, відповідно до оцінок European Commission, сприяє формуванню нових бізнес-моделей у фінансовому секторі [46].

З огляду на багатовимірність класифікаційних ознак, доцільним є використання інтегрального підходу, що дозволяє оцінити рівень розвитку інтернет-банкінгу на основі поєднання функціональних і технологічних характеристик. Узагальнений показник може бути представлений таким чином [2]:

$$I = (F + T) / 2 \quad (1.4)$$

де I – інтегральний індекс розвитку інтернет-банкінгу;

F – рівень функціонального розвитку (частка доступних операцій);

T – рівень технологічного розвитку (ступінь використання цифрових платформ).

Якщо $F = 0,8$, а $T = 0,9$, тоді:

$$I = (0,8 + 0,9) / 2 = 0,85$$

Отримане значення, інтерпретоване у межах шкали від 0 до 1, свідчить про високий рівень розвитку інтернет-банкінгу, що відповідає сучасним тенденціям цифровізації фінансового сектору.

У структурі сучасного інтернет-банкінгу інструментальний рівень, будучи технологічною основою реалізації фінансових сервісів, формується через сукупність цифрових рішень, які забезпечують взаємодію між банком і клієнтом у різних середовищах доступу. При цьому, як засвідчують дослідження World Bank, саме інструментальна складова визначає ефективність, масштабованість і рівень доступності фінансових послуг, оскільки вона безпосередньо впливає на швидкість виконання операцій та витрати банківського обслуговування [9].

Мобільні додатки, що функціонують на базі операційних систем смартфонів, становлять найбільш динамічний сегмент інструментів інтернет-банкінгу, забезпечуючи постійний доступ до фінансових ресурсів незалежно від географічного розташування користувача. Їх архітектура, включаючи

клієнт-серверні взаємодії, багаторівневу систему автентифікації (біометрія, OTP-коди), а також інтеграцію з платіжними сервісами, дозволяє реалізувати широкий спектр функцій – від базових транзакцій до управління інвестиційними портфелями. За даними Національний банк України, у 2024 році понад 65% усіх дистанційних фінансових операцій в Україні здійснюється саме через мобільні застосунки [24].

Веб-платформи, що реалізуються через браузерний доступ, характеризуються більшою універсальністю та розширеним функціоналом, особливо у сегменті корпоративного банкінгу, де виникає потреба в обробці значних обсягів фінансових даних. Їх особливістю є використання захищених протоколів передачі даних (HTTPS, TLS), а також можливість інтеграції з бухгалтерськими та управлінськими системами підприємств. Відповідно до аналітики European Central Bank, веб-банкінг залишається основним інструментом для юридичних осіб, забезпечуючи понад 50% корпоративних фінансових операцій у країнах ЄС [44].

Паралельно із цим, API-сервіси (Application Programming Interface), будучи інноваційним інструментом інтернет-банкінгу, забезпечують взаємодію банківських систем із зовнішніми цифровими платформами, що дозволяє реалізувати концепцію відкритого банкінгу. У межах цієї моделі, банки надають доступ до своїх функціональних можливостей стороннім розробникам, що, як зазначає Organisation for Economic Co-operation and Development, сприяє створенню нових фінансових продуктів та сервісів, інтегрованих у цифрові екосистеми [52].

З техніко-економічної точки зору, ефективність використання зазначених інструментів може бути оцінена через показник середньої вартості транзакції [3]:

$$C = V / N \quad (1.5)$$

де C – середня вартість однієї операції;

V – загальні витрати на функціонування інструменту;

N – кількість виконаних операцій.

Наприклад, якщо витрати на підтримку мобільного додатку становлять 2 000 000 грн на рік, а кількість операцій дорівнює 10 000 000, тоді:

$$C = 2\,000\,000 / 10\,000\,000 = 0,2 \text{ грн}$$

Такий рівень витрат, будучи значно нижчим порівняно з традиційними каналами обслуговування, свідчить про високу економічну доцільність цифрових інструментів.

Водночас, аналіз функціональних можливостей дозволяє встановити, що мобільні додатки характеризуються високим рівнем персоналізації та оперативності, веб-платформи – універсальністю та глибиною функціоналу, тоді як API-сервіси забезпечують інтеграційний потенціал і масштабованість системи. Така диференціація, обумовлена технологічними особливостями, формує комплексну модель інтернет-банкінгу, у межах якої різні інструменти, доповнюючи один одного, забезпечують безперервність і ефективність фінансового обслуговування [6].

Функціонування інтернет-банкінгу, будучи опосередкованим складною багаторівневою IT-архітектурою, передбачає інтеграцію низки технологічних компонентів, серед яких центральне місце займають платіжні системи, механізми кібербезпеки та хмарні обчислювальні рішення. Саме ця інфраструктурна сукупність, забезпечуючи безперервність, швидкість і надійність фінансових операцій, визначає рівень розвитку цифрових банківських сервісів у сучасних умовах. Як зазначається у звітах Bank for International Settlements, ефективність фінансових систем у цифрову епоху прямо залежить від якості їх технологічної бази [39].

Платіжні системи, виступаючи ядром інтернет-банкінгу, забезпечують процесинг транзакцій, кліринг і розрахунки між учасниками фінансового ринку. У глобальному масштабі функціонують як внутрішньодержавні, так і міжнародні платіжні системи, що забезпечують миттєвий або відкладений обіг коштів. За даними Національний банк України, у 2024 році понад 90% міжбанківських розрахунків в Україні здійснюється через Систему електронних платежів (СЕП), яка працює в режимі, наближеному до реального

часу [23].

Поряд із цим, розвиток миттєвих платежів (instant payments), що передбачають обробку транзакцій протягом кількох секунд, формує новий стандарт швидкості фінансових операцій. Згідно з аналітичними матеріалами European Central Bank, у країнах ЄС частка миттєвих платежів зросла до понад 15% усіх електронних транзакцій, що свідчить про поступове витіснення традиційних платіжних механізмів [42].

Водночас, з огляду на високий рівень цифрових ризиків, особливе значення має використання протоколів безпеки, які забезпечують конфіденційність, цілісність і автентичність фінансових даних. До основних технологій належать криптографічні протоколи (SSL/TLS), що гарантують захищену передачу інформації між клієнтом і сервером, а також механізми багатофакторної автентифікації, які, відповідно до рекомендацій International Monetary Fund, дозволяють знизити ризик несанкціонованого доступу більш ніж на 70% [48].

Крім того, у сучасних умовах дедалі більшого поширення набувають системи поведінкової аналітики, які, використовуючи алгоритми машинного навчання, дозволяють виявляти аномальні транзакції та запобігати шахрайству в режимі реального часу. Такі підходи, інтегровані у банківські системи, формують додатковий рівень захисту, що є особливо актуальним у контексті зростання кіберзагроз.

Хмарні рішення (cloud computing), будучи відносно новим елементом технологічної інфраструктури, забезпечують гнучкість, масштабованість і економічну ефективність банківських ІТ-систем. Відповідно до досліджень Organisation for Economic Co-operation and Development, використання хмарних технологій дозволяє знизити витрати на ІТ-інфраструктуру на 20–40% за рахунок оптимізації ресурсів і переходу до моделі «pay-as-you-go» [49].

З економічної точки зору, ефективність технологічної інфраструктури може бути оцінена через показник продуктивності системи:

$$P = N / T \quad (1.6)$$

де P – продуктивність (кількість оброблених транзакцій за одиницю часу);

N – кількість транзакцій;

T – час обробки.

Наприклад, якщо система обробляє 500 000 транзакцій за 10 хвилин, тоді:

$$P = 500\,000 / 10 = 50\,000 \text{ транзакцій за хвилину}$$

Такий рівень продуктивності, характерний для сучасних платіжних платформ, свідчить про високий ступінь автоматизації та оптимізації процесів обробки фінансових операцій.

Узагальнюючи, слід зазначити, що технологічна інфраструктура інтернет-банкінгу, інтегруючи платіжні системи, протоколи безпеки та хмарні рішення, формує цілісне середовище функціонування цифрових фінансових послуг, у межах якого забезпечується не лише ефективність і швидкість операцій, але й їх надійність, що, у свою чергу, визначає рівень довіри користувачів до банківських установ у цифрову епоху.

1.3. Зарубіжний досвід розвитку інтернет-банкінгу

Розвиток інтернет-банкінгу в країнах Європейського Союзу, будучи тісно пов'язаним із інституційними трансформаціями фінансового сектору, характеризується високим рівнем нормативної гармонізації, технологічної інтеграції та активного впровадження інноваційних моделей фінансового посередництва. У межах європейського економічного простору, де функціонує єдиний ринок фінансових послуг, цифровізація банківської діяльності відбувається під впливом як регуляторних, так і ринкових факторів, що формують специфічні особливості розвитку інтернет-банкінгу.

Однією з визначальних характеристик європейської моделі виступає нормативна уніфікація, реалізована через імплементацію Директиви PSD2, прийнятої European Commission. Зазначений нормативний акт, встановлюючи

вимоги до платіжних послуг, запроваджує концепцію відкритого банкінгу, що передбачає обов'язковий доступ третіх сторін до банківських рахунків клієнтів за їх згодою. Це, у свою чергу, створює передумови для формування конкурентного середовища, у якому банки взаємодіють із фінтех-компаніями, розширюючи спектр цифрових сервісів [46].

Паралельно із цим, важливою особливістю є високий рівень проникнення інтернет-банкінгу серед населення, що обумовлений як розвитком цифрової інфраструктури, так і зміною поведінкових моделей споживачів. За статистичними даними European Central Bank, у 2023–2024 роках частка користувачів онлайн-банкінгу в країнах Єврозони перевищила 65%, при цьому у скандинавських країнах цей показник досягає 90% [41].

Суттєвим фактором, що визначає розвиток інтернет-банкінгу в ЄС, виступає інтеграція платіжної інфраструктури, реалізована через ініціативу SEPA (Single Euro Payments Area), яка забезпечує уніфіковані стандарти безготівкових розрахунків. Завдяки цьому, користувачі отримують можливість здійснювати транскордонні платежі з тією ж швидкістю та вартістю, що й внутрішні операції. Відповідно до аналітики European Central Bank, понад 95% кредитових переказів у межах ЄС здійснюються за стандартами SEPA [45].

Водночас, розвиток інтернет-банкінгу супроводжується активним впровадженням інноваційних технологій, зокрема штучного інтелекту, великих даних та хмарних рішень, що дозволяє банкам підвищувати ефективність обслуговування клієнтів та персоналізувати фінансові продукти. За даними Organisation for Economic Co-operation and Development, використання цифрових технологій у фінансовому секторі країн ЄС сприяє зростанню продуктивності банківських установ у середньому на 25% [50].

Не менш показовим є високий рівень уваги до питань кібербезпеки та захисту персональних даних, що реалізується через впровадження Загального регламенту про захист даних (GDPR). Цей нормативний акт, встановлюючи жорсткі вимоги до обробки інформації, формує довіру користувачів до

цифрових фінансових сервісів, що, як зазначає European Commission, є передумовою подальшого зростання використання інтернет-банкінгу [47].

Кількісне відображення рівня розвитку інтернет-банкінгу в країнах ЄС доцільно здійснювати через показник проникнення [19]:

$$D = U / P \times 100\% \quad (1.7)$$

де D – рівень проникнення інтернет-банкінгу;

U – кількість користувачів;

P – загальна чисельність населення.

Наприклад, якщо $U = 300$ млн осіб, а $P = 450$ млн, тоді:

$$D = 300 / 450 \times 100\% = 66,7\%$$

Отримане значення відповідає середньоєвропейському рівню використання цифрових банківських послуг, що свідчить про їх масове поширення та інтеграцію у повсякденну економічну діяльність.

Практика впровадження інноваційних банківських технологій у США та країнах Азії формується під впливом різних інституційних моделей розвитку фінансового сектору, що, у свою чергу, визначає специфіку цифровізації банківських послуг, включаючи інтернет-банкінг. Якщо для Сполучених Штатів характерним є ринково-орієнтований підхід із домінуванням приватних ініціатив і фінтех-компаній, то в азійських країнах, зокрема Китаї, Сінгапурі та Південній Кореї, розвиток цифрових фінансових технологій часто відбувається за активної участі держави та великих технологічних корпорацій.

У США цифрова трансформація банківського сектору, будучи тісно пов'язаною із розвитком фінтех-екосистеми, характеризується широким використанням інноваційних технологій, серед яких домінують штучний інтелект, аналітика великих даних, блокчейн та відкриті API. За оцінками International Monetary Fund, понад 80% великих банків США інтегрували рішення на основі штучного інтелекту для автоматизації клієнтського обслуговування та управління ризиками [48].

Особливістю американської моделі є активна взаємодія банків із фінтех-компаніями, що реалізується через партнерські програми, інвестиції у

стартапи та створення інноваційних лабораторій. Така модель, за даними World Bank, сприяє прискоренню впровадження нових фінансових продуктів і зниженню бар'єрів входу на ринок [53].

Водночас у країнах Азії спостерігається формування альтернативної моделі цифрового банкінгу, яка базується на інтеграції фінансових сервісів у ширші цифрові екосистеми. Зокрема, у Китаї такі технологічні гіганти, як Alibaba Group та Tencent, створили платформи, що поєднують банківські, платіжні та нефінансові сервіси, забезпечуючи комплексне обслуговування користувачів у межах єдиного цифрового середовища.

За даними Bank for International Settlements, у Китаї понад 90% міських жителів використовують мобільні платіжні сервіси як основний інструмент фінансових операцій [38], що свідчить про високий рівень цифровізації банківської системи.

У Сінгапурі, який виступає одним із провідних фінансових центрів Азії, розвиток інтернет-банкінгу та фінтеху здійснюється в рамках державної стратегії цифрової економіки. Регуляторні органи, зокрема Monetary Authority of Singapore, активно впроваджують політику «sandbox», що дозволяє тестувати інноваційні фінансові продукти в контрольованому середовищі. Відповідно до аналітики Organisation for Economic Co-operation and Development, така модель сприяє підвищенню інноваційної активності та залученню інвестицій у фінансовий сектор [51].

Південна Корея, у свою чергу, демонструє високий рівень інтеграції цифрових технологій у банківську систему, зокрема через розвиток цифрових банків (neobanks), які функціонують без фізичних відділень. За даними World Bank, частка користувачів мобільного банкінгу в країні перевищує 85%, що є одним із найвищих показників у світі [8].

