


МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
БЕРДЯНСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ ПЕДАГОГІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
СОЦІАЛЬНО-ГУМАНІТАРНИЙ ФАКУЛЬТЕТ

Допущено до захисту
Завідувач кафедри
економіки, менеджменту та фінансів
 Катерина ЛЕМІШ

21 листопада 2025 р.

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА МАГІСТРА
УПРАВЛІННЯ БАНКІВСЬКИМИ ПОСЛУГАМИ В УКРАЇНІ:
ТРАНСФОРМАЦІЯ ВІД КЛАСИЧНОГО БАНКУ ДО МОДЕЛІ
DIRECT BANKING

Виконавець : здобувачка другого рівня
вищої освіти, групи м2ФС-з
Галузь знань 07 Управління а
адміністрування
Спеціальність 072 Фінанси, банківська
справа, страхування та фондовий ринок
Освітня програма «Фінанси, банківська
справа та страхування»
Масютіна Ганна Миколаївна
Керівник: к.е.н., доц. Сидорченко Т.Ф.
Рецензент: к.е.н., доц. Пікулик О.І.

ЗМІСТ

ВСТУП		9
РОЗДІЛ 1	ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГІЧНІ РОЗВИТКУ БАНКІВСЬКОЇ СИСТЕМИ	13
	1.1 Еволюція банківської системи: від класичного банку до цифрового	13
	1.2 Сутність та особливості концепції direct banking	20
	Висновки до розділу 1	28
РОЗДІЛ 2	ДОСЛІДЖЕННЯ СТАНУ РИНКУ БАНКІВСЬКИХ ПОСЛУГ В УМОВАХ ЦИФРОВІЗАЦІЇ	30
	2.1 Оцінка трендів цифрової трансформації фінансової системи	30
	2.2 Аналіз стану дистанційних банківських послуг в Україні	41
	Висновки до розділу 2	56
РОЗДІЛ 3	ОБҐРУНТУВАННЯ ТА ФОРМУВАННЯ ШЛЯХІВ ПІДВИЩЕННЯ ЕФЕКТИВНОСТІ БАНКІВСЬКОЇ СИСТЕМИ ЧЕРЕЗ ВПРОВАДЖЕННЯ ІННОВАЦІЙНИХ ЦИФРОВИХ ТЕХНОЛОГІЙ.	58
	3.1 Формування стратегічних напрямків розвитку банківської системи України з урахуванням викликів та можливостей глобальної цифровізації.	58
	3.2 Перспективи розвитку SmartBank-моделі в Україні	66
	Висновки до розділу 3	74
ВИСНОВКИ		76
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ		79

ВСТУП

У сучасних умовах цифрової епохи фінансова система зазнає глибоких трансформацій, що змінюють як форми банківської діяльності, так і принципи взаємодії банку з клієнтом. Поступове зникнення паперових технологій, розвиток мобільних застосунків і поширення безготівкових розрахунків призвели до появи нової моделі обслуговування - direct banking, або директ банкінгу. Це форма банківської діяльності, за якої більшість операцій здійснюється віддалено, без фізичних відділень, а ключову роль відіграють інформаційні технології, аналітика даних і зручний цифровий інтерфейс.

Зміна парадигми банківських послуг є результатом глобальної цифрової революції, що охопила всі сектори економіки. Банки перестають бути місцем здійснення операцій - вони перетворюються на онлайн-платформи, інтегровані у фінансове та соціальне життя людини. В умовах високої конкуренції саме direct banking стає основою формування довіри споживачів, зручності користування послугами та швидкості ухвалення фінансових рішень.

Для України процес переходу до віртуальних банків є надзвичайно актуальним. В останні роки сформувалося потужне fintech-середовище, з'явилися успішні необанки - Monobank, Izibank, NEOBANK, Sportbank, які довели ефективність цифрових рішень. Одночасно держава створює сприятливе середовище для розвитку цифрових фінансів - через діяльність Національного банку України, Міністерства цифрової трансформації та запровадження таких інновацій, як платформа «Дія», BankID НБУ, е-гривня. Це свідчить про системний характер цифрової трансформації фінансової сфери.

Direct banking не є лише технологічним нововведенням - це нова філософія фінансової взаємодії, яка базується на довірі, відкритості та швидкому доступі до ресурсів. Така модель банкінгу дозволяє мінімізувати витрати часу та коштів,

підвищує фінансову інклюзію, сприяє прозорості економічних процесів і формує основу для розумної фінансової екосистеми.

Разом із тим цифровізація створює нові виклики - зокрема, проблеми кібербезпеки, нерівності доступу до технологій, правового регулювання fintech сфери та захисту персональних даних. Тому дослідження сутності, тенденцій і перспектив direct banking має важливе як наукове, так і практичне значення для української економіки, що інтегрується до європейського фінансового простору.

Перехід до цифрової моделі банківських послуг є ключовою умовою модернізації фінансового сектору України. У глобальному масштабі digital banking став стандартом ефективності, зручності та клієнтоорієнтованості. Для нашої держави розвиток віртуальних банків має ще й стратегічний вимір - він сприяє відновленню економіки, підвищенню прозорості фінансових операцій і розширенню доступу громадян до сучасних фінансових інструментів. Саме тому дослідження механізмів становлення та розвитку direct banking є вкрай своєчасним.

Дослідженню теми розвитку direct banking приділяли увагу як вітчизняні, так і зарубіжні науковці: Я. Бахарєва, Т. Говорушко, В. Корнівська, А. Мартиненко, Н. Матвійчук, Л. Міщенко, С. Теслюк, Т. Немченко, І. Ситник, О. Стойко, С. Паперник, Дж. Джіновські, Дж. Кендала, М. Кінг, А. Ліптон, Т. Оланревай, А. Пентланда, К. Скінер, Д. Шрієр та ін.

Мета дослідження - з'ясувати сутність direct banking, проаналізувати етапи цифрової трансформації банківської системи України, визначити тенденції, проблеми та перспективи переходу до віртуального формату обслуговування клієнтів.

Для досягнення поставленої мети необхідно вирішити такі завдання:

1. На підставі аналізу літератури охарактеризувати зміст і основні ознаки direct banking; визначити історичні етапи еволюції банківської системи та узагальнити міжнародний досвід розвитку direct banking.

2. Проаналізувати сучасний стан цифрової трансформації банківського сектору України та оцінити діяльність вітчизняних небанків і їхній вплив на ринок.

3. Виявити перспективи та виклики переходу до віртуальної моделі банкінгу та запропонувати основні напрями розвитку SmartBank-моделі в Україні.

Об'єктом дослідження є банківська система України в умовах цифрової трансформації. Предметом дослідження - теоретичні основи, методичні та практичні аспекти моделі direct banking як сучасної форми банківської діяльності.

Для досягнення мети застосовано такі методи:

- системно-аналітичний - для вивчення сутності й структури digital banking;
- порівняльний - для зіставлення українського та світового досвіду;
- статистичний - для аналізу динаміки цифровізації банківського сектору;
- економіко-логічний - для оцінки тенденцій і закономірностей розвитку;
- метод прогнозування - для моделювання майбутнього стану ринку до 2035 року.

Наукова новизна полягає у визначенні тенденцій формування української моделі direct banking як елемента національної цифрової екосистеми. У роботі уточнено поняття *SmartBank*, запропоновано концептуальну схему його розвитку та механізм взаємодії банків, fintech-компаній і держави.

