

АНАЛІЗ ТА ПЕРСПЕКТИВИ РОЗИТКУ ДИСТАНЦІЙНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ КЛІЄНТІВ БАНКІВ УКРАЇНИ В УМОВАХ ВОЄННОГО СТАНУ

ГРУДЗЕВИЧ Уляна Ярославівна

кандидатка економічних наук, доцентка

доцентка кафедри фінансових технологій та консалтингу

Львівського національного університету імені Івана Франка

ORCID ID: <https://orcid.org/0000-0002-0243-7957>

ЄРМОЛЕНКО Валентина Андріївна

здобувачка освітнього рівня «магістр»

Львівського національного університету імені Івана Франка

ORCID ID: <https://orcid.org/0009-0009-1839-489X>

Анотація. У статті досліджено підходи до трактування дистанційного обслуговування клієнтів банку, проаналізовано технологічну трансформацію банківського сектору України в період 2022–2025 років, у тому числі досліджено основні аспекти діяльності банківських установ у сфері дистанційного обслуговування клієнтів, динаміку ринку платіжних карток, розвиток банківських додатків; визначено роль НБУ у процесах спрощеної ідентифікації клієнтів через «Дію» та систему BankID та у забезпеченні операційної стійкості банківської системи через проєкт POWER BANKING. Обґрунтовано стратегічні перспективи діяльності банків пов'язані із впровадженням відкритого банкінгу та штучного інтелекту для персоналізації сервісів та інтеграцією українських цифрових документів у європейський простір.

Ключові слова: активні платіжні картки, банківські додатки, безготівкові розрахунки, відкритий банкінг, дистанційне обслуговування клієнтів банків, інновації, система BankID, штучний інтелект, цифровізація.

Постановка проблеми. У сучасних умовах цифрової трансформації економіки та фінансового сектора дистанційне обслуговування клієнтів банків посідає ключове місце серед інноваційних банківських послуг. Його активне впровадження було у першу чергу зумовлене реакцією банківської системи на виклики, спричинені пандемією COVID-19, а згодом повномасштабною війною в Україні, глобальною діджиталізацією та зміною поведінки споживачів. Особливої актуальності ця проблема набуває в Україні, оскільки цифрові сервіси стали не лише фактором конкурентоспроможності, а й засобом підтримки стабільного функціонування банків, доступності обслуговування для клієнтів банківських установ. Завдяки високому рівню цифровізації, досягнутому в попередні роки, українські банки не лише втримали операційну стабільність, а й здійснили технологічний прорив трансформувачи дистанційне обслуговування в стратегічний інструмент фінансової інклюзії, що забезпечує зв'язок між державою, бізнесом та громадянами, надає

можливості доступу до банківських послуг у режимі 24/7 навіть за умов блекаутів та перебоїв у роботі мережі Інтернет, балансує між спрощенням доступу та кібербезпекою та дозволяє банківській системі України залишатися однією з найпрогресивніших попри виклики війни.

Аналіз останніх досліджень та публікацій. Зростання попиту на дистанційні фінансові послуги, безпечні та швидкі транзакції з будь-якого місця і пристрою, призвело до необхідності наукового переосмислення сутності дистанційного обслуговування клієнтів банку, що, у свою чергу, стало об'єктом дослідження багатьох українських і зарубіжних науковців. Зокрема, Аврамчук Л., Ясковець І., Брегеда А., Блащук-Дев'яткіна Н., Петришин Х., Дем'яненко І., Погукаєва А., Ларіонова К., Дячук Д., Дубина М. зосереджені у публікаціях на розумінні сутності дистанційного обслуговування клієнтів банків. Василик О., Мороз А., Крупка М., Шевчук Т., Кіреєв О., Котлер Ф., Гріф Р. та Дапп М. приділяли увагу економічній сутності електронного банкінгу, формам його реалізації, рівню цифрової зрілості банків. Однак існує ряд питань, які залишаються недостатньо опрацьованими зокрема проблеми синергії між інноваціями, регуляцією, ризиками та реальними потребами користувачів у дистанційному обслуговуванні в умовах воєнного стану.