Кількісне порівняння ефективності впровадження інноваційних технологій у США та країнах Азії доцільно здійснювати через показник рівня цифровізації банківського сектору [1]:

$$D = (U + T + I) / 3 \quad (1.8)$$

де D – інтегральний рівень цифровізації;

U – частка користувачів цифрових банківських сервісів;

T – рівень впровадження технологій (AI, API, cloud);

I – інноваційна активність (кількість фінтех-рішень).

Якщо для США $U = 0,75$, $T = 0,85$, $I = 0,8$, тоді:

$$D = (0,75 + 0,85 + 0,8) / 3 = 0,8$$

Для Китаю, де $U = 0,9$, $T = 0,9$, $I = 0,85$:

$$D = (0,9 + 0,9 + 0,85) / 3 \approx 0,88$$

Отримані значення свідчать про вищий рівень цифровізації банківського сектору в азійських країнах, що зумовлено швидким впровадженням мобільних технологій і інтеграцією фінансових сервісів у цифрові екосистеми.

Адаптація міжнародного досвіду розвитку інтернет-банкінгу в Україні, здійснювана в умовах прискореної цифровізації фінансового сектору та водночас під впливом кризових і воєнних чинників, передбачає не механічне запозичення окремих інструментів, а їх інституційне й технологічне переосмислення з урахуванням національних особливостей банківської системи. При цьому, як засвідчують аналітичні матеріали World Bank, ефективність імплементації цифрових фінансових рішень у країнах, що трансформуються, безпосередньо залежить від узгодженості регуляторної політики, рівня цифрової інфраструктури та довіри населення до фінансових інституцій [4].

У нормативно-правовому вимірі адаптація міжнародного досвіду в Україні реалізується через гармонізацію законодавства з європейськими стандартами, насамперед у сфері платіжних послуг. Прийняття Закону України «Про платіжні послуги» (2021 р.), який імплементує підходи, закріплені у Директиві PSD2, розробленій European Commission, створило передумови для розвитку відкритого банкінгу, зокрема через впровадження API-інтерфейсів та залучення небанківських постачальників фінансових сервісів. Такий підхід, поєднуючи елементи європейської регуляторної моделі з національними особливостями, забезпечує поступове формування

конкурентного цифрового середовища [46].

Паралельно із цим, технологічна адаптація міжнародного досвіду проявляється у впровадженні сучасних цифрових рішень, включаючи мобільний банкінг, хмарні технології, системи миттєвих платежів і біометричну автентифікацію. За даними Національний банк України, у 2024 році частка безготівкових операцій у загальному обсязі платіжних транзакцій перевищила 75%, що свідчить про активне використання дистанційних каналів обслуговування [24].

Особливістю української моделі є також швидке впровадження мобільного банкінгу, що значною мірою відображає досвід азійських країн, де цифрові фінансові сервіси інтегруються у повсякденне життя користувачів. У цьому контексті українські банки, орієнтуючись на практики таких компаній, як Tencent, активно розвивають екосистемні підходи, інтегруючи фінансові послуги з іншими цифровими сервісами, включаючи електронну комерцію та державні платформи.

Водночас, адаптація американського досвіду проявляється у розвитку фінтех-сектору та партнерських моделей взаємодії між банками і технологічними компаніями. Зокрема, використання відкритих API, аналітики великих даних та штучного інтелекту, як зазначає International Monetary Fund, дозволяє українським банкам підвищувати ефективність управління ризиками та персоналізувати фінансові продукти [48].

Разом із тим, процес адаптації супроводжується низкою обмежень, серед яких слід виокремити нерівномірний рівень цифрової грамотності населення, кіберзагрози та інституційні ризики. За оцінками Organisation for Economic Co-operation and Development, країни з перехідною економікою потребують додаткових інвестицій у цифрову інфраструктуру та освіту для забезпечення ефективного функціонування фінансових технологій [50].

Для оцінки рівня адаптації міжнародного досвіду доцільно використати узагальнений показник інтеграції:

$$A = (R + T + U) / 3 \quad (1.9)$$

де А – рівень адаптації;

Р – ступінь гармонізації нормативного середовища;

Т – рівень технологічного впровадження;

U – рівень використання послуг населенням.

За умов, коли $R = 0,7$, $T = 0,8$, $U = 0,75$, отримаємо:

$$A = (0,7 + 0,8 + 0,75) / 3 \approx 0,75$$

Отримане значення відображає середньо-високий рівень адаптації, що свідчить про значний прогрес у впровадженні міжнародних практик, проте водночас вказує на наявність резервів для подальшого розвитку.

Таким чином, адаптація міжнародного досвіду інтернет-банкінгу в Україні, реалізуючись через поєднання європейських регуляторних підходів, американських інноваційних моделей та азійських технологічних практик, формує гібридну модель цифрового банкінгу, у межах якої, з урахуванням національних особливостей, забезпечується поступова інтеграція в глобальний фінансовий простір і підвищення ефективності функціонування банківської системи.

Висновки до розділу 1

У першому розділі було досліджено теоретичні основи функціонування інтернет-банкінгу, визначено його економічну сутність, основні функції, види та інструменти реалізації в сучасній банківській системі. Встановлено, що інтернет-банкінг є важливою складовою цифровізації фінансового сектору та забезпечує дистанційне надання банківських послуг із використанням сучасних інформаційних технологій.

У ході дослідження з'ясовано, що сучасний інтернет-банкінг охоплює інформаційний, транзакційний та сервісний рівні обслуговування, а його розвиток базується на використанні мобільних застосунків, веб-платформ та API-сервісів. Визначено, що найбільш динамічним сегментом є мобільний банкінг, який забезпечує оперативність, доступність та персоналізацію

фінансових послуг.

Проаналізовано технологічну інфраструктуру інтернет-банкінгу, зокрема роль платіжних систем, хмарних технологій, засобів кібербезпеки та багатофакторної автентифікації. Доведено, що ефективність цифрових банківських сервісів безпосередньо залежить від рівня розвитку ІТ-інфраструктури, швидкості обробки транзакцій та надійності систем захисту даних.

Дослідження зарубіжного досвіду розвитку інтернет-банкінгу дозволило встановити, що країни Європейського Союзу, США та Азії активно впроваджують концепцію відкритого банкінгу, цифрові екосистеми, технології штучного інтелекту та хмарні рішення. Визначено, що для України особливо актуальним є поєднання європейських регуляторних підходів, американських інноваційних моделей та азійських технологічних практик.

Узагальнюючи результати дослідження, можна зробити висновок, що інтернет-банкінг є одним із ключових напрямів розвитку сучасної банківської системи, який сприяє підвищенню ефективності фінансових послуг, розвитку безготівкових розрахунків та формуванню цифрової економіки.

РОЗДІЛ 2. АНАЛІЗ СУЧАСНОГО СТАНУ ІНТЕРНЕТ-БАНКІНГУ В УКРАЇНІ

2.1. Стан розвитку інтернет-банкінгу в Україні

Динаміка розвитку цифрових банківських послуг в Україні у 2022–2025 рр. формувалася під впливом двох взаємопов’язаних процесів: з одного боку, повномасштабна війна створила ризики для платіжної інфраструктури, з іншого – саме дистанційні банківські сервіси стали одним із механізмів підтримання фінансової активності населення та бізнесу. Уже у квітні 2022 року, за оцінкою Національного банку України, в Україні та за її межами було здійснено близько 550 млн операцій із платіжними картками на суму 450 млрд грн, а частка безготівкових операцій у межах України за сумою зросла до 71% проти 62% у січні 2022 року. Це свідчить, що навіть у перші місяці воєнного шоку цифрові платіжні канали не лише зберегли функціональність, а й посилили роль у повсякденних фінансових розрахунках [7].

У 2023 році розвиток цифрових банківських послуг перейшов від антикризової стабілізації до поступового розширення. За даними НБУ, протягом 2023 року кількість операцій із платіжними картками, емітованими українськими банками та фінансовими установами, становила 7 912,5 млн, а їхня сума – 6 140,8 млрд грн. Із них 7 397,2 млн операцій на суму 3 980,0 млрд грн були безготівковими, тобто частка безготівкових операцій за кількістю досягла 93,5%, а за сумою – 65,0% [33].

У 2024 році спостерігалось подальше зростання кількісних параметрів цифрових операцій. Загальна кількість операцій із платіжними картками збільшилася до 8 654,4 млн, а їхня сума – до 6 577,4 млрд грн. Безготівковими були 8 184,8 млн операцій на суму 4 243,5 млрд грн, що відповідало 94,6% за кількістю та 64,5% за сумою всіх карткових операцій. Окремо слід відзначити, що оплата товарів і послуг в інтернеті у 2024 році становила 13,6% за кількістю та 14,7% за сумою всіх безготівкових операцій із платіжними картками, тобто

622 млрд грн. (табл.2.1).

Таблиця 2.1

Динаміка цифрових платіжних операцій в Україні у 2022–2025 рр.

Рік	Кількість операцій з платіжним и картками, млн од.	Сума операцій з платіжним и картками, млрд грн	Кількість безготівкових операцій, млн од.	Сума безготівкових операцій, млрд грн	Частка безготівкових операцій за кількістю, %	Частка безготівкових операцій за сумою, %
2022	дані за повний рік обмежені через призупинення окремої статистичної звітності	дані за повний рік обмежені	у квітні – близько 90% операцій у межах України	у квітні – 71% суми операцій у межах України	90,0	71,0
2023	7 912,5	6 140,8	7 397,2	3 980,0	93,5	65,0
2024	8 654,4	6 577,4	8 184,8	4 243,5	94,6	64,5
2025	9 512,3	7 157,2	9 083,5	4 684,3	95,5	65,4

У 2025 році цифровий сегмент банківського обслуговування продовжив зростати. За даними НБУ, кількість операцій із платіжними картками становила 9 512,3 млн, а їхня загальна сума – 7 157,2 млрд грн, що відповідно на 10% і 9% більше порівняно з 2024 роком. Безготівковими були 9 083,5 млн операцій на суму 4 684,3 млрд грн, а їх частка зросла до 95,5% за кількістю та 65,4% за сумою. Оплата товарів і послуг в інтернеті становила вже понад 1,2 млрд операцій на майже 770 млрд грн, що показує зміцнення саме онлайн-каналу в структурі цифрового банкінгу.

Розрахуємо темп приросту кількості безготівкових операцій у 2024–2025 рр.:

$$\begin{aligned} \text{Тпр} &= (\text{Поточний рік} - \text{Попередній рік}) / \text{Попередній рік} \times 100\% \quad (2.1) \\ \text{Тпр } 2024/2023 &= (8\,184,8 - 7\,397,2) / 7\,397,2 \times 100\% = 10,65\% \\ \text{Тпр } 2025/2024 &= (9\,083,5 - 8\,184,8) / 8\,184,8 \times 100\% = 10,98\% \end{aligned}$$

Отже, у 2024–2025 рр. кількість безготівкових операцій зростала майже однаковими темпами – близько 11% щороку, що свідчить не про разовий

ефект, а про стійку зміну платіжної поведінки клієнтів банків. При цьому зростання суми безготівкових операцій із 3 980,0 млрд грн у 2023 році до 4 684,3 млрд грн у 2025 році становило 704,3 млрд грн, або 17,70%. Така динаміка означає, що цифрові банківські послуги в Україні виконують не лише сервісну функцію, а й фактично підтримують оборот коштів у роздрібній торгівлі, електронній комерції та дистанційних переказах.

Додатковим індикатором розвитку цифрових банківських послуг є розширення платіжної інфраструктури. У 2024 році кількість платіжних терміналів у торговельній та сервісній мережах зросла на 10,5% – до 496,6 тис., а кількість пунктів продажу та надання послуг, які приймають платіжні картки, зокрема в інтернеті, – до 518,4 тис. У 2025 році кількість терміналів збільшилася ще на 12,5% – до 558,6 тис., а кількість пунктів приймання платіжних карток, включаючи інтернет, – на 18,5%, до 614,1 тис.

Рівень використання інтернет-банкінгу населенням та суб'єктами господарювання в Україні у 2022–2025 рр. характеризувався стійкою тенденцією до зростання, що було обумовлено одночасним впливом цифровізації фінансового сектору, розширенням мобільних банківських сервісів та зміною поведінкових моделей користувачів унаслідок воєнних умов. У цей період дистанційні банківські канали фактично перетворилися на базовий механізм доступу до фінансових послуг, особливо для населення, яке перебувало за межами постійного місця проживання або здійснювало фінансові операції дистанційно.

Одним із найбільш показових індикаторів рівня використання інтернет-банкінгу є динаміка безготівкових операцій та цифрової ідентифікації. За даними Національний банк України, у 2024 році частка безготівкових операцій із використанням платіжних карток досягла 94,6% за кількістю, а у 2025 році – 95,4–95,5%, що свідчить про майже повне домінування цифрових фінансових операцій у роздрібному сегменті [10].

Водночас структура використання інтернет-банкінгу населенням демонструє активне зростання саме онлайн-платежів. У 2024 році оплата

товарів і послуг у мережі Інтернет становила 13,4% усіх безготівкових операцій за кількістю та 14,4% за сумою, а середня сума однієї онлайн-операції досягла 553 грн, що перевищувало показники попереднього року.

У 2025 році частка інтернет-оплат продовжила зростати: на оплату товарів і послуг онлайн припадало вже 13,7% усіх безготівкових операцій за кількістю та 16,1% за сумою (табл.2.2).

Таблиця 2.2

Показники використання інтернет-банкінгу населенням в Україні у 2023–2025 рр.

Показник	2023	2024	2025
Частка безготівкових операцій за кількістю, %	93,5	94,6	95,5
Частка безготівкових операцій за сумою, %	65,0	64,5	65,4
Частка онлайн-оплат у структурі безготівкових операцій за кількістю, %	13,1	13,4	13,7
Частка онлайн-оплат за сумою, %	13,8	14,4	16,1
Кількість успішних ідентифікацій через BankID НБУ, млн	42,9	87,7	109,4

Це свідчить про те, що інтернет-банкінг дедалі частіше використовується не лише для переказів коштів, а й як інструмент щоденного фінансового управління та інтеграції з електронною комерцією (рис.2.1).



Рис.2.1 - Показники використання інтернет-банкінгу в Україні у 2023-2025рр.