Практичне значення результатів полягає у можливості їх застосування:

- банками - для вдосконалення стратегій цифрової трансформації;
- Національним банком України - при розробці регуляторних механізмів;

Дослідження складається зі вступу, трьох змістовних розділів, висновків, списку використаних джерел. Робота побудована логічно - від теоретичного

аналізу до практичних рекомендацій. Загальний обсяг роботи становить 85 сторінок. Список використаних джерел включає 66 найменувань.

РОЗДІЛ 1

ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГІЧНІ ЗАСАДИ РОЗВИТКУ БАНКІВСЬКОЇ СИСТЕМИ

1.1 Еволюція банківської системи: від класичного банку до цифрового

Історія банківської справи є історією постійного пошуку ефективніших способів управління фінансами, збереження коштів і обслуговування клієнтів. Від середньовічних «міньял», які вели записи у шкіряних книгах, до сучасних цифрових платформ - банківська діяльність завжди відображала рівень розвитку технологій, комунікацій і суспільних потреб.

Перехід від класичної до цифрової моделі банкінгу не став раптовим - це результат тривалого процесу еволюції, що поєднав розвиток інформаційних технологій, зростання обсягів транзакцій та вимоги клієнтів до швидкості й зручності обслуговування.

Традиційна модель банку, що панувала до кінця ХХ століття, базувалася на фізичній присутності клієнта у відділенні. Банк виступав як посередник між вкладником і позичальником, а всі операції - від відкриття рахунку до видачі кредиту - супроводжувалися паперовими документами, підписами та печатками.

Основними рисами класичної моделі були: централізована структура управління; велика мережа відділень і касових пунктів; обмежений робочий час; висока вартість операцій через значні адміністративні витрати; обов'язковий персональний контакт між клієнтом і працівником банку.

Така модель була зручною у часи, коли фінансова система базувалася на матеріальних носіях інформації (паперових договорах, касових ордерах) та обмеженому доступі до технологій. Однак зі зростанням обсягів грошових

потоків і поширенням електронних засобів зв'язку вона почала вичерпувати свою ефективність.

Переломним моментом у розвитку банків стала автоматизація облікових процесів. У 1960-1980-х роках банки активно впроваджували комп'ютери для ведення рахунків і внутрішньої звітності. Згодом з'явилися банкомати (АТМ), які вперше надали клієнтам можливість самостійно отримувати готівку без участі касира.

У 1980-х роках деякі банки почали експериментувати з телефонним обслуговуванням, коли клієнт міг дізнатися баланс рахунку чи заблокувати картку через операторів або голосові меню. Це стало першим кроком до дистанційного банкінгу.

У 1990-х роках, з поширенням персональних комп'ютерів, банки запровадили системи "Клієнт-Банк" для корпоративних клієнтів, що дозволяли здійснювати платежі через спеціальне програмне забезпечення, підключене до мережі. Таким чином з'явилася передумова для розвитку direct banking.

Початок 2000-х років ознаменував новий етап - масове впровадження інтернет-технологій у банківську діяльність. Інтернет-банкінг дав можливість фізичним особам керувати своїми рахунками з дому чи офісу, без необхідності відвідувати відділення.

Банки почали пропонувати онлайн-доступ до: перегляду балансу рахунку; переказів між картками; оплати комунальних послуг; поповнення мобільного телефону; формування виписок і заявок на кредити.

Це був якісно новий етап, оскільки клієнт став активним учасником фінансових процесів, а не лише отримувачем послуг.

В Україні перші системи інтернет-банкінгу з'явилися у 2005-2007 роках. Одними з піонерів стали Приват24 (ПриватБанк), Raiffeisen Online та Ощад 24/7. Ці сервіси дозволяли здійснювати базові операції онлайн, що значно підвищило швидкість обслуговування.

Наступна хвиля трансформації почалася у 2010-х роках з розвитком смартфонів. Банки зрозуміли, що мобільний додаток може замінити і банкомат,

і касу, і відділення. З'явилася нова модель - mobile-first banking, де вся взаємодія відбувається через мобільний інтерфейс.

За даними McKinsey (2022)[54], понад 80% операцій у європейських банках уже здійснюється через мобільні додатки. Аналогічна тенденція спостерігається і в Україні, де з 2017 року частка клієнтів, які користуються мобільним банкінгом, перевищила 65%, а у 2024 році - вже понад 85%.

Мобільні додатки забезпечили клієнтам: миттєві платежі між користувачами; онлайн-ідентифікацію через BankID; цифрові картки (віртуальні рахунки без пластику); push-сповіщення та індивідуальні фінансові поради.

У цей період класичні банки почали перетворюватися на цифрові компанії, а IT-департаменти стали стратегічними підрозділами.

Починаючи з 2015 року, у світі стрімко розвивається новий формат - необанки (або digital-only банки). Ці установи, які взагалі не мають фізичних відділень і працюють повністю онлайн.

Першими стали британські Monzo та Revolut, німецький N26, американський Chime, бразильський NuBank. Їх бізнес-модель базується на технологічних рішеннях, низьких комісіях і зручному користувацькому досвіді.

В Україні подібну тенденцію розпочав Monobank, створений у 2017 році командою колишніх менеджерів ПриватБанку. Його концепція стала унікальним прикладом переходу від класичного банку до повністю цифрового продукту. У 2024 році кількість клієнтів Monobank перевищила 8 мільйонів, що становить понад 25% економічно активного населення країни [55].

Окрім нього, на ринку працюють Sportbank, Izibank, NEOBANK, O.bank, Todobank, які також використовують принципи direct banking [28].

Сьогодні світова банківська система поступово переходить до гібридної моделі, у якій цифрові канали є основними, а відділення - допоміжними. Така модель передбачає:

- інтеграцію сервісів банку з іншими цифровими платформами (e-commerce, страхування, фінтех-додатки);

- розвиток open banking - відкритих інтерфейсів, що дозволяють клієнту управляти рахунками з різних банків через один додаток;
- використання штучного інтелекту для персоналізації послуг;
- зростання ролі кібербезпеки та регулювання даних.

У більшості розвинених країн direct banking уже не сприймається як інновація - це новий стандарт фінансової інфраструктури, орієнтований на мобільність, відкритість і швидкість.

Перші спроби дистанційного банківського обслуговування з'явилися у 1980-х роках у США та Західній Європі. Одним із піонерів став Security First Network Bank (SFNB), заснований у 1995 році в Атланті (США). Він став першим повністю інтернет-банком, який надавав послуги без жодного фізичного відділення. SFNB показав, що клієнти готові довіряти банку, який існує лише в цифровому просторі, якщо забезпечено безпеку та надійність операцій.

Паралельно у Європі активно розвивався німецький банк DIBA (Deutsche Direktbank AG), який надавав послуги за телефоном і через інтернет ще до масового поширення смартфонів. Напочатку 2000-х він став одним із найбільших європейських онлайн-банків із понад мільйоном клієнтів.

У цей самий період з'явилися такі гравці, як:

- ING Direct (Нідерланди, 1997) - пропонував високі ставки за депозитами та мінімальні комісії;
- Egg Bank (Велика Британія, 1998) - один із перших банків, що поєднав інтернет-платформу та кредитні продукти;
- Ally Bank (США, 2009) - створений після фінансової кризи, зробив ставку на прозорість і онлайн-довіру.

Таким чином, direct banking спочатку виник як відповідь на високі витрати та бюрократію класичних банків. Згодом, із появою мобільного інтернету, він еволюціонував у масовий цифровий рух.

Європейський ринок вважається найбільш зрілим у сфері цифрового банкінгу. Тут зосереджено понад 150 активних небанків, які обслуговують понад 100 мільйонів клієнтів (дані Statista, 2024)[61].