Мета статті аналіз та дослідження перспектив розвитку дистанційного обслуговування клієнтів банків України в умовах воєнного стану, оцінка ефективності діючих цифрових каналів, а також обґрунтування стратегічних напрямів їхнього вдосконалення.

Виклад основних результатів. У сучасній економічній літературі є ряд підходів до трактування сутності дистанційного обслуговування клієнтів банків, серед яких: функціонально-технологічний підхід (Аврамчук Л., Ясковець І.) вважають, що дистанційне обслуговування клієнтів банків слід розглядати як функціонально-технологічну платформу, яка забезпечує ефективну взаємодію банку з клієнтом без фізичної присутності [1]; еволюційно-інституційний підхід (Брегеда А.) – основний акцент ставить на трансформації взаємодії банку і клієнта [2]; комунікаційний підхід (Блащук-Дев'яткіна Н., Петришин Х.) фокусуються на зручності та швидкості сервісів, підхід орієнтований на підвищення рівня обслуговування та клієнтоорієнтованість [3]; інноваційно-структурний (Дем'яненко І., Погукаєва А.) наголошують на організаційних змінах у банку. Автори системного підходу Ларіонова К., Дячук Д. визначають дистанційне обслуговування клієнтів банків як систему технологічних, організаційних та правових рішень, спрямованих на віддалене надання послуг [4].

Рен О., Бейєр Г., Швейце П.-Ж. розглядають цифровий банкінг як частину складної цифрової екосистеми, де необхідно балансувати між зручністю, технологічним прогресом і ризиками для сталого розвитку [5].

Дубина М. розглядає дистанційне обслуговування клієнтів банків крізь призму поведінково-адаптаційного підходу та аналізує трансформацію поведінки домогосподарств у цифровому середовищі, акцентуючи на зміні моделей споживання банківських послуг [6].

Аналітики McKinsey представляють цифрово-стратегічний підхід, в якому дистанційне обслуговування клієнтів банку виступає ключовим напрямом цифрової трансформації банківської системи який дає змогу банкам залишатися конкурентоспроможними на тлі зростаючих очікувань клієнтів. У фокусі цього підходу – досягнення масштабованості, персоналізації послуг та суттєве зниження транзакційних витрат. [7]

Узагальнюючи вищевикладені підходи до трактування поняття та практичні аспекти банківського дистанційного обслуговування клієнтів банків розглядаємо його як комплекс банківських послуг, що надаються клієнтам без необхідності фізичного відвідування банку шляхом використання цифрових технологій (інтернет-банкінг, мобільні додатки, веб-сервіси, call-центри), що ґрунтується на інтеграції технологічних, організаційних, правових і комунікаційних рішень для забезпечення зручного, безпечного та ефективного обслуговування.

За останні роки у вітчизняній банківській системі можна виділити такі етапи дистанційного обслуговування клієнтів банків:

1) штрих-кодовий період (1990 - початок 2000 рр.) - створення системи «Клієнт-банк», що включає підсистеми «Клієнт-банк» для юридичних осіб, а також «Домашній банкінг» для фізичних осіб; запровадження платіжних карт, банкоматів, телебанкінгу, SMS-банкінгу;

2) формування онлайн-банкінгу (2000-2010 рр.) - характеризувався масовим впровадженням online- та web-банкінгу, електронного документообігу, системи home banking, розвитком платіжних систем;

3) період мобільних та платіжних інновацій (2010-2017 рр.) - розвиток мобільних додатків, NFC, QR-платежів, P2P, запуск iPay, Apple Pay/Google Pay, токенизація;

4) період необанків (2017-2025 рр.) - першим в Україні був створений monobank у 2017 р. і на даний час він залишається найдинамічнішим банком, який практично повторив успішну історію роздрібного бізнесу Приватбанк; розвиваються Fintech-стратегії НБУ, цифрові платформи (Дія), ідентифікація через BankID НБУ;

5) період Open Banking (2025 - д/ч) розвиток Open Banking, адаптація використання ІІІ для персоналізованих фінансових порад клієнтам та автоматизованого захисту від шахрайства.