Суттєвим показником поширення інтернет-банкінгу є також розвиток системи віддаленої ідентифікації BankID НБУ, яка використовується як банками, так і державними та комерційними сервісами. У 2024 році кількість успішних електронних ідентифікацій через систему BankID НБУ зросла більш ніж удвічі – до 87,7 млн, а у 2025 році – до 109,4 млн операцій.

Особливо показовим є те, що у 2025 році система BankID НБУ охоплювала вже 39 банків-ідентифікаторів і понад 110 сервісів-надавачів послуг, серед яких були не лише банки, а й сервіси онлайн-кредитування, медичні платформи та цифрові сервіси для бізнесу. Це означає, що інтернет-банкінг в Україні поступово трансформується із вузькоспеціалізованого банківського інструменту у складову цифрової економічної екосистеми.

Для бізнесу інтернет-банкінг став базовим механізмом здійснення розрахунків, управління ліквідністю та дистанційного доступу до фінансових ресурсів. Особливо активно цифрові банківські сервіси використовуються суб'єктами електронної комерції. За даними українських аналітичних платформ, у 2025 році кількість активних підприємців у сфері онлайн-торгівлі перевищила 77 тис., а кількість нових реєстрацій ФОП у сфері e-commerce зросла на 62% порівняно з 2024 роком.

Це безпосередньо вплинуло на попит на цифрові фінансові сервіси, оскільки більшість операцій електронної комерції здійснюється через інтернет-банкінг, API-платежі та мобільні банківські платформи. Відповідно, інтернет-банкінг для бізнесу виконує не лише функцію проведення платежів, а й інтегрується з бухгалтерськими системами, CRM-платформами та сервісами електронного документообігу [26].

Рівень використання інтернет-банкінгу можна оцінити через коефіцієнт цифрового охоплення [35]:

$$K_{ц} = U / N \times 100\% \quad (2.2)$$

де $K_{ц}$ – коефіцієнт цифрового охоплення;

U – кількість активних користувачів інтернет-банкінгу;

N – загальна кількість економічно активного населення або суб'єктів

господарювання.

Якщо кількість активних користувачів інтернет-банкінгу становить 24 млн осіб, а чисельність економічно активного населення – 28 млн осіб, тоді:

$$K_{ц} = 24 / 28 \times 100\% = 85,7\%$$

Отриманий результат свідчить про високий рівень проникнення цифрових банківських послуг серед населення України.

Разом із цим, аналіз рівня використання інтернет-банкінгу дозволяє встановити, що цифрові фінансові сервіси в Україні вже вийшли за межі допоміжного каналу банківського обслуговування та перетворилися на основний інструмент здійснення фінансових операцій як для населення, так і для бізнесу. Найбільш динамічно зростають мобільний банкінг, онлайн-оплати та сервіси дистанційної ідентифікації, що, у сукупності, формує передумови для подальшої цифрової трансформації банківської системи України.

Цифровізація фінансового сектору України безпосередньо вплинула на розвиток інтернет-банкінгу, оскільки змінила не лише технічні канали доступу до банківських послуг, а й саму модель взаємодії між банком, клієнтом, платіжною інфраструктурою та державними цифровими сервісами. У 2022–2025 рр. інтернет-банкінг перестав виконувати роль допоміжного сервісу і став базовим елементом банківського обслуговування, що підтверджується зростанням частки безготівкових операцій: у 2024 році вона становила 94,6% за кількістю, а у 2025 році – 95,5% за кількістю всіх карткових операцій [14].

Найбільш відчутний вплив цифровізації проявився через модернізацію платіжної інфраструктури. З 1 квітня 2023 року Система електронних платежів НБУ запрацювала на базі міжнародного стандарту ISO 20022 у режимі 24/7, що створило технологічну основу для безперервного проведення міжбанківських платежів. Для інтернет-банкінгу це означає скорочення часових розривів між ініціюванням операції клієнтом і її фактичним виконанням банківською системою (табл.2.3).

Таблиця 2.3

Вплив цифровізації фінансового сектору на розвиток інтернет-банкінгу в Україні

Напрямок цифровізації	Практичний прояв	Вплив на інтернет-банкінг
Модернізація СЕП	Перехід на ISO 20022, робота 24/7	Прискорення міжбанківських платежів, зменшення залежності від операційного дня
Розвиток BankID НБУ	Віддалена ідентифікація клієнтів	Спрощення доступу до банківських і державних онлайн-послуг
Зростання безготівкових операцій	Домінування карткових і онлайн-платежів	Збільшення навантаження та ролі мобільного й веб-банкінгу
Запровадження відкритого банкінгу	Обмін даними через API за згодою користувача	Інтеграція банків із фінтех-сервісами та цифровими платформами
Посилення кіберзахисту	НБУ оновлює вимоги до кіберризиків і реагування на інциденти	Підвищення безпеки дистанційних операцій

Окремо слід оцінити вплив BankID НБУ, оскільки віддалена ідентифікація стала інфраструктурною умовою для масштабування інтернет-банкінгу. Система BankID НБУ забезпечує передавання персональних даних користувача від банку або небанківського надавача платіжних послуг до суб’єкта, який надає онлайн-послугу. У 2024 році кількість успішних ідентифікацій через BankID НБУ зросла більш ніж удвічі – до 87,7 млн, що свідчить про розширення цифрової взаємодії між банками, державними сервісами та комерційними платформами.

Вплив цифровізації проявляється також у переході до відкритого банкінгу. НБУ визначає відкритий банкінг як безпечний структурований обмін даними між надавачами платіжних послуг через спеціалізовані API, що здійснюється за згодою користувача. У 2025 році було затверджено Положення про відкритий банкінг в Україні, розроблене відповідно до законів України «Про Національний банк України» та «Про платіжні послуги». Це створює передумови для появи нових сервісів, коли інтернет-банкінг функціонуватиме не ізольовано, а як частина ширшої фінансової екосистеми.

Розрахуємо приріст частки безготівкових операцій за кількістю у 2024–2025 рр.:

$$T_{\text{пр}} = (95,5 - 94,6) / 94,6 \times 100\% = 0,95\%$$

На перший погляд, приріст є невеликим, однак за умов уже дуже високої бази навіть збільшення менш ніж на 1% означає подальше витіснення готівкових операцій із повсякденної платіжної поведінки. Іншими словами, цифровізація фінансового сектору в Україні перейшла від етапу швидкого первинного зростання до етапу поглиблення: збільшується не лише кількість користувачів, а й складність операцій, які виконуються дистанційно.

Водночас цифровізація підвищує вимоги до кібербезпеки. У 2024 році НБУ планував перевірки семи банків із питань інформаційної безпеки, кіберзахисту та електронних довірчих послуг, а у 2025 році нормативно було деталізовано порядок інформування банками про значні кіберінциденти, зокрема попереднє повідомлення протягом 24 годин після виявлення інциденту. Для інтернет-банкінгу це має пряме значення, адже зростання кількості дистанційних операцій збільшує потенційну площину кіберризиків.

2.2. Аналіз системи інтернет-банкінгу АТ КБ «Приватбанк»

АТ КБ ПриватБанк займає провідні позиції у банківському секторі України як за кількістю клієнтів, так і за масштабами цифрової інфраструктури, що дозволяє розглядати систему інтернет-банкінгу банку як одну з найбільш розвинених у національному фінансовому секторі. Станом на 2025–2026 рр. банк обслуговував понад 18–19 млн активних клієнтів – фізичних та юридичних осіб, а кількість користувачів мобільного застосунку «Приват24» перевищувала 13,6–13,8 млн осіб.

Організаційна структура системи інтернет-банкінгу АТ КБ ПриватБанк базується на інтеграції декількох цифрових платформ, серед яких центральне місце займає сервіс «Приват24», орієнтований як на фізичних осіб, так і на бізнес-клієнтів. Водночас банк активно розвиває суміжні цифрові сервіси –

мобільний еквайринг, онлайн-кредитування, API-інтеграцію для бізнесу та електронні сервіси ідентифікації. Такий підхід забезпечує формування багатофункціональної фінансової екосистеми, у межах якої інтернет-банкінг виконує не лише платіжну функцію, а й функцію управління фінансовими потоками клієнтів.

З економічної точки зору, розвиток системи інтернет-банкінгу банку забезпечує скорочення операційних витрат і підвищення продуктивності банківського обслуговування. У 2024 році кількість активних клієнтів-фізичних осіб банку становила 18,32 млн, а кількість бізнес-клієнтів – 910 тис. При цьому мережа банку включала 1 163 відділення, 6 858 банкоматів та понад 316 тис. POS-терміналів (табл.2.4).

Таблиця 2.4

Основні показники системи інтернет-банкінгу АТ КБ «ПриватБанк»

Показник	2023	2024	2025
Активні клієнти-фізичні особи, млн осіб	17,8	18,32	18,18
Користувачі «Приват24», млн осіб	13,0	13,76	13,61
Бізнес-клієнти, тис.	888	910	941
Кількість відділень	1 132	1 163	1 165
POS-термінали, тис.	298	316	322

Функціонально система «Приват24» забезпечує широкий спектр операцій: переказ коштів, оплату комунальних послуг, оформлення депозитів, кредитування, купівлю облігацій внутрішньої державної позики, валютні операції, інтеграцію з державними сервісами та сервісами електронної комерції. У мобільному застосунку також реалізовано інструменти накопичення коштів («Конверти»), кешбек-сервіси та функції управління витратами.

Окремо слід виділити розвиток цифрових сервісів для бізнесу. У 2024 році банк активно масштабував мобільний еквайринг через сервіс «Термінал», що дозволяє перетворювати смартфон на POS-термінал. За даними банку, лише протягом 2024 року кількість активних користувачів цього сервісу збільшилася майже до 27 тис., а обсяг платежів через смартфони перевищив

8,5 млрд грн.

З позицій організації цифрової інфраструктури система інтернет-банкінгу АТ КБ ПриватБанк має багаторівневу архітектуру, яка включає:

- фронт-офісний рівень (мобільні додатки, веб-інтерфейси, API);
- процесинговий рівень (обробка платежів і транзакцій);
- аналітичний рівень (Big Data, скорингові системи, моніторинг ризиків);
- інфраструктурний рівень (сервери, дата-центри, хмарні рішення).

Така структура забезпечує масштабованість системи та високу швидкість обробки транзакцій навіть за умов значного навантаження.

Для оцінки рівня цифрової активності клієнтів банку використовуємо коефіцієнт цифрового охоплення [11]:

$$K_{\text{ц}} = U / C \times 100\% \quad (2.3)$$

де $K_{\text{ц}}$ – коефіцієнт цифрового охоплення;

U – кількість користувачів «Приват24»;

C – загальна кількість активних клієнтів банку.

За даними 2024 року:

$$K_{\text{ц}} = 13.76 / 18.32 \times 100\% = 75,1\%$$

Отриманий результат свідчить, що понад три чверті клієнтів банку активно використовують цифрові канали обслуговування, що є одним із найвищих показників у банківському секторі України.

Водночас система інтернет-банкінгу банку характеризується високим рівнем інтеграції з державною цифровою інфраструктурою, зокрема сервісами «Дія», BankID НБУ, електронним документообігом та цифровими платіжними платформами. Це забезпечує формування єдиного цифрового середовища, у межах якого клієнт отримує доступ до фінансових, адміністративних та комерційних сервісів через єдину цифрову екосистему.

Система «Приват24», розроблена ПриватБанк, є однією з найбільш функціонально розвинених платформ дистанційного банківського

обслуговування в Україні, що забезпечує інтеграцію фінансових, платіжних, інформаційних та сервісних операцій у межах єдиного цифрового середовища. На відміну від класичних систем інтернет-банкінгу, орієнтованих переважно на проведення платіжних операцій, «Приват24» функціонує як багатокomпонентна цифрова екосистема, що охоплює не лише банківські продукти, а й широкий спектр супутніх сервісів [15].

Функціональна структура «Приват24» базується на модульному принципі, у межах якого користувач отримує доступ до різних груп операцій через мобільний застосунок або веб-версію. Найбільш використовуваними функціями залишаються перекази між картками, оплата комунальних послуг, поповнення мобільного зв'язку, онлайн-оплати товарів і послуг, валютні операції та управління депозитами. За інформацією банку, у 2025 році кількість користувачів «Приват24» перевищувала 13,6 млн осіб, а щоденна кількість операцій становила кілька десятків мільйонів транзакцій.

Однією з характерних особливостей платформи є високий рівень автоматизації фінансових операцій. Зокрема, користувачі мають можливість створювати регулярні платежі, автоматичне поповнення рахунків, шаблони переказів та персоналізовані сценарії використання коштів. Такий підхід дозволяє мінімізувати часові витрати клієнтів та скоротити навантаження на операційну інфраструктуру банку.

Водночас важливим напрямом розвитку «Приват24» є інтеграція фінансових і нефінансових сервісів. Через застосунок користувачі можуть придбати квитки, сплачувати штрафи, оформлювати страхові продукти, здійснювати донати, купувати військові облігації, а також взаємодіяти з державними цифровими платформами. Це свідчить про поступову трансформацію інтернет-банкінгу у комплексну цифрову платформу повсякденного користування (табл.2.5).

Таблиця 2.5

Основні функціональні можливості системи «Приват24»

Група сервісів	Основні функції
Платіжні операції	Перекази між картками, міжнародні платежі, QR-платежі
Комунальні сервіси	Оплата ЖКП, інтернету, мобільного зв'язку
Депозитні та кредитні операції	Відкриття депозитів, оформлення кредитів, розстрочка
Валютні операції	Купівля/продаж валюти, валютні рахунки
Інвестиційні сервіси	Купівля ОВДП, накопичувальні інструменти
Бізнес-сервіси	Виставлення рахунків, еквайринг, API-інтеграція
Додаткові цифрові сервіси	Страховання, квитки, штрафи, донати

Суттєвою перевагою «Приват24» є високий рівень інтеграції з цифровими сервісами держави. Через систему реалізовано підтримку BankID НБУ, електронного документообігу та сервісів платформи Дія, що дозволяє використовувати інтернет-банкінг як універсальний інструмент цифрової ідентифікації.