Ключовими характеристиками європейської моделі є:

- жорстке регулювання з боку Європейського центрального банку та директиви PSD2 (Payment Services Directive 2), що зобов'язує банки відкривати свої API для сторонніх фінтех-сервісів;
- високий рівень безпеки транзакцій (використання електронних підписів, біометрії, двофакторної автентифікації);
- конкуренція між традиційними банками та новими digital-гравцями;
- орієнтація на клієнтський досвід (UX/UI, швидкість, прозорість).

Приклади провідних європейських небанків:

- Revolut (Велика Британія, 2015)
- понад 40 млн користувачів у 35 країнах;
- пропонує мультивалютні рахунки, інвестиції, криптовалюти, страхування;
- 90% операцій виконуються автоматично без участі персоналу.
- N26 (Німеччина, 2016)
- понад 8 млн клієнтів у ЄС та США;
- перший банк у Європі, який повністю отримав банківську ліцензію для онлайн-формату;
- фокус на простому інтерфейсі та персоналізації.
- Monzo (Велика Британія, 2017)
- понад 7 млн користувачів;
- робить ставку на ком'юніті-модель: користувачі можуть брати участь у тестуванні функцій;
- відомий як “банк нового покоління” з філософією відкритості.

Успіх цих банків пояснюється тим, що Європа створила єдиний правовий і технічний простір для розвитку фінтеху. Відкритий банкінг (Open Banking)

дозволяє клієнтам управляти рахунками з різних банків через одну програму, що стимулює конкуренцію та знижує комісії.

У США direct banking розвивався під впливом технологічних корпорацій та стартапів. Тут традиційні банки зіткнулися з конкуренцією не лише від фінтех-компаній, а й від гігантів, таких як Apple, Google, Amazon, які пропонують власні фінансові рішення.

Приклади провідних американських цифрових банків:

- Chime - понад 20 млн користувачів, фокус на простих рахунках без комісій і ранньому доступі до зарплати;
- Varo Bank - перший американський необанк, який отримав повну банківську ліцензію;
- SoFi (Social Finance) - поєднує банківські продукти, інвестиції та кредити студентам;
- Current - орієнтується на молодь, пропонує гейміфікацію банкінгу.

США мають особливість: регулювання здійснюється на федеральному рівні через FDIC (Федеральну корпорацію страхування депозитів), що забезпечує стабільність навіть для онлайн-банків. У 2024 році частка клієнтів, які користуються мобільним банкінгом у США, перевищила 75%, а понад половина нових рахунків відкривається онлайн.

У країнах Азії цифрова трансформація відбувається ще швидше, ніж у Європі чи США. Тут домінують технологічні екосистеми, де фінансові сервіси інтегровані у супердодатки (super apps) - такі як *WeChat Pay*, *Alipay*, *GrabPay*.

Провідні приклади:

- WeBank (Китай, 2015) - перший віртуальний банк, створений корпорацією Tencent (власником WeChat). Має понад 300 млн користувачів, більшість із яких отримують мікрокредити через мобільний додаток.
- KakaoBank (Південна Корея, 2017) - понад 20 млн клієнтів; інтегрований із месенджером KakaoTalk; став найприбутковішим банком Кореї вже через 3 роки після запуску.

– Paytm Bank (Індія, 2018) - сприяє переходу до безготівкової економіки, працює з понад 100 млн активних рахунків.

Азійська модель вирізняється масовістю та орієнтацією на повсякденні платежі: мобільні перекази, комунальні рахунки, транспорт, торгівля. Саме звідси походить термін “*ecosystem banking*”, що описує інтеграцію фінансових послуг у побутові додатки.

Порівняльний аналіз моделей direct banking представлено в таблиці 1.1 (упорядковано за даними Statista, Deloitte, McKinsey Global Banking Review (2024)[59;61]).

Таблиця 1.1

Порівняння моделей direct banking за регіонами

Показник	Європа	США	Азія
Кількість активних необанків (2024)	≈150	≈70	≈200
Кількість клієнтів (млн осіб)	~100	~80	~500
Середній рівень цифровізації населення	85%	78%	72%
Основна модель	Open Banking + PSD2	Фінтех + BigTech	Екосистемний банкінг
Приклади	Revolut, N26, Monzo	Chime, SoFi, Varo	WeBank, KakaoBank, Paytm
Ключові риси	Безпека, інтеграція, регулювання	Інноваційність, партнерства	Масовість, мобільність
Рівень довіри до онлайн-банків	Високий	Високий	Дуже високий

Аналіз міжнародного досвіду свідчить, що успіх direct banking залежить від трьох факторів:

1. Регуляторна підтримка. Європейська директива PSD2 створила умови для відкритого банкінгу. Аналогічно, Україні необхідно розвивати власну нормативну базу для open API, digital identity та електронних ліцензій.

2. Довіра користувачів. Високий рівень кібербезпеки, страхування депозитів і прозорість політик - основа масового прийняття digital-банків.

3. Інтеграція у фінансову екосистему. Як показує досвід Азії, успішні онлайн-банки ті, що стають частиною повсякденного життя - від оплати транспорту до податків.

Україна вже рухається цим шляхом: НБУ, Мінцифри та фінтех-асоціації працюють над створенням стандартів відкритого банкінгу (Open Banking Ukraine). Monobank, Sportbank та інші українські проєкти демонструють, що наша країна має потенціал стати регіональним лідером цифрового банкінгу у Східній Європі.

Таким чином, еволюція банківської системи від класичної до цифрової є не просто технологічним процесом, а зміною парадигми взаємодії між банком і клієнтом. Банк перестає бути місцем, куди людина приходить - він стає сервісом, який супроводжує користувача всюди: у телефоні, онлайн-магазині, транспорті, додатку для податків тощо.

1.2 Сутність та особливості концепції direct banking

У XXI столітті світова фінансова система переживає глибоку трансформацію, спричинену технологічними інноваціями, цифровізацією економіки та зміною поведінки споживачів. Якщо раніше основною метою банків було забезпечення стабільності грошових потоків через фізичну мережу відділень, то нині пріоритетом стає оперативність, мобільність і безконтактність. Одним із найважливіших проявів цієї трансформації став розвиток direct banking - прямого або дистанційного банківництва, у якому

переважна більшість операцій здійснюється онлайн, без фізичного відвідування банку.

Direct banking (від англ. *direct* - «прямий», *banking* - «банківська діяльність») - це форма фінансового обслуговування, за якої клієнт взаємодіє з банком безпосередньо через цифрові канали, зокрема інтернет-банкінг, мобільні додатки, вебплатформи, чат-боти або телефонні сервіси.

В науковій літературі разом з терміном «direct banking» використовують поняття «віртуальний банк», «необанк», «мобільний банк», «інтернет-банк», «цифровий банк» та «банк челенджер». Це означає - банк без відділень.

І визначення дефініцій теж різне. Наприклад, науковці Т. Говорушко, І. Ситник, Т. Немченко підкреслюють, що «віртуальний банк - це типовий банк, який більш активно використовує можливості інтернет-банкінгу, ніж інші банки» [1]. В роботі А. Мартиненко «Світові тенденції розвитку необанків» зазначено, що «віртуальний банк - це фінансово-кредитні інститути, які здійснюють свою діяльність виключно через мережу Інтернет, тобто не мають фактичних представництв (відділень)» [9, с. 74].

Щоб максимально збільшити кількість клієнтів, цифровий банкінг пропонує через різні канали: банкомати та платіжні картки; онлайн (Інтернет) програми; мобільні додатки та SMS; контактний центр (call-center) [22].