Ключові події розвитку дистанційного обслуговування клієнтів банків включають запуск SMS-банкінгу, web-банкінгу, мобільних додатків, систем контакт-платежів та інтеграцію цифрових платформ із державними сервісами, що відображає поступовий перехід банківського сектору до комплексного дистанційного обслуговування, а реалізація комплексних ініціатив Національного банку України, Мінцифри та інших державних інституцій створює сприятливе середовище для трансформації традиційного банкінгу у сучасну, інклюзивну та технологічно розвинену систему, здатну забезпечувати сталість фінансового сектору навіть в умовах воєнних викликів.

Розвиток дистанційного обслуговування в вітчизняних банках у період 2022–2025 років, починаючи з моменту повномасштабного вторгнення росії був зумовлений рядом загроз і змусив НБУ доволі швидко знаходити інструменти їх подолання:

1. Одним з перших викликів для дистанційного обслуговування стало руйнування енергетичної інфраструктури України і перебої з постачанням електроенергії. З початком енергетичних проблем у 2022 році за ініціативи НБУ було створено мережу POWER BANKING - унікальну систему взаємодії банків по всій країні, яка дозволила знімати кошти у будь-якому банкоматі без комісії. 70% всіх відділень мережі POWER BANKING припадало на системно важливі банки, третина – на відділення інших банків [8]. Згодом, було розроблено програму НБУ «Фінансова фортеця» 2023 року. Однією з цілей програми є надання «Сучасних фінансових послуг», що передбачає безперебійність функціонування фінансового ринку. На

реалізацію цієї цілі спрямовувалось ряд ініціатив, серед яких: POWER BANKING 2.0 – відновлення інфраструктури на деокупованих територіях; технологічний розвиток фінансового ринку; стійкість, ефективність та клієнтоорієнтованість готівкового обігу; віртуальні активи та цифрові гроші НБУ; цифрові фінансові послуги [9].

2. Міграція населення з тимчасово окупованих територій (за оцінками Управління Верховного комісара ООН у справах біженців, кількість українців за межами країни сягнула 6,9 мільйона осіб [10]) зумовила необхідність активізації використання спрощення процедур дистанційної ідентифікації та верифікації клієнтів. Згідно з змінами до Постанови Правління НБУ № 107 «Про затвердження Положення про здійснення установами фінансового моніторингу», банки ще у довоєнний період, у 2020 р. отримали інструментарій для віддаленого відкриття рахунків, впровадження багаторівневої системи верифікації, яка дозволила фінансовим установам балансувати між зручністю клієнта та вимогами фінансового моніторингу. Банки згідно нововведень змогли обирати між повноцінними (моделі не накладають обмежень на обсяги операцій та вимагають високого ступеня достовірності даних) та спрощеними моделями верифікації (орієнтовані на забезпечення базового доступу до послуг для вразливих категорій населення при покупці облігацій внутрішньої державної позики «Військових облігацій»). У березні 2022 р НБУ підвищив ліміт для спрощених моделей верифікації з 40 тисяч гривень до 400 тисяч гривень на місяць) [11].

3. З червня 2022 року український бізнес зіткнувся з безпрецедентним збільшенням кількості кібератак. У 2024 році кількість кібератак на Україну зросла на 69,8%, досягнувши 4315 інцидентів, у порівнянні з 2023 роком, коли було зафіксовано 2541 кіберінцидентів [12]. Банки не стали винятком, і у сфері дистанційного обслуговування їх клієнтів пріоритетами є захист даних, безпека транзакцій, дотримання галузевих стандартів (наприклад, PCI DSS) та надійність захисту від шахрайства, фішингу та атак з вимогою викупу [13]. Значний потенціал для майбутньої трансформації становлять блокчейн-технології, які є засобом підвищення прозорості та безпеки транзакцій, оскільки захищають передачу даних і запобігають DDoS-атакам за допомогою децентралізованої системи перевірки. Їхнє застосування в Україні поки що перебуває на початковому етапі.