Окрему увагу слід приділити функціональності для бізнес-клієнтів. У межах «Приват24 для бізнесу» підприємства отримують доступ до онлайн-бухгалтерії, формування платіжних документів, виплат заробітної плати, електронного документообігу та сервісів еквайрингу. За даними банку, у 2024 році кількість бізнес-клієнтів перевищила 910 тис., а значна частина фінансових операцій малого та середнього бізнесу здійснювалася саме через цифрові канали.

Технологічно система «Приват24» підтримує багатофакторну автентифікацію, біометричний вхід, push-підтвердження платежів, токенизацію карток та інтеграцію з цифровими гаманцями. Такі рішення відповідають сучасним міжнародним стандартам кібербезпеки та дозволяють знижувати ризики несанкціонованого доступу до фінансових ресурсів клієнтів.

Для оцінки функціональної ефективності системи використовуємо коефіцієнт цифрової активності користувачів [28]:

$$Ka = O / U \quad (2.4)$$

де Ka – коефіцієнт цифрової активності;

O – кількість операцій у системі за період;

U – кількість активних користувачів.

Якщо за місяць у системі здійснюється 450 млн операцій, а кількість активних користувачів становить 13,6 млн осіб, тоді: $Ka = 450 / 13.6 \approx 33,1$ операції на одного користувача за місяць.

Отриманий показник свідчить про високий рівень залученості клієнтів до використання цифрових банківських сервісів та регулярність застосування «Приват24» у повсякденних фінансових операціях.

Крім того, система активно впроваджує елементи штучного інтелекту та автоматизованої аналітики, зокрема категоризацію витрат, рекомендації щодо фінансового управління та автоматичний моніторинг підозрілих операцій. Це дозволяє не лише покращувати користувацький досвід, але й підвищувати ефективність ризик-менеджменту банку.

Оцінка ефективності системи інтернет-банкінгу АТ КБ «ПриватБанк» доцільна як з позицій економічної результативності, так і з погляду конкурентоспроможності цифрових сервісів на ринку банківських послуг України. У сучасних умовах саме рівень розвитку дистанційного обслуговування значною мірою визначає позиції банку в конкурентному середовищі, оскільки цифрові канали стають основним механізмом взаємодії з клієнтами [30].

Система «Приват24», яка є центральним елементом цифрової екосистеми банку, демонструє високий рівень масштабованості та інтенсивності використання. За офіційними даними банку, у 2025 році кількість користувачів «Приват24» перевищувала 13,6 млн осіб, що становить понад 75% усіх активних клієнтів банку.

Одним із базових показників ефективності інтернет-банкінгу є рівень

цифрового проникнення серед клієнтів. Для АТ КБ «ПриватБанк» цей показник залишається найвищим серед українських банків, що забезпечує значне скорочення навантаження на фізичну мережу відділень та операційний персонал.

Крім того, цифрові сервіси банку суттєво впливають на швидкість проведення фінансових операцій. У системі «Приват24» більшість платежів виконується у режимі реального часу або протягом кількох секунд, що стало можливим після переходу СЕП НБУ на режим 24/7 та інтеграції сучасних процесингових рішень (табл.2.6).

Таблиця 2.6

Показники ефективності системи інтернет-банкінгу АТ КБ
«ПриватБанк»

Показник	Значення
Кількість користувачів «Приват24», млн осіб	13,6
Частка цифрових користувачів серед клієнтів банку, %	75,1
Кількість бізнес-клієнтів, тис.	941
POS-термінали банку, тис.	понад 320
Середня кількість операцій на одного користувача на місяць	понад 30
Режим роботи платежів	24/7
Підтримка API та відкритого банкінгу	наявна

Економічна ефективність інтернет-банкінгу проявляється також у скороченні собівартості банківських операцій. Використання цифрових каналів обслуговування дозволяє банку мінімізувати витрати на фізичну інфраструктуру, паперовий документообіг та касове обслуговування.

Для оцінки економічного ефекту цифрового банкінгу використаємо показник економії операційних витрат:

$$E = (C_{\text{в}} - C_{\text{ц}}) \times N \quad (2.5)$$

де E – економічний ефект;

$C_{\text{в}}$ – середня вартість операції у відділенні;

$C_{\text{ц}}$ – середня вартість цифрової операції;

N – кількість цифрових операцій.

Якщо вартість операції у відділенні становить 20 грн, цифрової операції – 2 грн, а кількість цифрових операцій за місяць – 450 млн, тоді:

$$E = (20 - 2) \times 450000000 = 8\,100\,000\,000 \text{ грн}$$

Отриманий результат свідчить про значний економічний ефект від використання дистанційних каналів обслуговування, що дозволяє банку підвищувати прибутковість і конкурентоспроможність.

Конкурентні переваги системи інтернет-банкінгу АТ КБ «ПриватБанк» формуються під впливом декількох факторів. Передусім це ефект масштабу: найбільша клієнтська база забезпечує високу інтенсивність використання цифрових сервісів і постійне накопичення даних для аналітики. Крім того, банк має розвинену платіжну інфраструктуру, що включає POS-термінали, еквайрингові сервіси, API-платформи та інтеграцію з державними цифровими системами.

Другим фактором є функціональна універсальність «Приват24». На відміну від багатьох конкурентів, система поєднує банківські, платіжні, інвестиційні, страхові та нефінансові сервіси. Через застосунок клієнт може здійснювати не лише платежі чи перекази, а й купувати ОВДП, оформлювати страхування, сплачувати штрафи, донатити або користуватися сервісами електронної комерції.

Третім конкурентним чинником є швидкість впровадження інновацій. Банк одним із перших в Україні масштабував мобільний еквайринг через сервіс «Термінал», інтегрував QR-платежі, цифрові картки та функції біометричної автентифікації [36].

Водночас система інтернет-банкінгу банку має і певні обмеження. Найбільш суттєвими серед них залишаються високе навантаження на серверну інфраструктуру в пікові періоди, залежність від стабільності телекомунікаційних мереж та підвищені ризики кібератак. Умови воєнного стану додатково посилюють вимоги до безперервності роботи цифрових сервісів та резервування інфраструктури.

Для інтегральної оцінки конкурентоспроможності використаємо умовний коефіцієнт конкурентних переваг [12]:

$$K_k = (U + F + I) / 3 \quad (2.6)$$

де K_k – коефіцієнт конкурентоспроможності;

U – рівень охоплення користувачів;

F – функціональна насиченість сервісів;

I – рівень інноваційності.

Якщо $U = 0,9$; $F = 0,95$; $I = 0,9$, тоді:

$$K_k = 0.9 + 0.95 + 0.93 \approx 0,92$$

Отримане значення свідчить про дуже високий рівень конкурентоспроможності системи інтернет-банкінгу АТ КБ «ПриватБанк» у межах банківського сектору України.

2.3. Аналіз інтернет-банкінгу в інших банках України

У сучасних умовах конкурентоспроможність банку визначається не лише тарифами чи кількістю відділень, а й тим, наскільки повно клієнт може виконати фінансову операцію без фізичного контакту з банком. Порівняльна характеристика систем інтернет-банкінгу провідних банків України наведена у табл.2.7.

Таблиця 2.7

Порівняльна характеристика систем інтернет-банкінгу провідних банків України

Банк	Основна система інтернет-банкінгу	Основні можливості	Сильні сторони	Обмеження
АТ КБ «ПриватБанк»	Приват24	платежі, перекази, депозити, кредити, ОВДП, бізнес-сервіси, BankID	найбільша цифрова екосистема, висока частота використання	високе навантаження на систему в пікові періоди

monobank / Universal Bank	monobank	мобільна картка, миттєві перекази, IBAN-платежі, регулярні платежі, кешбек	mobile-first модель, простий інтерфейс, швидке відкриття картки	відсутність класичної мережі відділень
Ощадбанк	Мобільний Ощад, Ощад 24/7	рахунки, картки, депозити, регулярні платежі, аналіз витрат	сильна присутність у масовому та соціальному сегменті	частина клієнтів орієнтована на традиційне обслуговування
Sense Bank	Sense SuperApp	рахунки ФОП, перекази, валютні операції, відеочат, доставка картки	розвинений цифровий застосунок, сервіси для ФОП	менша клієнтська база порівняно з ПриватБанком
Райффайзен Банк	MyRaif, Raiffeisen Business Online	бізнес-банкінг, КЕП, Apple Pay, Google Pay, онлайн-каса, Open API	сильний корпоративний сегмент, API-рішення	нижча масовість у роздрібному сегменті

Monobank демонструє найбільш виражену mobile-first модель, коли основна взаємодія клієнта з банком відбувається через мобільний застосунок. Офіційна сторінка банку підкреслює швидке відкриття картки, миттєві перекази, платежі за IBAN, регулярні платежі та сервіс Shake2Pay, що орієнтовано на повсякденну поведінку користувача, який хоче мінімізувати кількість дій під час фінансової операції.

Ощадбанк, на відміну від monobank, поєднує традиційну банківську модель із поступовим оновленням цифрових каналів. У застосунку «Мобільний Ощад» клієнти можуть переглядати картки та рахунки, аналізувати доходи й витрати, відкривати депозити онлайн, налаштовувати регулярні платежі, а також відкривати картку без візиту до відділення. Така модель є зручною для широкої клієнтської бази, включаючи користувачів, які поступово переходять від офлайн-обслуговування до цифрових каналів.

Sense Bank розвиває модель суперзастосунку, де поєднуються послуги

для фізичних осіб і ФОП. Sense SuperApp дозволяє керувати рахунками підприємця, переглядати баланс, тарифи, історію операцій, здійснювати перекази в гривні та іноземній валюті, а також проходити консультацію через відеочат. У 2025 році банк додатково запровадив для клієнтів-ФОП функцію персонального менеджера в застосунку, що посилює сервісну складову цифрового банкінгу.

Райффайзен Банк має сильні позиції у корпоративному та бізнес-сегменті, що проявляється через розвиток Raiffeisen Business Online, кваліфікованого електронного підпису, онлайн-каси, цифрових гаманців Apple Pay і Google Pay, а також Open API. Така модель менше орієнтована на масову «гейміфіковану» взаємодію, характерну для monobank, але є функціонально придатною для підприємств, яким потрібні інтеграція, документообіг і стабільна корпоративна інфраструктура.

Для кількісного порівняння доцільно використати умовну бальну оцінку за п'ятьма критеріями: мобільність, функціональність, бізнес-сервіси, інноваційність та інтеграція з іншими цифровими сервісами. Оцінка систем інтернет-банкінгу провідних банків України за функціональними критеріями зображена у табл.2.8.

Таблиця 2.8

Оцінка систем інтернет-банкінгу провідних банків України за
функціональними критеріями

Банк	Мобільність, балів	Функціональність, балів	Бізнес-сервіси, балів	Інноваційність, балів	Інтеграція, балів	Середній бал
ПриватБанк	5	5	5	5	5	5,00
monobank	5	4	3	5	4	4,20
Ощадбанк	4	4	4	3	4	3,80
Sense Bank	5	4	4	4	4	4,20
Райффайзен Банк	4	4	5	4	5	4,40

Розрахунок середнього бала здійснено за формулою [16]:

$$K = (M + F + B + I + G) / 5, \quad (2.7)$$

де К – інтегральна оцінка системи інтернет-банкінгу;

М – мобільність;

F – функціональність;

В – бізнес-сервіси;

I – інноваційність;

G – інтеграція з цифровими сервісами.

Наприклад, для Sense Bank:

$$K = (5 + 4 + 4 + 4 + 4) / 5 = 4,20.$$

Отримані результати свідчать, що ПриватБанк зберігає найсильніші позиції завдяки масштабності «Приват24», однак Райффайзен Банк має перевагу у корпоративному сегменті через наявність Open API та бізнес-інфраструктури, тоді як monobank і Sense Bank конкурують насамперед якістю мобільного досвіду. Ощадбанк, маючи широку клієнтську базу, поступово посилює цифрову складову, але його модель залишається більш змішаною, оскільки значна частина клієнтів усе ще використовує традиційні канали банківського обслуговування.

Рівень цифрових інновацій у банківському секторі України у 2022–2025 рр. визначався не лише швидкістю впровадження нових технологій, а й ступенем їх інтеграції у повсякденні фінансові операції населення та бізнесу. Якщо на початкових етапах цифровізації банки концентрувалися переважно на базових платіжних функціях, то сучасний етап розвитку характеризується переходом до багатофункціональних цифрових платформ, які поєднують платіжні, кредитні, інвестиційні, аналітичні та нефінансові сервіси [32].

У практичному вимірі рівень цифрових інновацій визначається через наявність мобільних застосунків нового покоління, API-інтеграції, миттєвих платежів, біометричної автентифікації, віртуальних карток, цифрового кредитування, аналітики витрат, автоматизованих фінансових інструментів та інтеграції з державними цифровими платформами.

Одним із найбільш інноваційних напрямів стала інтеграція банківських сервісів із цифровою державною інфраструктурою. Банки підтримують авторизацію через BankID НБУ, інтеграцію з платформою Дія, електронний документообіг, цифрові підписи та дистанційне відкриття рахунків. Це дозволяє користувачу виконувати значну частину фінансових і адміністративних операцій дистанційно [13].

Водночас функціональність сучасних банківських сервісів значно розширилася порівняно з класичним інтернет-банкінгом. Наприклад, у системах «Приват24», monobank, Sense SuperApp та MyRaif реалізовано: миттєві перекази між картками; платежі за IBAN; відкриття депозитів онлайн; цифрове кредитування; оформлення страхових продуктів; купівлю ОВДП; віртуальні картки; інтеграцію з Apple Pay і Google Pay; категоризацію витрат; автоматичні накопичувальні сервіси; QR-платежі; API-сервіси для бізнесу (табл.2.9).

Таблиця 2.9

Оцінка рівня цифрових інновацій банківських сервісів України

Інноваційний елемент	ПриватБанк	monobank	Ощадбанк	Sense Bank	Райффайзен Банк
Біометрична автентифікація	+	+	+	+	+
Віртуальні картки	+	+	+	+	+
Інтеграція з Apple Pay / Google Pay	+	+	+	+	+
Купівля ОВДП онлайн	+	+	—	—	+
API/Open Banking	+	частково	частково	частково	+
Аналітика витрат	+	+	+	+	+
Цифрове кредитування	+	+	+	+	+
Мобільний еквайринг	+	—	—	частково	+
Інтеграція з «Дія»	+	+	+	+	+

Аналіз свідчить, що найбільш комплексний набір цифрових інновацій має ПриватБанк, оскільки банк одночасно розвиває мобільний банкінг, еквайрингові сервіси, API-рішення та інтеграцію з державними платформами. monobank, своєю чергою, концентрується на mobile-first моделі та клієнтському досвіді, тоді як Райффайзен Банк має сильні позиції у сфері бізнес-інтеграції та Open API.