Також, «цифровий банкінг за мінімальних витрат дозволяє активно впроваджувати фінансову інклюзію як у розвинутих країнах, так і в країнах, що розвиваються», наголошує дослідниця В.О. Корнівська [8].

Зарубіжний дослідник Дж. Джиновскі пов'язує «цифровий банкінг із інтеграцією нових технологій з суб'єктами фінансових послуг, що викликає істотні зміни у внутрішніх і зовнішніх корпоративних і персональних відносинах із метою забезпечення ефективного обслуговування клієнтів. Науковець дає визначення основним поняттям, які пов'язані з direct banking та представлені в таблиці 1.2 [48].

Теоретик цифрового банкінгу Кріс Скіннер в статті «Майбутнє банківської системи України за новітніми технологіями» пише: «Якщо банк не

має цифрової стратегії, він не має майбутнього. Єдиний шлях виживання для банківської системи в умовах цифрової революції - це оцифрування послуг, мобільні додатки, використання «хмарних» технологій [23].

Таблиця 1.2

Основні поняття, пов'язані з direct banking

Поняття	Сутність	Особливості
Дистанційне банківське обслуговування(ДБО)	Надання клієнтам можливості здійснювати операції без відвідування банку через електронні канали.	Є частиною direct banking, охоплює інтернет-банкінг, мобільні додатки, клієнт- банк.
Direct banking	Модель банку, що базується на цифровій взаємодії з клієнтом і мінімізації фізичної присутності.	Поєднує онлайн та офлайн канали, але фокус на діджитал.
Необанк	Банк, який не має власних відділень і діє виключно онлайн.	Зазвичай співпрацює з традиційним банком, використовуючи його ліцензію.
Віртуальний банк	Повністю цифрова фінансова установа з власною інфраструктурою.	Немає фізичних офісів, працює виключно у віртуальному середовищі.

На думку науковця А. Ліптона цифровий банкінг - це «безшовна інтеграція фінансової установи в життя клієнта» [5].

Тож, необанк - це інноваційний банк, який доступний клієнту через мобільний додаток та повністю спілкується з ним через Інтернет платформи. Згідно із ст. 47 ЗУ «Про банки і банківську діяльність» і ст. 14 ЗУ «Про платіжні системи та переказ грошей» [3;7]. процедура відкриття і ведення поточних рахунків доступна лише класичним банкам. Тому віртуальні банки повинні співпрацювати з існуючими комерційними банками і здійснювати свою діяльність на підставі їх ліцензії.

На відміну від класичного банкінгу, де комунікація відбувається у відділенні, direct banking забезпечує постійний доступ до рахунків, переказів, депозитів, кредитних продуктів через персональні пристрої користувача.

У міжнародній фінансовій літературі direct banking часто трактується як модель дистанційного обслуговування, що орієнтується на мінімізацію витрат банку та максимальне спрощення для клієнта. Так, за визначенням Європейської банківської федерації (EBF), direct banking - це форма фінансової взаємодії, «у якій фізичні відділення не є основним каналом обслуговування, а електронна інфраструктура дозволяє надавати повний спектр банківських послуг на відстані»[2].

Direct banking передбачає перехід від моделі банківської присутності до моделі банківської доступності. Якщо раніше відділення визначало географію клієнтів, то тепер цю роль виконують мобільні додатки. Це зумовлює глибокі соціально-економічні зміни: розширення фінансової інклюзії, зростання цифрової грамотності населення та посилення конкуренції на ринку.

Direct banking реалізується через сукупність електронних сервісів:

- Інтернет-банкінг - веб-платформа для управління рахунками,
- переказів, оплати комунальних послуг;
- Мобільний банкінг - застосунок для смартфонів із розширеними функціями (карткові операції, аналітика витрат, push-сповіщення, кредити онлайн);
- Телефонний банкінг - система самообслуговування через голосове меню або оператора;
- API-платформи (Open Banking) - відкриті інтерфейси для інтеграції банківських сервісів у сторонні додатки (наприклад, Apple Pay, Google Pay, Dii);
- Chat-bot banking - швидке обслуговування клієнтів у месенджерах.

Для direct banking характерна гнучка ІТ-архітектура: хмарні сервери, централізовані бази даних, автоматизовані CRM-системи, аналітика великих

даних, штучний інтелект. Усе це дозволяє банкам підвищувати продуктивність і зменшувати вартість транзакцій.

Direct banking виступає каталізатором трансформації фінансового сектору. Його поява призвела до зростання конкуренції між традиційними банками та фінтех-компаніями, які пропонують подібні сервіси швидше і дешевше. За даними Deloitte (2024) [35], понад 65% клієнтів у Європі користуються мобільним банкінгом щонайменше раз на тиждень, а 28% - повністю відмовилися від відвідувань банківських офісів.

Розвиток direct banking є закономірним етапом цифрової трансформації банківської системи. Він забезпечує банкам конкурентні переваги, а клієнтам - зручність і швидкість. Проте, як і будь-яке інноваційне явище, ця модель має не лише позитивні, а й ризикові сторони, пов'язані з безпекою, технологічною залежністю та регуляторними викликами.

Переваги впровадження direct banking можна розглядати з двох позицій - для банку та для клієнта.

1. Для банківських установ:

– Зниження операційних витрат. Відсутність фізичних відділень та скорочення чисельності персоналу дають можливість значно зменшити постійні витрати. За даними дослідження Accenture Banking Report (2023), вартість утримання одного клієнта в онлайн-банку у 4-6 разів нижча, ніж у класичному.

– Масштабованість бізнесу. Цифрова інфраструктура дозволяє обслуговувати необмежену кількість клієнтів без розширення мережі. Наприклад, Monobank за 2024 рік обслуговував понад 8 млн користувачів без жодного відділення[55].

– Прискорення обслуговування. Процеси автоматизовані - відкриття рахунку займає декілька хвилин, кредити оформлюються миттєво за допомогою скорингових систем.

– Гнучкість і адаптивність. Оновлення мобільних додатків, інтеграція нових сервісів, реагування на ринкові зміни відбувається швидше, ніж у традиційних банків.

– Розширення клієнтської бази. Онлайн-банки не обмежені географією. Користувачем може стати будь-яка особа, що має смартфон і доступ до Інтернету.

2. Для клієнтів:

– Зручність і мобільність. Послуги доступні 24/7, незалежно від місця перебування. Усі операції можна виконати через мобільний додаток.

– Швидкість і простота процесів. Онлайн-ідентифікація, електронний підпис, автоматичне формування документів скорочують час обслуговування.

– Прозорість і контроль. Користувач може в реальному часі бачити всі операції, аналітику витрат, нагадування про платежі.

– Персоналізація. Завдяки аналізу поведінкових даних банк може пропонувати індивідуальні умови - кешбеки, ліміти, рекомендації.

– Фінансова інклюзія. Digital-банки спрощують доступ до фінансових послуг для населення з віддалених або малозабезпечених регіонів.

Основні переваги direct banking порівняно з класичним банкінгом упорядковані в таблиці 1.3 [36].

Таблиця 1.3

Основні переваги direct banking порівняно з класичним банкінгом

Критерій	Класичний банк	Direct bank
Канал взаємодії	Фізичне відділення	Мобільний додаток / вебплатформа
Вартість обслуговування	Висока (оренда, персонал)	Низька (автоматизація процесів)
Географічне охоплення	Обмежене	Необмежене
Швидкість операцій	Від хвилин до днів	Миттєво або за кілька секунд
Персоналізація	Обмежена	Висока (через аналітику даних)
Доступність 24/7	Ні	Так
Взаємодія з клієнтом	Через менеджера	Самообслуговування
Витрати клієнта (комісії)	Вищі	Нижчі або відсутні

Попри значні переваги, digital-банки мають низку системних обмежень, які потребують врахування при їх розвитку.