Забезпечення безпеки даних здійснюється через відеоверифікацію та віддалену ідентифікацію у системі BankID. За даними НБУ кількість успішних ідентифікацій через BankID зросла з 32,8 млн у 2022 році до 87,7 млн у 2024 році. Тільки за перше півріччя 2025 року цей показник становить 50,8 млн операцій, що на 12,4 млн або на 32% більше, ніж за аналогічний період 2024 року. Вказані показники свідчать про повну адаптацію населення до цифрових державних та фінансових послуг. Станом на I півріччя 2025 р. учасниками системи BankID є 39 банків та 110 абонентів-надавачів послуг [14].

На даний час 20 банків інтегровано з «Дією» через програму «Національний кешбек»; ПриватБанк, Monobank, Кредит Дніпро та А-банк є партнерами «Дія» по випуску «Дія. Картка», що дозволило автоматизувати купівлю військових облігацій, отримання населенням виплат «єПідтримка», єКнига, єМалятко, виплат за програмами ветеранський спорт, допомоги по безробіттю, допомоги ВПО, повернення вкладів «Зимова Підтримка» та ін. , та відкривати рахунки без паперових документів.

4. У період 2022-2025 рр спостерігається скорочення кількості банківських відділень (табл. 1), що є не лише наслідком бойових дій та окупації територій, а й

частиною стратегії банків щодо оптимізації операційних витрат та переведення клієнтів у цифрові канали. Цей процес супроводжується активним розвитком мобільних додатків, які за функціональністю вже не поступаються традиційним відділенням.

Таблиця 1

Динаміка кількості структурних підрозділів банків з найрозгалуженішою мережею

	01.01. 2022	01.01. 2023	01.01. 2024	01.01. 2025	01.07. 2025
Усього, по банківській системі	6685	5336	5138	5011	4934
АТ Ощадбанк	1602	1182	1182	1150	1147
АТ КБ Приватбанк	1497	1210	1132	1107	1102
АТ Райффайзен Банк	392	350	332	325	321
АТ Укрсиббанк	251	230	223	218	218
АТ ПУМБ	248	226	221	223	219

Джерело: складено на основі [15]

За даними табл.1 спостерігаємо суттєве скорочення кількості банків, за аналізований період як в цілому за банківською системою України на 1674 установи (25%), так і за банками з найбільш розгалуженою мережею, при чому ця тенденція продовжується і у 2025 році.

В Україні тривалий час спостерігається стабільна тенденція до збільшення частки безготівкових розрахунків. Впродовж 2022-2025 рр, спостерігаємо, що незважаючи на воєнні дії, ракетний терор та обмеження електропостачання, українці продовжували активно використовувати платіжні картки для безготівкових розрахунків і вже у першому півріччі 2025 року за сумою вони становили 65,3% від загальної суми операцій із платіжними картками, за кількістю – 95,3% (за перше півріччя 2024 року – 64,5% та 94,6% відповідно). За перше півріччя 2025 року загальна кількість емітованих платіжних карток в Україні досягла 140,2 млн шт. У той же час кількість активних платіжних карток, як і кількість безконтактних платіжних карток, майже не змінилася. Загалом цього року у червні більше половини (59,8%) активних платіжних карток було безконтактними. Перекази «з картки на картку» в першому півріччі 2025 року становили 7,6% за кількістю та 27,4% за сумою. Оплата товарів і послуг в інтернеті – 16,1% за сумою (15,6% у 2022 році) та 13,8% за кількістю. Середня сума чека при здійсненні оплати в Інтернет зросла до 589 грн (424 грн - 2022 р.) [16].