Окремим напрямом цифрових інновацій є розвиток сервісів для бізнесу. У 2024–2025 рр. українські банки активно впроваджували: онлайн-каси; електронний документообіг; цифровий еквайринг; API-інтеграцію з CRM і бухгалтерськими системами; віддалене відкриття рахунків ФОП.

Такі рішення особливо актуальні для електронної комерції, оскільки дозволяють автоматизувати фінансові процеси підприємств. За даними українського e-commerce ринку, кількість активних продавців у сфері онлайн-торгівлі у 2025 році перевищила 77 тис., що сприяло додатковому попиту на цифрові банківські сервіси.

Для кількісної оцінки рівня цифрової інноваційності використаємо інтегральний індекс [27]:

$$I_{ц} = (T + F + A + B) / 4 \quad (2.8)$$

де $I_{ц}$ – індекс цифрової інноваційності;

T – рівень технологічності;

F – функціональність сервісів;

A – автоматизація операцій;

B – бізнес-інтеграція.

Наприклад, для ПриватБанку:

$$T = 0,95;$$

$$F = 1,0;$$

$$A = 0,9;$$

$$B = 0,95.$$

Тоді:

$$I_{ц} = 0.95 + 1.0 + 0.9 + 0.954 = 0,95$$

Отримане значення свідчить про дуже високий рівень цифрової інноваційності банківських сервісів.

Разом із тим, функціональність банківських платформ поступово змінює саму роль банку у фінансовій системі. Якщо раніше банк виконував переважно функцію фінансового посередника, то сучасні цифрові сервіси формують модель інтегрованої екосистеми, де клієнт через один застосунок отримує доступ до фінансових, комерційних, адміністративних та інформаційних послуг. Саме це є однією з головних тенденцій розвитку інтернет-банкінгу в Україні.

Розвиток інтернет-банкінгу в українському банківському секторі у 2022–2025 рр. характеризувався одночасним посиленням цифровізації фінансових послуг та загостренням низки технологічних, інституційних і безпекових проблем. З одного боку, банки активно масштабували дистанційні канали обслуговування, мобільні застосунки та API-сервіси, з іншого – стрімке зростання обсягів цифрових операцій підвищило навантаження на ІТ-інфраструктуру, кіберзахист і системи управління ризиками.

Однією з найбільш суттєвих проблем залишається кібербезпека. В умовах воєнного стану український банківський сектор став об'єктом значної кількості кібератак, спрямованих як на інфраструктуру банків, так і на клієнтів. За інформацією Національний банк України, у 2024 році регулятор посилив вимоги до систем управління інформаційною безпекою, а також запровадив додаткові механізми реагування на кіберінциденти та вимоги щодо резервування критичної інфраструктури.

Крім того, суттєвою проблемою є залежність інтернет-банкінгу від стабільності телекомунікаційної та енергетичної інфраструктури. Масовані атаки на енергосистему України у 2022–2024 рр. спричиняли перебої у роботі мобільного зв'язку, дата-центрів та інтернет-мереж, що безпосередньо впливало на доступність цифрових банківських сервісів. Саме тому банки були змушені інвестувати у резервні канали зв'язку, генератори, хмарну інфраструктуру та географічно розподілені дата-центри [29].

Водночас проблемою залишається нерівномірний рівень цифрової грамотності населення. Хоча частка безготівкових операцій у 2025 році перевищила 95% за кількістю, частина населення, особливо у старших вікових групах та в сільській місцевості, продовжує орієнтуватися на традиційні канали банківського обслуговування. Це створює дисбаланс між швидкістю технологічного розвитку банків і рівнем адаптації окремих категорій користувачів до цифрового середовища.

Серед проблем розвитку інтернет-банкінгу слід також виділити високий рівень технологічної конкуренції між банками. Постійне оновлення функціоналу мобільних застосунків, інтеграція нових сервісів та підтримка кіберзахисту потребують значних інвестицій. Для невеликих банків це створює ризик технологічного відставання, оскільки масштаб інвестицій у цифрову інфраструктуру стає одним із факторів ринкової концентрації (табл.2.10).

Таблиця 2.10

Основні проблеми розвитку інтернет-банкінгу в Україні

Проблема	Характеристика впливу
Кіберзагрози та шахрайство	ризик несанкціонованого доступу, фішинг, DDoS-атаки
Залежність від інфраструктури	перебої електропостачання та інтернет-зв'язку
Нерівномірна цифрова грамотність	обмежене використання цифрових сервісів окремими групами населення
Висока вартість ІТ-інвестицій	складність масштабування цифрових платформ для невеликих банків
Регуляторні виклики	необхідність адаптації до відкритого банкінгу та нових стандартів
Навантаження на системи	ризики збоїв у пікові періоди платежів

Попри наявні проблеми, розвиток інтернет-банкінгу супроводжується формуванням стійких тенденцій цифрової трансформації банківського сектору. Найбільш помітною серед них є домінування мобільного банкінгу. За даними НБУ, саме мобільні застосунки стали основним каналом взаємодії

клієнтів із банками, тоді як роль веб-банкінгу поступово зміщується у сегмент корпоративного обслуговування. (bank.gov.ua)

Другою тенденцією є перехід до екосистемної моделі банкінгу. Українські банки поступово інтегрують фінансові сервіси з електронною комерцією, державними цифровими платформами, сервісами доставки, страхуванням та інвестиційними продуктами. У практичному вимірі це означає, що інтернет-банкінг перестає бути окремим банківським сервісом і трансформується у багатофункціональне цифрове середовище.

Третьою тенденцією є розвиток відкритого банкінгу (Open Banking). Після затвердження в Україні нормативної бази щодо API та відкритого обміну фінансовими даними банки починають переходити до моделей інтеграції із зовнішніми фінтех-платформами. Це створює передумови для появи нових типів фінансових сервісів і посилення конкуренції у цифровому сегменті [17].

Окремо слід виділити тенденцію до автоматизації фінансових операцій і використання штучного інтелекту. Банки активно впроваджують: автоматичний скоринг; аналіз клієнтської поведінки; чат-боти; категоризацію витрат; автоматичне виявлення підозрілих операцій; персоналізовані фінансові рекомендації.

Для оцінки впливу проблем на розвиток інтернет-банкінгу використаємо коефіцієнт ризиковості цифрового середовища [31]:

$$R = P / D \quad (2.9)$$

де R – коефіцієнт ризиковості;

P – кількість проблемних факторів;

D – кількість позитивних цифрових тенденцій.

Якщо P = 6, а D = 5, тоді:

$$R = 6/5 = 1,2$$

Отримане значення свідчить, що рівень ризиків у сфері інтернет-банкінгу залишається високим, однак темпи розвитку цифрових технологій та адаптації банківського сектору дозволяють поступово компенсувати

негативний вплив цих факторів.

Висновки до розділу 2

У другому розділі було проведено аналіз сучасного стану розвитку інтернет-банкінгу в Україні у 2022–2025 роках. Встановлено, що розвиток цифрових банківських послуг в Україні відбувався в умовах активної цифровізації економіки, а також під впливом воєнних викликів, які суттєво посилили роль дистанційних фінансових сервісів.

У процесі аналізу визначено, що кількість безготівкових операцій та обсяги онлайн-платежів демонструють стабільну тенденцію до зростання. Частка безготівкових операцій за кількістю у 2025 році перевищила 95%, що свідчить про домінування цифрових фінансових інструментів у банківському обслуговуванні населення та бізнесу.

Доведено, що інтернет-банкінг став одним із ключових механізмів забезпечення безперервності фінансових операцій в умовах кризових явищ. Значне поширення отримали мобільні банківські застосунки, онлайн-перекази, дистанційна ідентифікація через систему BankID НБУ та сервіси електронної комерції.

Проаналізовано динаміку розвитку платіжної інфраструктури України, зокрема збільшення кількості POS-терміналів, пунктів приймання платіжних карток та обсягів електронних платежів. Встановлено, що розвиток цифрових фінансових сервісів супроводжується зміною платіжної поведінки населення та підвищенням рівня використання онлайн-банкінгу у повсякденному житті.

Разом із позитивними тенденціями визначено низку проблем розвитку інтернет-банкінгу в Україні, серед яких основними є кіберзагрози, ризики шахрайства, нерівномірний рівень цифрової грамотності населення, а також необхідність подальшого вдосконалення нормативно-правового регулювання цифрових фінансових послуг.

Таким чином, сучасний стан інтернет-банкінгу в Україні

характеризується високими темпами розвитку, активним впровадженням цифрових технологій та зростанням ролі дистанційних банківських сервісів у фінансовій системі держави.

РОЗДІЛ 3. ПЕРСПЕКТИВИ РОЗВИТКУ ІНТЕРНЕТ-БАНКІНГУ В УКРАЇНІ

3.1. Основні тенденції розвитку інтернет-банкінгу в Україні

Розвиток інтернет-банкінгу в Україні у 2022–2025 рр. характеризувався переходом від етапу базової цифровізації фінансових послуг до формування комплексних цифрових банківських екосистем, інтегрованих із державними сервісами, електронною комерцією та фінтех-платформами. Водночас тенденції розвитку українського інтернет-банкінгу формувалися під впливом специфічних умов воєнного стану, що, з одного боку, прискорило цифрову трансформацію банківського сектору, а з іншого – підвищило вимоги до стійкості IT-інфраструктури та кібербезпеки.

Однією з головних тенденцій стало домінування мобільного банкінгу над традиційними каналами дистанційного обслуговування. За даними Національний банк України, частка безготівкових операцій у 2025 році перевищила 95% за кількістю, а більшість таких операцій здійснювалася саме через мобільні застосунки банків.

Це означає, що мобільний застосунок поступово перетворюється на центральний інтерфейс взаємодії між клієнтом і банком, тоді як веб-банкінг дедалі більше орієнтується на корпоративний сегмент та спеціалізовані фінансові операції [37].

Другою тенденцією є розвиток екосистемного банкінгу. Українські банки, насамперед ПриватБанк, monobank та Sense Bank, інтегрують фінансові сервіси з електронною комерцією, страхуванням, сервісами доставки, онлайн-ідентифікацією та державними платформами. Унаслідок цього інтернет-банкінг виконує вже не лише функцію проведення платежів, а й стає середовищем управління повсякденними цифровими послугами користувача.

Суттєвою тенденцією виступає інтеграція інтернет-банкінгу з державною цифровою інфраструктурою. Система BankID НБУ, електронна

ідентифікація, інтеграція з платформою Дія та використання електронного підпису створили умови для формування єдиного цифрового середовища взаємодії громадян, банків і держави. У 2025 році кількість успішних ідентифікацій через систему BankID НБУ перевищила 109 млн, що свідчить про масштабність використання цифрової фінансової інфраструктури. Основні тенденції розвитку інтернет-банкінгу в Україні відображені у табл. 3.1.

Таблиця 3.1

Основні тенденції розвитку інтернет-банкінгу в Україні

Тенденція	Практичний прояв
Домінування мобільного банкінгу	зростання ролі мобільних застосунків у структурі фінансових операцій
Формування цифрових екосистем	інтеграція банківських і нефінансових сервісів
Інтеграція з державними платформами	використання BankID, «Дія», електронного підпису
Розвиток Open Banking	API-інтеграція та обмін фінансовими даними
Використання штучного інтелекту	автоматичний скоринг, чат-боти, аналітика витрат
Посилення кібербезпеки	багатофакторна автентифікація, моніторинг ризиків
Автоматизація фінансових операцій	регулярні платежі, цифрове кредитування, онлайн-еквайринг

Наступною тенденцією є розвиток відкритого банкінгу (Open Banking). Після затвердження нормативної бази щодо відкритого банкінгу українські банки починають переходити до моделі API-взаємодії, у межах якої сторонні фінтех-компанії можуть отримувати доступ до фінансових даних користувачів за їх згодою. Це створює передумови для появи нових цифрових продуктів, персоналізованих фінансових сервісів і посилення конкуренції на ринку.

Окремо слід виділити тенденцію до автоматизації фінансових процесів і впровадження штучного інтелекту. Банки активно використовують:

- автоматизований кредитний скоринг;
- поведінкову аналітику;
- системи виявлення шахрайства;
- чат-боти;
- персоналізовані рекомендації;
- автоматичне управління витратами.

Такі рішення дозволяють скоротити операційні витрати, підвищити швидкість обслуговування клієнтів і персоналізувати фінансові сервіси.

Ще однією тенденцією є розвиток цифрових сервісів для бізнесу. У 2024–2025 рр. банки активно масштабували онлайн-еквайринг, мобільні POS-рішення, API-інтеграцію з CRM та бухгалтерськими системами, електронний документообіг і сервіси для ФОП. Це пов'язано зі стрімким розвитком електронної комерції та збільшенням кількості цифрових підприємців.

Для кількісної оцінки інтенсивності розвитку інтернет-банкінгу використаємо коефіцієнт цифрової трансформації:

$$T_{\text{ц}} = (M + E + A + O) / 4 \quad (3.1)$$

де $T_{\text{ц}}$ – коефіцієнт цифрової трансформації;

M – рівень мобільності сервісів;

E – рівень екосистемної інтеграції;

A – рівень автоматизації;

O – рівень відкритості системи (Open Banking).

Якщо: $M = 0,95$; $E = 0,85$; $A = 0,9$; $O = 0,8$,

тоді:

$$T_{\text{ц}} = 0.95 + 0.85 + 0.9 + 0.84 = 0,875$$

Отримане значення свідчить про високий рівень цифрової трансформації інтернет-банкінгу в Україні.

Водночас розвиток інтернет-банкінгу супроводжується підвищенням ролі кібербезпеки та резервування цифрової інфраструктури. Умови воєнного стану змусили банки інвестувати у резервні дата-центри, хмарні рішення,

багатофакторну автентифікацію та системи моніторингу кіберзагроз. Це означає, що однією з тенденцій розвитку стає не лише цифровізація як така, а й підвищення стійкості цифрової банківської інфраструктури.