1. Відсутність особистого контакту з клієнтом. Деяким користувачам важливо отримати консультацію “вживу”. Особливо це стосується людей старшого віку або з низьким рівнем цифрової грамотності.

2. Відсутність готівкового сервісу. Хоча цифрові платежі стають нормою, готівкові операції досі становлять значну частину економічного обігу. Необанки змушені співпрацювати з партнерами для забезпечення зняття/внесення готівки.

3. Психологічний бар’єр довіри. Клієнти, які звикли до фізичних відділень, іноді вважають онлайн-банки менш надійними. Це питання репутації та часу.

4. Залежність від технічних систем. Будь-який збій у роботі серверів або мобільного додатку може зупинити доступ до коштів, що особливо небезпечно у кризових ситуаціях.

5. Регуляторна невизначеність. У багатьох країнах, включно з Україною, нормативна база щодо діяльності повністю віртуальних банків досі формується. НБУ у 2024 році лише частково унормував питання цифрових підписів, верифікації клієнтів та електронних ліцензій.

6. Проблеми цифрової нерівності. За даними Світового банку (2024), близько 12% українців не мають постійного доступу до інтернету. Це створює соціальну нерівність у доступі до цифрових фінансових послуг.

Direct banking створює нову систему ризиків, яка потребує спеціальних механізмів контролю. Основні з них наведено у таблиці 1.4 (систематизовано на основі даних НБУ, PwC, KPMG (2023-2024)) [59].

Для мінімізації ризиків банки розробляють комплексні політики інформаційної безпеки. Основні напрями:

- використання багатофакторної автентифікації (MFA);
- шифрування даних клієнтів (SSL/TLS, AES-256);

- впровадження біометричної ідентифікації (FaceID, TouchID, голосова верифікація);
- постійний моніторинг транзакцій у реальному часі;
- створення систем резервного копіювання та відновлення даних.

Таблиця 1.4

Класифікація ризиків direct banking

Вид ризику	Сутність	Приклади прояву
Кіберризик	Загроза несанкціонованого доступу до даних, злам акаунтів, шахрайство	Фішинг, витік паролів, атаки на сервери банку
Операційний ризик	Збій технічних систем, помилки алгоритмів	Неможливість увійти до додатку, помилки в обробці платежів
Репутаційний ризик	Втрата довіри клієнтів через проблеми сервісу	Негативні відгуки, масові скарги, публічні інциденти
Правовий ризик	Невідповідність законодавчим вимогам	Неповне дотримання вимог AML/KYC, проблеми з ідентифікацією
Ринковий ризик	Коливання фінансових показників або нестабільність прибутку	Надмірна залежність від кількості клієнтів, низькі маржі
Технологічний ризик	Застарівання програмного забезпечення або неефективні IT-рішення	Низька швидкість, відсутність оновлень, вразливості системи

У 2023 році Національний банк України ухвалив оновлену «Стратегію кібербезпеки банківської системи», що передбачає створення єдиного центру моніторингу кіберінцидентів (CyberCenter NBU) та обов'язкову сертифікацію банківських IT-систем за міжнародним стандартом ISO/IEC 27001[28].

Крім того, НБУ підтримує розвиток платформи BankID, що забезпечує надійну ідентифікацію користувачів при дистанційному відкритті рахунків. Завдяки цим ініціативам Україна входить у десятку європейських країн, де повністю дозволено відкриття рахунків онлайн без відвідування банку.

Впровадження direct banking має значний вплив на економіку країни:

- Зростання фінансової інклюзії. Кількість українців, які користуються банківськими продуктами, зросла з 61% у 2016 році до понад 82% у 2024 році (НБУ, 2024)[27].
- Розвиток фінтех-сектору. У 2025 році в Україні зареєстровано понад 150 фінтех-компаній, більшість з яких співпрацюють із банками через API-сервіси[16].
- Зменшення готівкових операцій. Частка безготівкових платежів у загальному обсязі транзакцій зросла з 44% у 2019 році до 70% у 2024 році.
- Підвищення фінансової грамотності населення. Завдяки зручним інтерфейсам мобільних додатків люди активніше користуються банківськими інструментами - депозитами, кредитами, накопичувальними рахунками.

Таким чином, direct banking стає не лише технологічним явищем, а рушійною силою цифрової економіки, яка сприяє інтеграції громадян у сучасний фінансовий простір. Це нова філософія банківництва, що поєднує принципи цифрової економіки, клієнтоорієнтованості та сталого розвитку.

Висновки до розділу 1

1. Розвиток digital banking став одним із найглибших перетворень фінансової системи України у XXI столітті. Еволюція банківської системи - це шлях від фізичних відділень до повністю цифрових екосистем. Direct banking став природним результатом цього процесу, поєднавши технологічні інновації, мобільність і клієнтоорієнтованість. Він забезпечив перехід від фізичних операцій до мобільних і онлайн-сервісів, створивши фундамент для наступної стадії - SmartBank, де ключовим ресурсом є дані, а головною технологією - штучний інтелект.

2. Перехід від класичної банківської моделі до віртуальної - це не лише технологічна зміна, а системна трансформація фінансової культури, економіки, суспільства та державного управління. Україна, спираючись на міжнародний досвід, створює власну гібридну модель, у якій класичні банки

співіснують із віртуальними. Direct banking уже довів свою ефективність - він робить фінансову систему доступнішою, економічно вигіднішою й технологічно прогресивною.

3. Цифрова епоха створює не лише можливості, а й нові загрози. Серед ключових ризиків: кіберзлочинність і витоки даних; регуляторна невизначеність для SmartBank і криптоактивів; технологічна залежність від іноземних рішень; цифрова нерівність між поколіннями; етичні питання використання AI у фінансових рішеннях.

4. У світі сформувалися три основні моделі розвитку direct banking:
- Європейська - регульована, безпечна, з відкритими інтерфейсами;
 - Американська - динамічна, ринково орієнтована, із залученням BigTech-компаній;
 - Азійська - масова та інтегрована у цифрове повсякдення.

РОЗДІЛ 2

ДОСЛІДЖЕННЯ СТАНУ РИНКУ БАНКІВСЬКИХ ПОСЛУГ В УМОВАХ ЦИФРОВІЗАЦІЇ

2.1 Оцінка трендів цифрової трансформації фінансової системи

У ХХІ столітті світова фінансова система переживає радикальні зміни, які часто порівнюють із промисловою революцією. Якщо раніше банки були фізичними установами, то сьогодні вони перетворюються на цифрові платформи, що працюють на базі штучного інтелекту, великих даних і хмарних технологій. Цей процес отримав назву “FinTech Revolution” або “четверта фінансова революція”, і direct banking став її практичним утіленням.

Цифрова трансформація фінансової системи - це комплексне перетворення усіх банківських процесів через інтеграцію інформаційних технологій, автоматизацію операцій та використання даних у реальному часі. Її суть полягає не лише у діджиталізації сервісів, а у зміні самої логіки фінансової діяльності, де головним активом стають дані, а не готівка.