Лідерами за кількістю активних платіжних карток традиційно є ПриватБанк, monobank, при чому кількість активних карток в Приватбанку у I півріччі 2025 року зменшилась. Такі банки як АТ «Ощадбанк», АТ «Райффайзен Банк» та АТ «ПУМБ», демонструють стабільне, проте повільніше зростання (табл 2). Це свідчить про різну здатність банків адаптуватися до цифрової трансформації та утримувати клієнтську базу.

Таблиця 2

Банки-лідери за кількістю активних платіжних карток, млн шт

Банк	2022	2023	2024	01.07. 2025
ПриватБанк	25,66	28,27	31,52	30,79
monobank	5,71	8	9,77	9,79
Ощадбанк	5,99	7,41	7,78	7,68
Райффайзен банк	2,06	2,21	2,29	2,39
А-банк	0,8	1,25	1,79	1,81
ПУМБ	0,8	1,04	1,37	1,37

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

З 2022 до 2025 рр. спостерігається чітка тенденція зростання частки користувачів мобільного та інтернет-банкінгу а канали SMS/USSD, телефонне обслуговування та інші демонструють значне скорочення. Банки активно інтегрують фінансові сервіси із ритейлом, освітніми та медичними платформами що дає змогу охопити різні аспекти життя клієнтів, підвищуючи їхню лояльність і залученість. Крім того банки активно розвивають спеціалізовані продукти для військових та ветеранів, а також часто пропонують «зелені» фінансові рішення (Green Finance). У таблиці 3 наведено аналіз банківських додатків банків лідерів на ринку та їхнього функціоналу для роздрібних клієнтів (фізичних осіб) та бізнесу.

Таблиця 3

Банківські додатки для фізичних осіб та бізнесу

Банк	Платформа	Переваги
1	2	3
monobank	monobank (ФОП) Веб-кабінет	Відкриття рахунку онлайн без поїздки до банку, безкоштовна сплата податків, переказ на особисту картку 0% (до 100 тис. грн/міс), автоматичне нагадування про терміни звітів через push-повідомлення Зручний інтерфейс для бухгалтерів (web.monobank.ua), Сервіс для кафе та ресторанів Expienza (оплата та чайові за QR-кодом), інтернет-еквайринг (від 2%), сервіс для збору донатів Base, автоматизація квартальних звітів через «Дію».
	monobank для фізичних осіб	Повна відсутність відділень (Mobile-only), гейміфікація (гра «Полювання на лимони»), сервіс накопичень «Банка», кешбек до 20% від банку та до 50% від партнерів, безкоштовні перекази та поповнення. Підтримка у Telegram, Viber та Messenger 24/7 без ботів; Інтеграція з «Дією» для підпису документів (КЕП) та отримання виплат (єКнига, Ветеранський Спорт), купівля військових облігацій, режим інкогніто для приховування балансів.
ПриватБанк	Приват24 для бізнесу	Автоматична сплата податків за 2025 рік, оформлення кредиту «Підприємницький» в додатку, перевірка контрагентів через API.
	Приват24 для фізичних осіб	Найбільша екосистема послуг: купівля квитків, страхування, державні послуги, FacePay24, інвестиції в ОВДП через «Дію».
Ощадбанк	CorpLight	Багатозадачна система з багаторівневим доступом для співробітників, управління зарплатними проєктами та електронна звітність.
	Мобільний Ощад	Понад 70% операцій клієнтів проводяться в додатку. Зручні перекази за реквізитами, відкриття «Мобільних заощаджень» та обмін валют.