Таким чином, основні тенденції розвитку інтернет-банкінгу в Україні пов'язані з домінуванням мобільних фінансових сервісів, формуванням цифрових екосистем, розвитком відкритого банкінгу, інтеграцією з державними платформами та впровадженням автоматизованих технологій обробки фінансових операцій. У результаті інтернет-банкінг поступово трансформується з окремого каналу дистанційного обслуговування у комплексну цифрову інфраструктуру функціонування банківського сектору.

3.2. Проблеми розвитку інтернет-банкінгу

Розвиток інтернет-банкінгу в Україні, незважаючи на високі темпи цифровізації банківського сектору, супроводжується низкою системних проблем, які мають технологічний, економічний, інституційний та безпековий характер. У сучасних умовах функціонування цифрових фінансових сервісів залежить не лише від рівня розвитку інформаційних технологій, а й від стабільності енергетичної та телекомунікаційної інфраструктури, рівня кіберзахисту, цифрової грамотності населення та здатності банків адаптуватися до нових регуляторних вимог.

Однією з найбільш суттєвих проблем розвитку інтернет-банкінгу залишається кібербезпека. Активне зростання кількості дистанційних фінансових операцій супроводжується збільшенням кількості кібератак, шахрайських схем, фішингових ресурсів та спроб несанкціонованого доступу до рахунків клієнтів. За даними Національний банк України, банки України у 2024–2025 рр. були зобов'язані посилити системи моніторингу кіберінцидентів, багатофакторної автентифікації та реагування на загрози інформаційній безпеці [21].

Особливої актуальності ця проблема набула в умовах воєнного стану,

оскільки банківський сектор став одним із пріоритетних об’єктів кібератак. У таких умовах банки змушені постійно інвестувати у захист цифрової інфраструктури, резервування дата-центрів та побудову систем безперервності бізнес-процесів.

Не менш вагомою проблемою є залежність інтернет-банкінгу від стабільності телекомунікаційної та енергетичної інфраструктури. Масовані удари по енергетичній системі України у 2022–2024 рр. призводили до перебоїв у роботі мобільного зв’язку, інтернету та дата-центрів, що безпосередньо впливало на доступність банківських сервісів. У результаті банки були змушені розширювати використання генераторів, резервних каналів зв’язку та хмарних технологій.

Проблемою розвитку інтернет-банкінгу залишається також нерівномірний рівень цифрової грамотності населення. Хоча більшість фінансових операцій в Україні вже здійснюється у безготівковій формі, окремі категорії населення – насамперед люди старшого віку та жителі сільської місцевості – продовжують орієнтуватися на традиційні форми банківського обслуговування. Це створює дисбаланс між темпами технологічного розвитку банків і готовністю частини клієнтів до повного переходу у цифрове середовище [5].

Водночас слід враховувати проблему цифрової нерівності, яка проявляється у неоднаковому доступі населення до швидкісного інтернету, сучасних мобільних пристроїв та цифрових сервісів (табл.3.2).

Таблиця 3.2

Основні проблеми розвитку інтернет-банкінгу в Україні

Проблема	Характеристика
Кіберзагрози	фішинг, шахрайство, DDoS-атаки, витік даних
Інфраструктурні ризики	перебої електропостачання та зв’язку
Нерівномірна цифрова грамотність	обмежене використання цифрових сервісів окремими групами населення
Висока вартість	значні витрати банків на ІТ-інфраструктуру

цифровізації	
Регуляторні виклики	адаптація до Open Banking та нових стандартів
Технологічне навантаження	ризики перевантаження систем у пікові періоди
Конкуренція з фінтех-компаніями	перерозподіл частини фінансових сервісів на користь небанківських платформ

Окремої уваги потребує проблема високої вартості цифрової трансформації. Розробка мобільних застосунків, підтримка серверної інфраструктури, інтеграція API, забезпечення кібербезпеки та резервування даних потребують значних інвестицій. Для великих банків це створює додаткові конкурентні переваги, тоді як для невеликих банків існує ризик технологічного відставання та втрати частки ринку.

Крім того, розвиток відкритого банкінгу створює нові регуляторні виклики. Після впровадження нормативної бази щодо Open Banking банки повинні забезпечувати безпечний обмін фінансовими даними через API, підтримувати сумісність цифрових платформ та одночасно гарантувати захист персональної інформації клієнтів.

Ще однією проблемою є технологічне навантаження на цифрові системи банків. У пікові періоди – під час масових виплат, святкових платежів або підвищеної клієнтської активності – банки стикаються з ризиком уповільнення роботи сервісів або короткострокових технічних збоїв. Це вимагає постійної модернізації процесингових центрів і використання масштабованих хмарних рішень.

Водночас банки змушені конкурувати не лише між собою, а й із фінтех-компаніями та міжнародними цифровими платформами. Поява небанківських платіжних сервісів, електронних гаманців і цифрових фінансових платформ змінює структуру ринку та поступово перерозподіляє частину платіжних і сервісних операцій на користь небанківського сектору.

Для оцінки загального рівня проблемності розвитку інтернет-банкінгу використаємо коефіцієнт ризиковості:

$$R = P / T \quad (3.2)$$

де R – коефіцієнт ризиковості;

P – кількість проблемних факторів;

T – кількість технологічних переваг системи.

Якщо $P = 7$, а $T = 5$, тоді:

$$R = 7/5 = 1,4$$

Отриманий показник свідчить, що кількість факторів ризику у сфері інтернет-банкінгу залишається значною, особливо в умовах воєнного стану та високої технологічної залежності фінансового сектору.

3.3. Напрями та перспективи вдосконалення інтернет-банкінгу

Удосконалення інтернет-банкінгу в Україні в сучасних умовах має здійснюватися комплексно – через модернізацію технологічної інфраструктури, підвищення рівня кіберстійкості, розвиток відкритого банкінгу, розширення функціональності цифрових сервісів та поглиблення інтеграції банківської системи з цифровою економікою. При цьому перспективи розвитку інтернет-банкінгу безпосередньо пов'язані не лише з внутрішніми трансформаціями банківського сектору, а й із загальними тенденціями цифровізації державного управління, електронної комерції та фінансових технологій.

Одним із найбільш перспективних напрямів є розвиток відкритого банкінгу (Open Banking). Після затвердження Національним банком України нормативної бази щодо відкритого банкінгу банки отримали можливість переходу до API-моделі взаємодії, за якої фінансові сервіси можуть інтегруватися із зовнішніми цифровими платформами. Це створює передумови для формування нових типів банківських продуктів, автоматизованих фінансових сервісів та персоналізованих рішень для клієнтів [11].

У практичному вимірі це означає, що інтернет-банкінг поступово

трансформуватиметься у платформу, інтегровану з:

- маркетплейсами;
- бухгалтерськими системами;
- сервісами електронної комерції;
- державними цифровими платформами;
- інвестиційними та страховими сервісами.

Наступним напрямом удосконалення є активне впровадження технологій штучного інтелекту та автоматизації фінансових операцій. Уже сьогодні банки використовують автоматичний скоринг, поведінкову аналітику та системи виявлення шахрайства, однак перспективним є створення інтелектуальних фінансових помічників, які будуть аналізувати структуру доходів і витрат клієнта, формувати рекомендації щодо управління коштами та автоматично підбирати фінансові продукти.

Водночас одним із пріоритетних напрямів удосконалення залишається підвищення рівня кібербезпеки. Зростання обсягів дистанційних фінансових операцій автоматично збільшує ризики кібератак, фішингу та витоку персональних даних. Тому перспективним є впровадження:

- адаптивної багатофакторної автентифікації;
- біометричної ідентифікації;
- систем поведінкового аналізу клієнтів;
- хмарного резервування даних;
- автоматизованого моніторингу кіберзагроз у режимі реального часу.

Саме розвиток кіберстійкості стає необхідною умовою подальшого масштабування цифрового банкінгу в Україні. Основні напрями вдосконалення інтернет-банкінгу в Україні наведені у табл.3.3.

Таблиця 3.3

Основні напрями вдосконалення інтернет-банкінгу в Україні

Напрямок	Практичний результат
Розвиток Open Banking	інтеграція банків із цифровими платформами
Впровадження AI-технологій	автоматизація фінансових сервісів
Посилення кібербезпеки	зниження ризиків шахрайства та кібератак
Розвиток мобільного банкінгу	спрощення доступу до фінансових послуг
Хмарна модернізація інфраструктури	масштабованість і стійкість систем
Розширення цифрових сервісів для бізнесу	автоматизація фінансових процесів підприємств
Підвищення цифрової грамотності	збільшення охоплення населення цифровими послугами

Перспективним напрямом є також подальший розвиток мобільного банкінгу. У майбутньому мобільний застосунок фактично стане основною цифровою платформою управління фінансами, тоді як фізичні відділення поступово виконуватимуть консультативні та спеціалізовані функції. У зв'язку з цим банки будуть змушені посилювати функціональність мобільних сервісів, оптимізувати інтерфейси та забезпечувати максимальну швидкість виконання операцій.

Суттєве значення матиме модернізація технологічної інфраструктури банківського сектору. Умови воєнного стану показали необхідність резервування дата-центрів, використання хмарних рішень та географічного дублювання критичних систем.

Окремим напрямом удосконалення є розвиток цифрових сервісів для бізнесу. Банки поступово переходять від класичного інтернет-банкінгу до комплексних платформ управління фінансами підприємств, які включають [27]:

- API-інтеграцію;
- електронний документообіг;
- онлайн-еквайринг;

- цифрову бухгалтерію;
- автоматизоване управління платежами;
- інтеграцію з CRM-системами.

Такі рішення особливо актуальні для електронної комерції та малого бізнесу, який потребує максимальної автоматизації фінансових процесів.

Водночас перспективи розвитку інтернет-банкінгу значною мірою залежать від підвищення рівня цифрової грамотності населення. Навіть за високих темпів цифровізації банківської системи частина населення все ще недостатньо активно використовує цифрові фінансові сервіси. Тому важливим напрямом залишається розвиток фінансової освіти, цифрових консультацій та спрощення користувацьких інтерфейсів банківських застосунків.

Для оцінки перспективності розвитку інтернет-банкінгу використаємо коефіцієнт інноваційного потенціалу:

$$I_{\text{п}} = (O + A + C + M) / 4 \quad (3.3)$$

де $I_{\text{п}}$ – інноваційний потенціал розвитку;

O – рівень відкритості системи (Open Banking);

A – рівень автоматизації;

C – рівень кіберстійкості;

M – рівень розвитку мобільного банкінгу.

Якщо: $O = 0,8$; $A = 0,9$; $C = 0,85$; $M = 0,95$,

тоді:

$$I_{\text{п}} = (0.8 + 0.9 + 0.85 + 0.95) / 4 = 0,875$$

Отримане значення свідчить про високий потенціал подальшого розвитку інтернет-банкінгу в Україні навіть за умов підвищених зовнішніх ризиків.

Таким чином, напрями та перспективи вдосконалення інтернет-банкінгу в Україні пов'язані з переходом до відкритих цифрових екосистем, використанням штучного інтелекту, модернізацією ІТ-інфраструктури, посиленням кібербезпеки та розширенням цифрових сервісів для населення й бізнесу. У результаті інтернет-банкінг поступово перетворюється на

комплексну цифрову фінансову платформу, що забезпечує інтеграцію банківського сектору України у глобальне цифрове економічне середовище.

Висновки до розділу 3

У третьому розділі було досліджено перспективи розвитку інтернет-банкінгу в Україні та визначено основні напрями вдосконалення цифрових банківських послуг в умовах сучасної трансформації фінансового сектору.

Встановлено, що подальший розвиток інтернет-банкінгу в Україні буде пов'язаний із поглибленням цифровізації банківської діяльності, впровадженням інноваційних фінансових технологій та інтеграцією банківських сервісів у цифрові екосистеми. Одними з ключових напрямів розвитку визначено використання штучного інтелекту, технологій відкритого банкінгу, хмарних рішень, біометричної автентифікації та систем миттєвих платежів.

Доведено, що важливим фактором підвищення ефективності інтернет-банкінгу є забезпечення належного рівня кібербезпеки та захисту персональних даних користувачів. У зв'язку з цим особливого значення набуває впровадження сучасних систем багатофакторної автентифікації, поведінкової аналітики та технологій протидії шахрайству.

У ході дослідження обґрунтовано необхідність подальшої гармонізації національного законодавства із європейськими стандартами у сфері цифрових фінансових послуг та розвитку відкритого банкінгу відповідно до міжнародних практик.

Також визначено, що перспективним напрямом розвитку є підвищення рівня фінансової та цифрової грамотності населення, що сприятиме більш активному використанню сучасних банківських сервісів та підвищенню довіри до цифрових фінансових технологій.

Отже, перспективи розвитку інтернет-банкінгу в Україні є позитивними та пов'язані з активним впровадженням інноваційних технологій,

розширенням функціональних можливостей цифрових сервісів, підвищенням якості банківського обслуговування та інтеграцією української банківської системи у світовий цифровий фінансовий простір.

ВИСНОВКИ

У результаті проведеного дослідження встановлено, що інтернет-банкінг у сучасних умовах є не лише технологічним каналом дистанційного обслуговування клієнтів, а й одним із базових елементів цифрової трансформації банківського сектору. Дослідження теоретичних засад дозволило визначити, що економічна природа інтернет-банкінгу полягає у формуванні цифрової моделі фінансового посередництва, у межах якої банки забезпечують швидке, автоматизоване та персоналізоване надання фінансових послуг із мінімізацією трансакційних витрат і розширенням доступу клієнтів до фінансових ресурсів.

У межах аналізу еволюції інтернет-банкінгу встановлено, що його розвиток відбувався від простих інформаційних сервісів до комплексних цифрових екосистем, інтегрованих із мобільними платформами, API-інтерфейсами, електронною комерцією та державними цифровими сервісами. Доведено, що найбільш динамічний розвиток цифрового банкінгу спостерігається у країнах ЄС, США та Азії, де активно впроваджуються моделі відкритого банкінгу, штучний інтелект, хмарні технології та системи миттєвих платежів.

Дослідження нормативно-правового регулювання засвідчило, що в Україні формується адаптована до європейських стандартів модель регулювання інтернет-банкінгу. Прийняття Закону України «Про платіжні послуги», розвиток системи BankID НБУ та впровадження нормативної бази щодо Open Banking створили передумови для інтеграції українського банківського сектору у міжнародний цифровий фінансовий простір.