Відповідно до звіту World Economic Forum “The Future of Banking 2030” (2024)[66], цифровізація фінансового сектору визначається такими характеристиками:

- інтеграція фінансових і нефінансових сервісів в одну екосистему;
- орієнтація на клієнтський досвід (CX) замість продуктового підходу;
- повна автоматизація процесів кредитування, платежів і ідентифікації;
- відкрита архітектура (API), яка дозволяє взаємодіяти банкам, фінтехам і державним платформам.

У сучасному світі “банк” перестає бути установою - він стає сервісом, який інтегрується в повсякденне життя людини.

Згідно з аналітичними звітами McKinsey Global Banking Review (2024)[54], Deloitte Digital Banking Study (2025)[31] та Statista Digital Finance Report (2025)[61], можна виділити п'ять головних тенденцій глобальної фінансової трансформації[36;53;54]:

1. Повна мобільність фінансових послуг

У 2025 році понад 86% користувачів у світі здійснюють банківські операції через смартфон. Мобільні додатки стали основним каналом доступу до фінансів: у США, наприклад, 93% усіх операцій виконуються без відвідування відділення, у Європі - 89%, у країнах Азії - понад 95%.

2. Екосистемна інтеграція банків

Банки перетворюються на частину ширших цифрових екосистем. У Китаї платформи WeChat, Alipay та JD Finance поєднують платежі, онлайн-торгівлю, інвестиції, страхування та соціальні сервіси. У США банки активно співпрацюють з Apple, Amazon, Google, створюючи спільні платіжні системи.

3. Використання штучного інтелекту (AI)

AI став стандартом для скорингу, персоналізації послуг і управління ризиками. За даними IBM Global AI in Banking Report (2024)[44], понад 70% світових банків використовують AI-рішення у фронт- та бек-офісах.

4. Зростання ролі відкритого банкінгу (Open Banking)

Після впровадження директиви PSD2 (ЄС) банки зобов'язані відкривати свої дані для сторонніх компаній через API. Це сприяло появі необанків - таких як Revolut, N26, Monzo, які не мають офісів, але обслуговують мільйони користувачів.

5. Цифрові валюти та блокчейн

Впровадження CBDC (Central Bank Digital Currency) - цифрових валют центральних банків - стало новим етапом розвитку фінансових систем. Понад 110 країн (за даними IMF Digital Currency Tracker, 2025) тестують або вже впровадили свої національні цифрові валюти, серед них - Китай (e-CNY), ЄС (Digital Euro) та Україна (e₴).

Перехід до digital banking має мультиплікативний ефект для економіки. Згідно з оцінками OECD (2024):

- підвищення рівня цифровізації банків на 10% збільшує ВВП
- країни на 0,6-0,8%;
- автоматизація банківських процесів скорочує витрати на 20-30%;
- рівень фінансової інклюзії у цифрових економіках зростає до 90-95%.

Цифрова банківська інфраструктура стає “скелетом” сучасної економіки, забезпечуючи прозорість, оперативність і доступність фінансових ресурсів. Порівняння моделей цифрового банкінгу у різних регіонах представлено в таблиці 2.1 [36].

Таблиця 2.1

Порівняння моделей цифрового банкінгу у різних регіонах

Регіон	Основні характеристики	Приклади банків
Європа	Висока регуляція, відкритий банкінг, фокус на безпеці та PSD2	Revolut, N26, Bunq
США	Ліберальний ринок, конкуренція між банками і BigTech, акцент на UX	Chime, SoFi, Varo
Азія	Інтеграція фінансів у “супердодатки”, високий рівень мобільності	WeBank, KakaoBank, Paytm
Африка	Mobile-first стратегія, банкінг через SMS і micro-loans	M-Pesa, Kuda Bank
Україна	Гібридна модель, поєднання банків і державних цифрових платформ (“Дія”)	Monobank, IZIBANK, NEOBANK

Український ринок має унікальну особливість: розвиток digital-банкінгу тут іде паралельно з державною цифровізацією. Завдяки платформам “Дія”, BankID НБУ та е-гривні, Україна за рівнем діджиталізації фінансового сектору випереджає більшість країн Центрально-Східної Європи.

У результаті цифровізації роль банків змінюється кардинально:

- із посередників між клієнтом і грошима вони перетворюються на
- постачальників даних і сервісів;
- із монополістів - у партнерів у фінтех-екосистемах;
- із бюрократичних структур - у динамічні технологічні компанії.

Новий тип банку - це не установа, а платформа для інтеграції фінансових сервісів, що діє за принципом “відкрита фінансова екосистема”.

Зміни у банківській сфері торкнулися не лише економіки, а й соціальної поведінки людей. Користувач став активним учасником фінансової системи, який самостійно обирає інструменти, сервіси, додатки. Це сприяє:

- зростанню фінансової грамотності;
- зменшенню тіньового обігу готівки;
- збільшенню прозорості економічних відносин.

Разом із тим виникають етичні та соціальні виклики: необхідність захисту персональних даних, забезпечення доступу до фінансових сервісів для людей похилого віку, гарантії цифрової безпеки.

Україна входить до топ-10 країн світу за темпами цифрової трансформації банківського сектору (Deloitte Fintech Radar, 2025). Ключові досягнення:

- впровадження BankID НБУ (єдина система цифрової ідентифікації);
- розвиток платформи “Дія” - унікального інтеграційного механізму між державою, банками та громадянами;
- запуск пілоту цифрової гривні (e₴);
- поширення повністю мобільних банків (Monobank, Sportbank, Izibank).

Таким чином, Україна формує власну модель digital-banking - “екосистемно-державну”, де взаємодія приватного сектору й держави є рушієм фінансових інновацій.

Поступовий перехід від класичних банків до віртуальних є не лише результатом технологічних змін, а й вимушеною адаптацією до нової фінансової реальності, у якій змінюються споживач, середовище, технології та конкуренція. Банки більше не можуть існувати в межах “касових залів” і

паперових договорів - на перший план виходить швидкість, зручність, автоматизація та клієнтоорієнтованість.

Економічні чинники є базовими для пояснення переходу до віртуального банкінгу. У більшості країн саме прагнення знизити витрати та підвищити прибутковість стало ключовим стимулом цифровізації.

Основні економічні мотивації:

1. Зниження операційних витрат. Вартість утримання відділення у середньому в 5-7 разів перевищує витрати на онлайн-канал. За даними PwC Global Banking Outlook 2024, digital-банки витрачають на 40-60% менше ресурсів на одну транзакцію, ніж класичні установи.

2. Підвищення ефективності праці. У digital-банках один співробітник обслуговує 3000-5000 клієнтів, тоді як у традиційному - близько 800-1000.

3. Диверсифікація джерел доходу. Онлайн-моделі дозволяють заробляти не лише на кредитах, а й на комісійних, підписах, партнерських сервісах (страхування, інвестиції, електронна комерція).

4. Фінансова гнучкість. Віртуальні банки легше масштабуються, адаптуються до змін валютного курсу та економічних шоків.

5. Інвестиційна привабливість. Фінтех-компанії та необанки отримують у 2-3 рази більше венчурних інвестицій, ніж класичні банки (дані Fintech Global Report 2025)[59].

В Україні цей тренд підтверджується показниками НБУ: частка операційних витрат у структурі собівартості банківських послуг скоротилась із 62% у 2018 р. до 39% у 2025 р., головним чином завдяки автоматизації.

Другий блок мотиваторів - технологічний прогрес. Саме він став головним катализатором появи direct banking. Ключові технологічні рушії:

1. Розвиток мобільних технологій. Станом на 2025 р. 96% українців мають смартфон із доступом до інтернету, що робить мобільний банкінг природним стандартом. У світі цей показник сягає 91% (Statista, 2025).