1	2	3
Райффайзен Банк	Raiffeisen Business Online	Моніторинг SWIFT-платежів (GPI tracking), використання USB-токенів для безпеки та інтеграція «Автоклієнт» для бухгалтерії.
	MyRaif	Новий основний канал (замінив Raiffeisen Online у 2025 році). Перекази без комісії, персональний кешбек та знижки на пальне (Visa Fishka).
А-банк	ABank24 для ФОП Вебплатформа A24-Бізнес	Технологія Tap to Phone (тариф 1%), безкоштовні бізнес-рахунки, звітність ФОП у застосунку. Спеціалізована web-версія для ФОП та юридичних осіб, яка зручна для бухгалтерів та масштабної роботи з платежами, виплатами зарплат і виписками.
	ABank24	0% комісії за платежі та перекази, картка «Зелена» (ліміт до 200 тис. грн), кешбек до 20%.
ПУМБ	ПУМБ Online (Business)	Керування рахунками з будь-якої точки світу, контроль 24/7, інтеграція з бухгалтерськими системами та валютні операції онлайн.
	ПУМБ Online	0% комісії за перекази на інші банки, оплату комунальних та поповнення мобільного. Можливість відкриття віртуальної «ВсеКарти» та доступ до кредитів до 300 000 грн.
Укрсиббанк	UKRSIB business	Відстеження статусів заявок на купівлю/продаж валюти в реальному часі, обслуговування 30% ІТ-ринку України, акційні тарифи «Welcome online».
	UKRSIB online 2.0	Дистанційне відкриття картки через «Дію», 24/7 обмін валют за вигідним курсом, програма лояльності «ЕКСТРА Більше» та вхід через Face ID.

Джерело: складено на основі [20; 21]

Новий етап розвитку обслуговування клієнтів розпочато з впровадженням Open Banking (відкритого банкінгу). Перші кроки до імплементації законодавчих норм для його впровадження Національний банк України зробив влітку 2019 року, а через два роки парламент ухвалив необхідне законодавство, офіційно впроваджений у серпні 2025 року. Відкритий банкінг – це безпечний та структурований обмін даними між надавачами платіжних послуг з обслуговування рахунку (ASPSP) та сторонніми надавачами платіжних послуг (PISP/AISP) через спеціалізовані інтерфейси (API). Цей обмін здійснюється за згодою користувача з метою надання користувачу нефінансових платіжних послуг: послуги з надання відомостей з рахунків (баланс, історія операцій) та послуги з ініціювання платіжної операції [22]. У багатьох країнах відкритий банкінг здобуває популярність, і регулятори зазвичай сприяють його розвитку, адже це стимулює інновації у банківській і фінансовій сферах. А дослідження Vox Ukraine, аналізуючи дані 168 країн, показує, що Open Banking збільшує доступ до кредитів на 15-20% для малого бізнесу [23]. Для фізичних осіб Open Banking забезпечує доступність, прозорість та зручність сервісів, створює єдиний прозорий простір для управління фінансами, незалежно від того, в якому банку відкрито рахунок.

Проблемами при запровадженні відкритого банкінгу є: важкість переконання клієнтів дати згоду на відкриття своїх даних, які зберігаються у банках, третім сторонам; застарілі ІТ-системи у деяких банків і фінансових провайдерів, яка вимагає впровадження сучасної цифрової архітектури; відсутність єдиних стандартів API для банків.

В умовах дефіциту кадрів та необхідності швидкої обробки великих масивів даних, штучний інтелект (AI) став невід'ємною частиною банківського бек-офісу та клієнтського сервісу. За оцінками галузевих експертів АУБ, у 2026 році AI та автоматизація стануть головними інструментами компенсації відтоку капіталу та кадрів.

Перспективними напрямками використання технологій штучного інтелекту в банках зображені на рис 1



Рис. 1. Напрями використання технологій штучного інтелекту в банках

Джерело: складено на основі [24]

Проте, застосування ШІ несе і ряд загроз, серед яких недосконалість алгоритмів, зокрема неспроможність коректно розпізнавати тексти або запити збираючи та зберігаючи дані про клієнтів, банки беруть на себе відповідальність за їхню безпеку та конфіденційність, порушення якої може мати серйозні наслідки для банку, серед яких: втрати репутації, юридичні наслідки, фінансові втрати [25].