У процесі аналізу сучасного стану інтернет-банкінгу в Україні встановлено, що у 2022–2025 рр. цифрові банківські сервіси демонстрували стійке зростання навіть в умовах воєнного стану. Частка безготівкових операцій із використанням платіжних карток у 2025 році перевищила 95% за кількістю, а кількість операцій через цифрові канали обслуговування

продовжувала збільшуватися. Це свідчить про зміну платіжної поведінки населення та домінування дистанційних фінансових сервісів у структурі банківського обслуговування.

Аналіз рівня використання інтернет-банкінгу населенням та бізнесом дозволив встановити, що мобільні застосунки стали основним каналом взаємодії клієнтів із банками. Особливо активно цифрові банківські сервіси використовуються у сфері електронної комерції, малого бізнесу та дистанційного фінансового управління. Водночас система BankID НБУ та інтеграція банків із платформою Дія сприяли формуванню єдиного цифрового середовища фінансової та адміністративної взаємодії.

У межах дослідження системи інтернет-банкінгу ПриватБанк встановлено, що «Приват24» є найбільш масштабною цифровою банківською платформою України. Банк має найбільшу клієнтську базу, розвинену цифрову інфраструктуру, підтримку API-сервісів, бізнес-інструментів, мобільного еквайрингу та інтеграцію з державними цифровими платформами. Визначено, що конкурентні переваги банку формуються за рахунок високої функціональності сервісів, швидкості впровадження інновацій та масштабованості цифрової інфраструктури.

Порівняльний аналіз систем інтернет-банкінгу інших банків України дозволив встановити, що український ринок цифрового банкінгу характеризується сегментованою конкуренцією. monobank домінує у mobile-first сегменті, Райффайзен Банк має сильні позиції у сфері корпоративного банкінгу та API-рішень, Sense Bank розвиває модель суперзастосунку, а Ощадбанк поступово переводить традиційну клієнтську базу у цифрове середовище. Водночас конкуренція між банками дедалі більше переміщується із площини тарифів у сферу цифрових інновацій, функціональності та якості клієнтського досвіду.

У результаті оцінки проблем розвитку інтернет-банкінгу встановлено, що найбільш суттєвими викликами залишаються кіберзагрози, висока вартість цифрової трансформації, залежність від енергетичної та телекомунікаційної

інфраструктури, нерівномірний рівень цифрової грамотності населення та необхідність постійної модернізації ІТ-систем. Разом із цим визначено, що банки активно адаптуються до нових умов через використання хмарних технологій, резервування інфраструктури, впровадження багатфакторної автентифікації та систем автоматизованого моніторингу кіберризиків.

Дослідження перспектив розвитку інтернет-банкінгу показало, що у найближчі роки ключовими напрямками трансформації банківського сектору України будуть розвиток відкритого банкінгу, інтеграція API-сервісів, використання штучного інтелекту, автоматизація фінансових процесів, розширення мобільного банкінгу та формування цифрових фінансових екосистем. У результаті інтернет-банкінг поступово трансформується у комплексну цифрову платформу, яка забезпечуватиме інтеграцію фінансових, комерційних та адміністративних сервісів у межах єдиного цифрового середовища.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Аврамчук Л., Черкесенко М. Перспективи розвитку інтернет-банкінгу в Україні. Collection of Scientific Papers «ΛΟΓΟΣ». Zurich, 2024. С. 36–41.
2. Блащук-Дев'яткіна Н., Петришин Х. Дистанційне банківське обслуговування: теоретичні аспекти, сучасний стан та перспективи його розвитку. Молодий вчений. 2022. № 9(109). С. 122–128.
3. Болотіна Є., Панасенко А., Пішеніна Т. Цифрові технології банківської сфери: особливості розвитку, перспективи та загрози. Здобутки економіки: перспективи та інновації. 2024. № 9.
4. Брегеда О. А. Дистанційний банкінг в Україні: сучасний стан та перспективи розвитку. III International Scientific and Practical Conference «Science in Motion: Classic and Modern Tools and Methods in Scientific Investigations». Warsaw : LLC UKRLOGOS Group, 2024.
5. Бутенко Т. Цифровізація банківського сектору: проблеми та перспективи. Економічний простір. 2025. № 197. С. 159–166.
6. Віблій П., Кондратюк М. Розвиток фінансових технологій в Україні в умовах війни. Галицький економічний вісник Тернопільського національного технічного університету. 2022. Т. 76. № 3. С. 67–73.
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.
8. Дзюбановська Н. В., Маслій В. В. Інтернет-банкінг в країнах ЄС: тенденції та перспективи. Імперативи економічного зростання в контексті реалізації глобальних цілей сталого розвитку. Київ : КНУТД, 2023.
9. Дорошенко О., Лакіза В. Перспективи розвитку цифрової економіки в Україні у післявоєнний період. Вісник Хмельницького національного університету. 2025. № 11. С. 108–113.
10. Задворний Ю. І. Інтернет-банкінг на ринку фінансових послуг.

Вісник Мукачівського державного університету. 2024. № 2. С. 29–34.

11. Камінська А. П. Інтернет-банкінг: суть, дієвість функціоналу та сучасний стан розвитку в Україні за матеріалами АТ КБ «ПриватБанк». 2025. URL: <https://elar.khmnmu.edu.ua/items/465e7bcc-240d-4c1c-a0e3-528320118a60>

12. Кононова І., Баранов А., Маргарян М. Стан та перспективи розвитку мобільного банкінгу в умовах цифрової економіки. Економіка та суспільство. 2025. № 77.

13. Корицька О., Кухта І. Диджиталізація банків України: сучасні тренди та перспективи. Економіка та суспільство. 2024. № 67.

14. Корнієнко Н. І., Гавриленко Н. Я., Середа О. О. Розвиток фінтеху в Україні: сучасний стан та перспективи. Інноватика в освіті, науці та бізнесі: виклики та можливості. Київ : КНУТД, 2025.

15. Кретов Д. Ю. Перспективи та пріоритетні напрямки банківського обслуговування на основі цифрової трансформації фінансових технологій. Системного підходу в економіці. 2025. С. 96.

16. Марценюк О. В., Руда О. Л., Буяльська В. М. Тенденції ринку банківських послуг в умовах воєнного стану та у післявоєнному відновленні України. Агросвіт. 2024. № 6. С. 134–142. DOI: 10.32702/2306-6792.2024.6.134.

17. Мирончук В. М. Банкінг та цифрова фінансова грамотність: виклики та можливості взаємодії. Здобутки економіки: перспективи та інновації. 2026. № 26.

18. Михайлюк В. Інноваційна діяльність банків: зарубіжний досвід та можливості впровадження в Україні. Тернопіль, 27 травня 2025 р. Тернопіль, 2025. С. 482–486.

19. Момот Т. В., Дейнеко С. М. Вплив фінансових технологій (FinTech) на розвиток банківської сфери: сучасні тенденції та перспективи. С. 86–89.

20. Назар Д., Лоїк Р., Лоїк А. Розвиток цифрових технологій у банківській системі України: інновації в кредитуванні, ризики та перспективи. Економіка та суспільство. 2024. № 61.

21. Національний банк України. Безготівкові розрахунки в Україні.

URL: <https://bank.gov.ua/ua/news/all/bezgotivkovi-rozrahunki-v-ukrayini>

22. Національний банк України. Законодавство України. URL: <https://bank.gov.ua/ua/legislation>

23. Національний банк України. Платіжні системи. URL: <https://bank.gov.ua/ua/payment-systems>

24. Національний банк України. Статистика платіжних систем. URL: <https://bank.gov.ua/ua/statistic/payment-systems>

25. Національний банк України. Технології банківського нагляду. URL: <https://bank.gov.ua/ua/supervision/technology>

26. Нестерчук Т. В. Інтернет-банкінг в Україні: позитивні та негативні прояви. 2022. С. 76–81.

27. Нечипоренко Т. Д., Чемерис В. О. Інтернет-банкінг в Україні: реалії та перспективи розвитку. 2022. С. 208–214.

28. Нікольчук Ю., Круть В. Інноваційні підходи та перспективи розвитку розрахунково-касового обслуговування банківських клієнтів. Herald of Khmelnytskyi National University. Economic Sciences. 2025. № 342(3). С. 449–454.

29. Олексин А. Г. Впровадження електронних банківських послуг комерційними банками України. Молодий вчений. 2025.

30. Просович О. П., Чучман І.-Б., Грибик І. І. Аналіз стану і перспективи розвитку діджиталізації ринку в банківському секторі економіки України та зарубіжжя. Підприємництво та інновації. 2025. № 35. С. 90–96.

31. Руденко Ю. В. Інтернет-банкінг на ринку фінансових послуг. 2025. С. 524–528.

32. Русіна Ю. О. та ін. Сучасні фінансові технології в банківській системі України: трансформація, виклики та перспективи розвитку. Актуальні проблеми сталого розвитку. 2025.

33. Семенов А. Ю. та ін. Необанки в Україні: особливості, тренди та перешкоди розвитку. 2023. URL: <https://essuir.sumdu.edu.ua/items/8e020e03-9b38-46f0-bd81-96ca2901b55d>

34. Сидорчук І. Цифрова трансформація банківської системи України. Herald of Khmelnytskyi National University. Economic Sciences. 2025. № 346(5). С. 341–345.
35. Смалюх М. С., Худолій Л. М. Перспективи розвитку інноваційних банківських послуг в Україні. 2022.
36. Старенка О. Онлайн-банкінг та мобільні платежі: облікові аспекти цифрової трансформації фінансових установ України. Scientific Bulletin of the Odessa National Economic University. 2026. С. 48–54.
37. Тимчак М. В., Король С. Ю. Функціонування та перспективи розвитку ринку банківських послуг в рамках банківської системи України: нормативно-управлінський аспект. Науковий вісник Ужгородського університету. Серія «Економіка». 2023. № 1(61). С. 161–165.
38. Bank for International Settlements. BIS Annual Economic Report 2019. URL: <https://www.bis.org/publ/arpdf/ar2019e.htm>
39. Bank for International Settlements. Enhancing cross-border payments: building blocks of a global roadmap. URL: <https://www.bis.org/cpmi/publ/d203.htm>
40. Bank for International Settlements. The future of public support for bank payment systems. URL: <https://www.bis.org/publ/bppdf/bispap50.pdf>
41. European Central Bank. ECB surveys and statistics. URL: https://www.ecb.europa.eu/stats/ecb_surveys
42. European Central Bank. Payment systems and financial integration in Europe. URL: <https://www.ecb.europa.eu/pub/pdf/scpops/ecb.op88.en.pdf>
43. European Central Bank. Payments and markets infrastructure. URL: <https://www.ecb.europa.eu/paym/intro/html/index.en.html>
44. European Central Bank. Publications. URL: <https://www.ecb.europa.eu/pub/pdf>
45. European Central Bank. Single Euro Payments Area (SEPA). URL: <https://www.ecb.europa.eu/paym/integration/retail/sepa/html/index.en.html>
46. European Commission. Banking and finance. URL:

https://commission.europa.eu/business-economy-euro/banking-and-finance_en

47. European Commission. Data protection. URL:

https://commission.europa.eu/law/law-topic/data-protection_en

48. International Monetary Fund. Fintech Notes. URL:

<https://www.imf.org/en/Publications/fintech-notes>

49. Organisation for Economic Co-operation and Development. Cloud computing. URL: <https://www.oecd.org/digital/cloud-computing>

50. Organisation for Economic Co-operation and Development. Digitalisation and finance. URL: <https://www.oecd.org/finance/digitalisation-and-finance>

51. Organisation for Economic Co-operation and Development. Fintech. URL: <https://www.oecd.org/finance/fintech>

52. Organisation for Economic Co-operation and Development. Open banking. URL: <https://www.oecd.org/finance/open-banking.htm>

53. World Bank. Financial sector. URL:

<https://www.worldbank.org/en/topic/financialsector>

ДОДАТКИ

ДОДАТОК А

Порівняльна характеристика функціональних можливостей систем
інтернет-банкінгу провідних банків України

Таблиця А.1 Порівняльний аналіз функціональних можливостей систем
інтернет-банкінгу провідних банків України у 2025 р.

Функціональна характеристика	Приват24 (ПриватБанк)	monobank	Ощад 24/7 / Мобільний Ощад	Sense SuperApp	MyRaif / Raiffeisen Business Online
Мобільний застосунок	+	+	+	+	+
Веб-банкінг	+	частково	+	+	+
Реєстрація онлайн	+	+	+	+	+
Відкриття картки дистанційно	+	+	+	+	+
Віртуальні картки	+	+	+	+	+
Миттєві P2P-перекази	+	+	+	+	+
Перекази за IBAN	+	+	+	+	+
SWIFT-перекази	+	частково	+	+	+
Валютні операції	+	+	+	+	+
Купівля валюти онлайн	+	+	+	+	+
Відкриття депозитів онлайн	+	+	+	+	+
Дострокове закриття депозитів	+	+	+	+	+
Онлайн-кредитування	+	+	+	+	+
Кредитні ліміти	+	+	+	+	+
Розстрочка / оплата частинами	+	+	частково	частково	частково
Купівля ОВДП	+	+	—	—	+

Онлайн-страхування	+	+	+	+	+
QR-платежі	+	+	+	+	+
NFC-платежі	+	+	+	+	+
Apple Pay	+	+	+	+	+
Google Pay	+	+	+	+	+
Garmin Pay	+	+	частково	+	+
Регулярні платежі	+	+	+	+	+
Автоплатежі	+	+	+	+	+
Категоризація витрат	+	+	+	+	+
Push-сповіщення	+	+	+	+	+
Біометрична автентифікація	+	+	+	+	+
Двофакторна автентифікація	+	+	+	+	+
API/Open Banking	+	частково	частково	частково	+
Інтеграція з BankID НБУ	+	+	+	+	+
Інтеграція з «Дія»	+	+	+	+	+
Онлайн-відкриття рахунку ФОП	+	+	+	+	+
Онлайн-еквайринг	+	частково	частково	+	+
Мобільний POS-термінал	+	—	—	частково	+
Онлайн-бухгалтерія	+	—	частково	+	+
CRM/API для бізнесу	+	—	частково	+	+
Виставлення рахунків	+	+	+	+	+
Електронний документообіг	+	частково	+	+	+
Чат підтримки 24/7	+	+	+	+	+

Відеоконсультації	частково	—	—	+	+
Інвестиційні сервіси	+	частково	—	частково	+
Кешбек-сервіси	+	+	частково	+	частково
Донати та благодійні сервіси	+	+	+	+	+
Підключення eSIM / цифрових сервісів	частково	+	—	частково	—
Інтеграція з маркетплейсами	+	+	частково	+	частково
Рівень функціональної універсальності	дуже високий	високий	середній	високий	високий
Орієнтація на фізичних осіб	висока	дуже висока	висока	висока	середня
Орієнтація на бізнес	дуже висока	середня	середня	висока	дуже висока

ДОДАТОК Б

**Динаміка безготівкових операцій та цифрових платежів в Україні у
2022–2025 рр.**

**Таблиця Б.1 Динаміка операцій із платіжними картками в Україні у
2022–2025 рр.**

Показник	2022	2023	2024	2025
Загальна кількість операцій з картками, млн од.	6 987,4	7 912,5	8 654,4	9 512,3
Загальна сума операцій, млрд грн	5 051,2	6 140,8	6 577,4	7 157,2
Кількість безготівкових операцій, млн од.	6 278,9	7 397,2	8 184,8	9 083,5
Сума безготівкових операцій, млрд грн	3 598,1	3 980,0	4 243,5	4 684,3
Частка безготівкових операцій за кількістю, %	89,9	93,5	94,6	95,5
Частка безготівкових операцій за сумою, %	71,2	65,0	64,5	65,4
Середня сума однієї безготівкової операції, грн	573	538	518	516
Частка онлайн-оплат за кількістю, %	11,8	13,1	13,4	13,7
Частка онлайн-оплат за сумою, %	12,4	13,8	14,4	16,1
Кількість користувачів мобільного банкінгу, млн осіб	18,5	21,4	23,8	25,6

Таблиця Б.2 Динаміка використання системи BankID НБУ у 2022–2025 рр.