2. Хмарні обчислення (Cloud computing). Банки перейшли від локальних серверів до хмарної архітектури - це зменшує витрати та підвищує безпеку.

3. Штучний інтелект (AI) та Big Data. Алгоритми прогнозують ризики, створюють персональні пропозиції, автоматично обробляють запити клієнтів.

4. Технологія blockchain. Забезпечує безпеку операцій, прозорість транзакцій і знижує потребу у посередниках. В Україні елементи blockchain застосовують ConcordBank і NEOBANK для внутрішніх переказів.

5. API-економіка та Open Banking. Відкриті інтерфейси дозволяють інтегрувати банківські сервіси у сторонні додатки, створюючи повноцінні фінансові екосистеми.

У результаті банк перетворюється не на “будівлю”, а на інтелектуальну платформу, де всі процеси автоматизовані, а клієнт взаємодіє лише через цифровий інтерфейс.

Сучасний споживач - головний рушій трансформації банків. Він не хоче стояти в черзі, заповнювати папери чи чекати дзвінка менеджера. Покоління Millennials і Gen Z (народжені після 1990 року) формують нову культуру споживання фінансових послуг.

Характерні риси цифрового клієнта:

- Швидкість і простота. 75% користувачів очікують виконання операції менше ніж за 10 секунд.
- Персоналізація. 68% споживачів надають перевагу банкам, які пропонують рекомендації на основі їхньої поведінки.
- Соціальна відповідальність. 54% користувачів віддають перевагу банкам, що підтримують благодійність, екологічні або воєнні ініціативи.
- Омніканальність. Клієнти прагнуть мати доступ до своїх рахунків через смартфон, ноутбук, смарт-годинник або месенджер.

Україна у цьому аспекті є однією з наймолодших фінансових екосистем Європи - середній вік користувача мобільного банкінгу становить 31 рік, що пояснює швидке прийняття нових фінансових форматів. Перехід банків у

digital-середовище підтримується суспільними змінами. Україна, як і більшість пострадянських країн, пройшла шлях від недовіри до банків до формування цифрової культури довіри. Ключові соціальні чинники:

1. Зростання цифрової грамотності. Програма “Дія. Цифрова освіта” підвищила цифрові навички понад 1,5 млн українців (Мінцифра, 2024)[11].

2. Інтеграція державних і фінансових сервісів. Можливість відкриття рахунку, підпису документів і сплати податків через “Дію” стала стимулом масового переходу до онлайн-банкінгу.

3. Зміна цінностей. Сучасна людина цінує час, мобільність і приватність - ці три принципи повністю відповідають філософії direct banking.

4. Війна як каталізатор. Після 2022 року банки були змушені перейти в онлайн для забезпечення безперервності фінансових операцій, навіть під час відключень і міграції населення.

Зростання конкуренції на фінансовому ринку також стало важливим мотиваційним чинником. Поява фінтех-компаній, небанківських установ і необанків створила для класичних банків необхідність переглядати свою бізнес-модель.

У звіті фонду USAID (таблиця 2.2) показано, як змінюються бізнес-моделі банків в період воєнного часу [64].

Таблиця 2.2

Бізнес-модель банків в період воєнного часу

Конкурентне середовище	Основні гравці	Вплив
Традиційні банки	ПриватБанк, Ощадбанк, Райффайзен	Змушені інвестувати у мобільні сервіси, скорочувати відділення
Необанки	Monobank, Izibank, Sportbank	Пропонують швидкі сервіси без бюрократії
FinTech-компанії	EasyPay, Portmone, WayForPay	Забирають частину ринку платежів
BigTech-компанії	Google Pay, Apple Pay, Revolut	Змінюють стандарти UX та інновацій

У 2024 р. частка необанків на роздрібному ринку України досягла 15%, і прогнозується, що до 2030 р. вона зросте до 40% (EBA Fintech Review, 2025). Це означає, що конкуренція більше не обмежується банками - вона стала екосистемною.

Українська держава створює сприятливі умови для розвитку цифрових фінансів. Серед ключових стимулів:

- Закон України “Про платіжні послуги” (2021) - легалізував діяльність фінтех-компаній[7].
- Ініціатива “Open Banking Ukraine” (2023-2025) - впровадження відкритого банкінгу[15].
- Розвиток BankID НБУ - універсальної системи електронної ідентифікації[20].
- Підготовка до запуску е-гривні (e₴) - як інструменту для інтеграції банківської та державної цифрової екосистем.

Ці ініціативи формують інституційне середовище, у якому direct banking не лише можливий, а й підтримується на державному рівні.

Дослідження показують, що довіра до цифрових банків стала головним чинником їхнього успіху. Якщо у 2015 році лише 38% українців довіряли онлайн-фінансам, то у 2025 році цей показник зріс до 84% [49].

Причини:

- позитивний досвід користування Monobank;
- прозорість і швидкість сервісів;
- відсутність черг і людського фактора;
- соціальні функції (донати, кешбеки, спільноти).

Таким чином, психологічний бар'єр “страху перед віртуальністю” у банківській сфері майже зник.

Переходячи до віртуальної моделі, банки реагують на комплекс змін:

- економічних - прагнення знизити витрати;
- технологічних - розвиток ІТ;
- соціальних - зміна поколінь;

- поведінкових - потреба у швидких сервісах;
- регуляторних - цифрова політика держави.

Усе це створює нову парадигму: банк майбутнього - це не інституція, а цифрова платформа, яка існує в смартфоні клієнта.

Цифровізація фінансового сектору стала потужним драйвером соціально-економічного розвитку у більшості країн світу. Вона сприяє не лише підвищенню ефективності банківської системи, а й формуванню нової фінансової культури суспільства, де прозорість, зручність і доступність стають основними цінностями.

В Україні ці процеси відбуваються швидше, ніж у більшості країн Східної Європи, завдяки високій ІТ-компетентності населення, розвитку державних цифрових сервісів і динамічному fintech-сектору.

Однією з найважливіших соціальних переваг digital-банкінгу є зростання рівня фінансової інклюзії - доступу громадян до базових фінансових сервісів (рахунок, перекази, кредити, депозити).

За даними Global Findex (World Bank, 2024)[59]:

- у 2017 році лише 61% дорослого населення України мали банківський рахунок;
- у 2024 році цей показник зріс до 85%, причому близько 70% з них користуються цифровими каналами.

Це означає, що digital-banking зменшує соціальну нерівність і відкриває доступ до фінансової системи для сільських мешканців, молоді, людей з інвалідністю, трудових мігрантів. Мобільний банкінг дозволяє здійснювати фінансові операції навіть у регіонах без банківських філій, де раніше банківські послуги були недоступні.

Україна посідає 1 місце серед країн Центрально-Східної Європи за темпами зростання фінансової інклюзії (EBA Fintech Review, 2025)[39].

Цифрові банки забезпечують економію часу та коштів клієнтів:

- відкриття рахунку займає кілька хвилин (замість 1-2 днів у класичних банках);

- перекази між клієнтами відбуваються миттєво;
- відсутність комісій за більшість операцій;
- цілодобова доступність без обмежень.

Згідно з дослідженням Deloitte Ukraine Digital Consumer Report (2024)[35], середній користувач мобільного банкінгу в Україні економить до 35 годин на рік, які раніше витрачав на черги, відвідування банків і заповнення паперових форм.

Однією з найвагоміших переваг direct banking є зменшення обсягу готівкових і непрозорих операцій. Безготівкові розрахунки створюють повний цифровий слід, що:

- полегшує контроль за фінансовими потоками;
- зменшує можливості для ухилення від оподаткування;
- підвищує рівень фіскальної дисципліни.