Висновки. Аналіз розвитку дистанційного обслуговування клієнтів банків України в умовах воєнного стану свідчить про доволі швидку і ефективну структурну трансформацію сектору. Банківська система продемонструвала фінансову стійкість, забезпечила прибутковість, трансформувала виклики на стимули для інновацій і стала флагманом цифрової стійкості. В Україні перейшли до моделі, де понад 95% операцій здійснюються безготівково, а мобільні додатки стали основним інструментом для більшості населення. Національний банк України у воєнний час проявив регуляторну гнучкість, приймаючи своєчасні рішення починаючи від спрощеної верифікації та підтримки стабільності платіжних систем (BankID, POWER BANKING), які дозволили забезпечити безперервність обслуговування клієнтів банків.

В умовах постійних і масштабних кібератак, в тому числі стосовно найбільших банків України та необанків, безпека дистанційних каналів стала питанням національної безпеки, що стимулює розвиток передових технологій захисту та моніторингу а розвиток технологічних інновацій, а саме впровадження штучного інтелекту, Open Banking та інтеграція з європейськими стандартами на сучасному етапі формують основу для післявоєнного відновлення та інтеграції України в глобальний фінансовий простір.

Перспективи подальших досліджень спрямовані на технологічні інновації (перехід банків до повноцінних ШІ-асистентів, які виконують роль фінансових радників, активне впровадження відкритого банкінгу), регуляторні зміни, з метою мінімізації кіберзагроз, шахрайства і вдосконалення фінансового моніторингу) та соціальні аспекти (дослідження доступності цифрових послуг для соціально вразливих груп населення) адаптації банківської системи до післявоєнного відновлення.

Список використаної літератури

1. Аврамчук, Л. Ясковець І. Дистанційний банкінг в Україні. Scientific Collection «InterConf», 2023, no. 150, pp. 48-52. URL: <https://archive.interconf.center/index.php/conference-proceeding/article/view/2943>.
2. Брегада О. Дистанційний банкінг в Україні: сучасний стан та перспективи розвитку. Grail of Science. 2024. №42. С.61–68. URL: <https://doi.org/10.36074/grail-of-science.02.08.2024.007>
3. 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. URL: <https://molodyivchenyi.ua/index.php/journal/article/view/5578>
4. Дем'яненко І. В., Погукаєва А. А. Дистанційне обслуговування клієнтів банку – суть та напрями розвитку. Ефективна економіка. 2023. № 1. URL: <https://www.nayka.com.ua/index.php/ee/article/view/1039>
5. Renn O.; Beier G.; Schweize, P.-J. (2021) The Opportunities and Risks of Digitalisation for Sustainable Development: A Systemic Perspective. GAIA. 30, p.23–28. URL: https://www.researchgate.net/publication/350494384_The_opportunities_and_risks_of_digitalisation_for_sustainable_development_a_systemic_perspective 1 3
6. Дубина М. В., Шеремет О. М. Розвиток e-banking: світовий та вітчизняний досвід. Проблеми і перспективи економіки та управління. 2021. Вип. 18. Ч. 2. С. 154–162. URL: <http://ppeu.stu.cn.ua/article/view/184232>
7. McKinsey. A Digital Finance Strategy for Europe. URL: https://finance.ec.europa.eu/publications/digital-finance-package_en
8. Пшик Б., Грудзевич У. Удосконалення регулювання fintech на ринку банківських послуг в Україні. Економіка та суспільство. 2023. № 54. URL: <https://economyandsociety.in.ua/index.php/journal/article/view/2794>
9. Фінансова фортеця України: НБУ презентував нову Стратегію, сфокусовану на спротиві російській агресії та відновленні країни: Національний банк України. URL: <https://bank.gov.ua/ua/news/all/finansova-fortetsya-ukrayini-nbu-prezentuvav-novu-strategiyu-sfokuso-vanu-na-sprotivi-rosiyskiy-agresiyi-ta-vidnovlenni-krayini>
10. Заяць Т. Демографічна ситуація в Україні та проблеми міграції населення. Наше слово. 2025. №22 URL:<https://nasze-slowo.pl/demograficzna-sytuacja-v-ukrayini>