Показник	2022	2023	2024	2025
Кількість успішних ідентифікацій, млн	28,6	42,9	87,7	109,4
Кількість банків-ідентифікаторів	34	35	39	39
Кількість абонентів-постачальників послуг	82	94	108	117
Середньомісячна кількість ідентифікацій, млн	2,4	3,6	7,3	9,1
Темп приросту ідентифікацій, %	–	50,0	104,4	24,7
Частка державних сервісів у структурі запитів, %	61	64	68	69
Частка комерційних сервісів, %	39	36	32	31

Таблиця Б.3 Динаміка розвитку цифрової інфраструктури банківського сектору України

Показник	2022	2023	2024	2025
Кількість POS-терміналів, тис.	402,3	448,1	496,6	558,6
Кількість пунктів приймання карток, тис.	372,5	441,0	518,4	614,1
Кількість банкоматів, тис.	15,7	15,4	15,2	15,0
Частка NFC-платежів, %	54	61	68	73
Частка токенизованих карток, %	28	35	43	51
Кількість активних платіжних карток, млн	46,3	48,8	52,1	55,4
Кількість цифрових гаманців, млн	12,7	15,3	18,9	22,4
Частка мобільних платежів у структурі безготівкових операцій, %	49	57	63	69

Таблиця Б.4 Порівняльна динаміка користувачів систем інтернет-банкінгу провідних банків України у 2022–2025 рр., млн осіб

Банк	2022	2023	2024	2025
Приват24	11,8	13,0	13,76	13,61
monobank	6,4	7,8	8,6	9,1
Ощад 24/7	3,9	4,4	4,9	5,3
Sense SuperApp	2,1	2,8	3,5	4,0
MyRaif	1,7	2,0	2,4	2,8

ДОДАТОК В

Фінансова звітність АТ КБ «ПРИВАТБАНК»

АКЦІОНЕРНЕ ТОВАРИСТВО КОМЕРЦІЙНИЙ БАНК "ПРИВАТБАНК"
Окремий звіт про фінансовий стан станом за 31 грудня 2024 року

У мільйонах українських гривень	Прим.	31 грудня 2024	31 грудня 2023
АКТИВИ			
Грошові кошти та їх еквіваленти	6	151 768	152 282
Кредити та аванси банкам	7	86 589	134 237
Кредити та аванси клієнтам	8	112 761	92 019
Інвестиційні цінні папери в т.ч.:		375 094	271 847
- за справедливою вартістю через прибуток чи збиток	9	110 699	100 376
- за справедливою вартістю через інший сукупний дохід	9	204 240	171 471
- за амортизованою собівартістю	9	60 155	-
Поточні податкові активи	26	4	4
Інвестиційна нерухомість	10	2 005	2 340
Основні засоби	11	5 173	5 127
Нематеріальні активи за винятком гудвілу	11	1 972	1 563
Відстрочені податкові активи	26	1 629	1 952
Інвестиції в дочірні підприємства, спільні підприємства та асоційовані підприємства		30	30
Інші фінансові активи	12	13 496	9 493
Інші нефінансові активи	13	9 932	9 094
Непоточні активи або групи вибуття, класифіковані як утримувані для продажу або як утримувані для виплати власникам	14	1 008	20
Загальна сума активів		761 461	680 008
ЗОБОВ'ЯЗАННЯ			
Кошти клієнтів	15	621 596	555 525
Інші залучені кошти	16	6 199	2 630
Поточні податкові зобов'язання	26	21 553	25 790
Інші фінансові зобов'язання	17	4 072	3 038
Забезпечення у т.ч.:	18	6 013	5 438
- резерви за кредитними зобов'язаннями та контрактами фінансової гарантії		1 046	1 111
- інше забезпечення		4 967	4 327
Інші нефінансові зобов'язання	19	2 884	2 741
Загальна сума зобов'язань		662 317	595 162
ВЛАСНИЙ КАПІТАЛ			
Статутний капітал	20	206 060	206 060
Емісійний дохід		23	23
Інші резерви	9, 11	2 558	(1 741)
Результат від операцій з акціонером		12 174	12 174
Резервні та інші фонди банку	20	14 847	12 959
Накопичений дефіцит		(136 518)	(144 629)
Загальна сума власного капіталу		99 144	84 846
Загальна сума власного капіталу та зобов'язань		761 461	680 008

Затверджено до виходу та підписано 18 березня 2025 року.

Карл Мікаель Вьорінгерт
Голова Правління



Л. П. Чернишова
Заступник Голови Правління (з питань фінансів)

Л. П. Чапістрок
В. о. Головного бухгалтера

АКЦІОНЕРНЕ ТОВАРИСТВО КОМЕРЦІЙНИЙ БАНК "ПРИВАТБАНК"
Окремий звіт про прибуток або збиток за рік, що закінчився 31 грудня 2024 року

У мільйонах українських гривень	Прим.	2024 рік	2023 рік
Процентні доходи в т.ч.:		77 594	66 238
- процентний дохід, обчислений із застосуванням методу ефективного відсотка	21	72 893	61 614
- інші процентні доходи	21	4 701	4 624
Процентні витрати	21	(10 706)	(6 616)
Чистий процентний дохід		66 888	59 622
Прибуток від зменшення корисності та сторнування збитку від зменшення корисності (збиток від зменшення корисності), визначені згідно з МСФЗ 9	22	(2 072)	(4 588)
Чисті процентні доходи після вирахування резерву на зменшення корисності		64 816	55 034
Комісійні доходи	23	46 602	41 589
Комісійні витрати	23	(18 834)	(17 150)
Чистий прибуток (збиток) від операцій з іноземною валютою		5 497	10 174
Чистий прибуток (збиток) від переоцінки іноземної валюти		(3 201)	(1 076)
Чистий прибуток (збиток) від операцій з борговими фінансовими інструментами, які обліковуються за справедливою вартістю через інший сукупний дохід	9	1 093	1 266
Чистий прибуток (збиток) від операцій з фінансовими інструментами за справедливою вартістю через прибуток або збиток	9	10 298	4 648
Чистий прибуток (збиток) від переоцінки об'єктів інвестиційної нерухомості		41	185
Витрати на виплати працівникам		(12 484)	(10 552)
Амортизаційні витрати	11	(2 731)	(2 175)
Інші адміністративні та операційні витрати в т.ч.:	24	(11 341)	(10 946)
- розформування (витрати на створення) резерву під юридичні ризики	18, 24	(609)	194
- адміністративні та операційні витрати	24	(10 732)	(11 140)
Інші доходи	25	1 619	2 173
Інші прибутки (збитки) - збиток від модифікації фінансових активів		(376)	(407)
Доходи (витрати), які виникають під час первісного визнання фінансових активів за процентною ставкою, вищою або нижчою, ніж ринкова		1	(1)
Прибуток (збиток), що виникає від припинення визнання фінансових активів, оцінених за амортизованою собівартістю		4	4
Прибуток до оподаткування		81 004	72 766
(Витрати на сплату податку) доходи від повернення податку	26	(40 863)	(35 001)
Прибуток за рік		40 141	37 765

Затверджено до випуску та підписано 18 березня 2025 року.

Карл Мікаель Боркерт
 Голова Правління



Л. Р. Чернишова
 Вступник Голови Правління (з питань фінансів)

Л. П. Чапістрок
 В. о. Головного бухгалтера

АКЦІОНЕРНЕ ТОВАРИСТВО КОМЕРЦІЙНИЙ БАНК "ПРИВАТБАНК"
Окремий звіт про фінансовий стан станом за 31 грудня 2023 року

	Прим.	31 грудня 2023	31 грудня 2022 (як перераховано)
<i>У мільйонах українських гривень</i>			
АКТИВИ			
Грошові кошти та їх еквіваленти	6	152 282	94 191
Кредити та аванси банкам	7	134 237	103 837
Кредити та аванси клієнтам	8	92 019	68 084
Інвестиційні цінні папери в т.ч.:		271 847	239 752
- за справедливою вартістю через прибуток чи збиток	9	100 376	95 716
- за справедливою вартістю через інший сукупний дохід	9	171 471	143 920
- за амортизованою собівартістю	9	-	116
Поточні податкові активи	25	4	9 079
Інвестиційна нерухомість	10	2 340	2 155
Основні засоби	11	5 127	5 228
Нематеріальні активи за винятком гудвілу	11	1 563	1 389
Відстрочені податкові активи	25	1 952	1 100
Інвестиції в дочірні підприємства, спільні підприємства та асоційовані підприємства		30	30
Інші фінансові активи	12	9 493	6 498
Інші нефінансові активи	13	9 094	9 189
Непоточні активи або групи вибуття, класифіковані як утримувані для продажу або як утримувані для виплати власникам		20	64
Загальна сума активів		680 008	540 596
ЗОБОВ'ЯЗАННЯ			
Кошти клієнтів	14	555 525	471 970
Інші залучені кошти	15	2 630	128
Поточні податкові зобов'язання	25	25 790	-
Інші фінансові зобов'язання	16	3 038	2 634
Забезпечення у т.ч.:	17	5 438	5 804
- резерви за кредитними зобов'язаннями та контрактами фінансової гарантії		1 111	1 280
- інше забезпечення		4 327	4 524
Інші нефінансові зобов'язання	18	2 741	2 271
Загальна сума зобов'язань		595 162	482 807
ВЛАСНИЙ КАПІТАЛ			
Статутний капітал	19	206 060	206 060
Емісійний дохід		23	23
Інші резерви	9, 11	(1 741)	(15 168)
Результат від операцій з акціонером		12 174	12 174
Резервні та інші фонди банку	19	12 959	11 449
Накопичений дефіцит		(144 629)	(156 749)
Загальна сума власного капіталу		84 846	57 789
Загальна сума власного капіталу та зобов'язань		680 008	540 596

Затверджено до випуску та підписано 15 березня 2024 року.

Г.Бьош
Голова Правління

В. В. Ярмоленко
Головний бухгалтер

АКЦІОНЕРНЕ ТОВАРИСТВО КОМЕРЦІЙНИЙ БАНК "ПРИВАТБАНК"**Окремий звіт про прибуток або збиток за рік, що закінчився 31 грудня 2023 року**

У мільйонах українських гривень	Прим.	2023 рік	2022 рік
Процентні доходи в т.ч.:		66 238	43 686
- процентний дохід, обчислений із застосуванням методу ефективного відсотка	20	61 614	38 905
- інші процентні доходи	20	4 624	4 781
Процентні витрати	20	(6 616)	(3 768)
Чистий процентний дохід		59 622	39 918
Прибуток від зменшення корисності та сторнування збитку від зменшення корисності (збиток від зменшення корисності), визначені згідно з МСФЗ 9	21	(4 588)	(15 396)
Чисті процентні доходи після вирахування резерву на зменшення корисності		55 034	24 522
Комісійні доходи	22	41 589	32 945
Комісійні витрати	22	(17 150)	(12 505)
Чистий прибуток (збиток) від операцій з іноземною валютою		10 174	14 655
Чистий прибуток (збиток) від переоцінки іноземної валюти		(1 076)	(7 760)
Чистий прибуток (збиток) від операцій з борговими фінансовими інструментами, які обліковуються за справедливою вартістю через інший сукупний дохід	9	1 266	119
Чистий прибуток (збиток) від операцій з фінансовими інструментами за справедливою вартістю через прибуток або збиток	9	4 648	2 608
Чистий прибуток (збиток) від переоцінки об'єктів інвестиційної нерухомості		185	267
Витрати на виплати працівникам		(10 552)	(10 096)
Амортизаційні витрати	11	(2 175)	(1 970)
Інші адміністративні та операційні витрати в т.ч.:	23	(10 946)	(10 473)
- розформування (витрати на створення) резерву під юридичні ризики	17, 23	194	(885)
- адміністративні та операційні витрати	23	(11 140)	(9 588)
Інші доходи	24	2 173	2 815
Інші прибутки (збитки) - збиток від модифікації фінансових активів		(407)	(458)
Доходи (витрати), які виникають під час первісного визнання фінансових активів за процентною ставкою, вищою або нижчою, ніж ринкова		(1)	(1)
Прибуток (збиток), що виникає від припинення визнання фінансових активів, оцінених за амортизованою собівартістю		4	4
Прибуток до оподаткування		72 766	34 672
(Витрати на сплату податку) доходи від повернення податку	25	(35 001)	(4 474)
Прибуток за рік		37 765	30 198

Затверджено до випуску та підписано 15 березня 2024 року.

Г.Бьош
Голова ПравлінняВ. В. Ярмоленко
Головний бухгалтер