ta-problemy-migracziyi-naselennya/

11. Про затвердження Положення про здійснення установами фінансового моніторингу: Постанова Правління НБУ від 28 липня 2020 р. № 107. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/v0107500-20#Text>

12. Дячук К. У 2024 році кількість кібератак на Україну зросла на 70% URL: <https://imi.org.ua/news/u-2024-rotsi-kilkist-kiberatak-na-ukrayinu-zrosla-na-70-i65931>

13. Огляд ринку кібербезпеки в Україні: DataDriven. URL: <https://itukraine.org.ua/files/Ukraine-Cybersec-Market-Review.pdf>

14. Система BankID НБУ: підсумки роботи в першому півріччі 2025 року: Національний банк України. URL: <https://bank.gov.ua/ua/news/all/sistema-bankid-nbu-pidsumki-roboti-v-pershomu-pivrichchi-2025-roku>

15. Кількість структурних підрозділів банків (у розрізі банків): Національний банк України. URL: <https://bank.gov.ua/ua/statistic/supervision-statist>

16. Розподіл безготівкових операцій з використанням платіжних карток, I півріччя 2025 року: Національний банк України. URL: <https://bank.gov.ua/ua/news/all/rozpodil-bezgotivkovih-operatsiy-z-vikoristannyam-platijnih-kartok-i-pivrichchya-2025-roku>

17. Кількість активних карток у II кв.-25 впала найбільше за 3 роки, моно скоротив відставання від Привату – НБУ: Interfax – Україна. URL: <https://interfax.com.ua/news/economic/1097785.html>

18. ПриватБанк у 2024 р. утримав беззаперечне лідерство за кількістю карток, але лідери за темпами А-Банк, ПУМБ та моно: Interfax – Україна. URL: <https://interfax.com.ua/news/economic/1052634.html>

19. Як українці використовували банківські картки у 2022 році URL: <https://finance.ua/ua/cards/bankivski-kartky-2022#:~:text=>

20. Граждан О., Михайлова К. Плюси і мінуси додатків популярних українських банків: огляд The Page URL: <https://thepage.ua/ua/banks/rejting-bankivskih-dodatkov-top-12>

21. Рибницька І.сБанківські додатки-2025: як обрати найзручніший URL: <https://minfin.com.ua/ua/2025/09/12/158198358/>

22. Відкритий банкінг: Національний банк України. URL: <https://bank.gov.ua/ua/payments/open-banking>

23. Революція Open Banking: як технологія відкриває мільярдні можливості для українських фінтех-стартапів у 2025 році <https://finance.comments.ua/ua/article/2025/revolyuciya-open-banking-yak-tehnologiya-vidkrivae-milyardni-mozhливosti-dlya-ukrainskih-finteh-startapiv-u-2025-roci-784580.html>

24. ШІ змінює фінансову сферу: як банки використовують нові технології: Асоціація українських банків. URL: <https://aub.org.ua/104/ekspertna-dumka/30425-shi-zminiuiie-finansovu-sferu-iak-banky-vykorystovuiut-novi-tekhnologii>

25. Бутенко Т. Цифровізація банківського сектору: проблеми та перспективи . Економічний простір. 2025. № 197. С. 159-166. URL: <https://economic-prostir.com.ua/wp-content/uploads/2025/02/197-159-166-butenko.pdf>

Дата надходження статті: 21.04.2025

Дата прийняття статті: 01.05.2025

Дата публікації статті: 25.06.2025