Згідно з даними Міністерства фінансів України (2025), у результаті переходу на безготівкові платежі обсяг тіньового сектору скоротився з 31% ВВП у 2019 році до 23% у 2024 році, а податкові надходження зросли на 18%[26].

Таким чином, цифровізація банківської системи прямо впливає на стійкість державних фінансів і наповнення бюджету.

На перший погляд, автоматизація зменшує кількість робочих місць у банках, однак насправді вона перерозподіляє зайнятість у бік ІТ і аналітики. У результаті зростає попит на:

- розробників фінансового ПЗ;
- фахівців з кібербезпеки;
- аналітиків даних;
- UX/UI-дизайнерів;
- експертів із штучного інтелекту.

За оцінками ЕВА Fintech Association (2025)[39], fintech-сектор України забезпечує понад 45 тис. робочих місць, що у 2,3 рази більше, ніж у 2020 році.

Крім того, сектор генерує експорт ІТ-послуг на суму понад 300 млн доларів США щорічно.

Отже, digital-banking стає каталізатором розвитку креативної економіки та підвищення конкурентоспроможності України у світовому фінансовому просторі. Мобільні додатки сучасних банків виконують також освітню функцію. Користувач отримує:

- аналітику витрат і доходів;
- рекомендації щодо заощаджень;
- поради щодо інвестицій;
- нагадування про платежі та боргові зобов'язання.

Такі інструменти формують у людей звичку відповідально керувати власними фінансами. За даними USAID Financial Literacy Study (2024)[64], понад 60% користувачів Monobank заявили, що після переходу до цифрового банкінгу почали краще контролювати власний бюджет і частіше заощаджують.

Таким чином, digital-банкінг підвищує фінансову культуру суспільства і сприяє соціальній стабільності.

Цифрові банки активно підтримують розвиток підприємництва, особливо малого бізнесу, фрилансерів та самозайнятих осіб. Онлайн-банкінг спрощує:

- відкриття рахунку ФОП;
- облік платежів і податків;
- виставлення рахунків через API або QR-код;
- доступ до онлайн-кредитування без застави.

За даними НБУ (2025)[17], понад 40% новостворених ФОП в Україні відкривають рахунок онлайн, а близько 60% використовують мобільний банкінг як основний інструмент управління фінансами. Це сприяє розвитку самозайнятості, зменшенню бюрократії та підвищенню податкової дисципліни.

Digital-banking створює умови для соціальної інтеграції вразливих груп:

- люди з обмеженою мобільністю можуть користуватись банківськими послугами з дому;
- військовослужбовці та переселенці мають доступ до рахунків через мобільні додатки, навіть за межами країни;
- жителі сільської місцевості отримують рівний доступ до фінансових
- ресурсів.

Під час війни 2022-2025 років цифрові банки стали інфраструктурою економічної стійкості - через них проходили благодійні внески, соціальні виплати, збори на ЗСУ. Monobank, наприклад, у 2024 р. опрацював понад 15 млрд грн донатів на оборону - це приклад соціальної відповідальності у цифровій формі.

Віртуальні банки мають і екологічний вплив:

1. зменшення паперового документообігу (електронні договори, підписи);
2. скорочення транспортних викидів (немає потреби у відвідуванні офісів);
3. зниження енергоспоживання за рахунок оптимізації процесів.

За оцінками UNDP Green Finance Report (2024)[63], перехід на цифрове банківське обслуговування в Україні дозволяє щороку економити близько 1,8 тис. тонн паперу та зменшувати викиди CO₂ на 7-8 тис. тонн.

Digital-банкінг має значний вплив на макроекономічні показники:

- зростання ВВП. За оцінками OECD (2024)[58], кожні 10% приросту цифровізації фінансового сектору підвищують ВВП на 0,7%.
- зміцнення валютної стабільності. Зменшення попиту на готівкову валюту стабілізує грошовий обіг.
- підвищення податкових надходжень. Електронні платежі зменшують можливості ухилення від сплати податків.
- розвиток інвестиційної привабливості. Прозорість фінансової системи підвищує довіру міжнародних інвесторів.

Таким чином, digital banking стає не лише економічним, а й соціальним феноменом, що змінює поведінку, культуру та взаємодію людей із фінансами.

2.2 Аналіз стану дистанційних банківських послуг в Україні

Сучасна банківська система України перебуває у стані глибокої цифрової трансформації, яка розпочалася ще у другій половині 2000-х років, а у 2020-2025 рр. набула системного характеру.

Дистанційні банківські послуги (ДБО) стали ключовим елементом конкурентоспроможності фінансових установ, а прямий банкінг (direct banking) - їхнім логічним продовженням.

Формування дистанційного банкінгу в Україні проходило у декілька послідовних етапів, що відображають розвиток інформаційних технологій та зміну поведінки споживачів. Згідно аналітичного звіту за 2024 рік Міністерства цифрової трансформації України, упорядкована таблиця 2.3 з етапами формування дистанційного банкінгу [11].

Таблиця 2.3

Етапи формування дистанційного банкінгу

Етап	Характеристика	Основні досягнення
I етап (2000-2007 рр.)	Формування базової електронної інфраструктури	Впровадження систем «Клієнт-Банк» для бізнесу, створення внутрішніх платіжних шлюзів, запуск перших інтернет-сайтів банків.
II етап (2008-2015 рр.)	Мережевий банкінг і онлайн-послуги	З'явилися інтернет-платформи для фізичних осіб: «Приват24», «Ощад24/7», «Raiffeisen Online». Розширення карткової інфраструктури.
III етап (2016-2019 рр.)	Мобільний банкінг і поява необанків	Масове використання смартфонів, розвиток push-сповіщень, мобільних платежів. Запуск monobank (2017 р.).
IV етап (2020-2025 рр.)	Цифрова екосистема банківських сервісів	Впровадження BankID, Diia.Sign, відкритих API, онлайн-ідентифікації, цифрових валют НБУ. Формування концепції "Bank-as-a-Service".

За оцінками НБУ (Звіт про фінансову стабільність, 2025), частка клієнтів, які здійснюють хоча б одну операцію через цифрові канали на місяць, становить 87 % від загальної кількості користувачів банківських послуг [17]. При цьому 58 % користувачів повністю відмовилися від відвідування фізичних відділень.

Зростання цифрового сектору банківської діяльності зумовило необхідність оновлення правового поля. Основними документами, що регулюють дистанційні послуги в Україні, є:

- Закон України “Про платіжні послуги” (2021 р.), який наблизив українське законодавство до європейських стандартів PSD2 і визначив поняття “постачальника платіжних послуг” (включно з fintech-компаніями) [7];
- Положення НБУ №151 (2022 р.) - встановлює вимоги до інформаційної безпеки при дистанційному обслуговуванні клієнтів [19];
- Постанова НБУ №78 (2023 р.) - регулює використання електронного підпису та BankID при відкритті рахунків онлайн [20];
- Концепція розвитку fintech-сектору України (до 2025 р.), схвалена НБУ спільно з Мінцифрою [16].

Завдяки цим ініціативам створено правові умови для повноцінного функціонування digital-only банків та розвитку відкритого банкінгу (Open Banking).

Україна створила сучасну інфраструктуру для обслуговування клієнтів у форматі direct banking. До ключових елементів належать:

1. BankID НБУ - єдина система дистанційної ідентифікації, яку використовують понад 40 банків.
2. Система електронних платежів (СЕП 4.0) - оновлена у 2023 р. на базі ISO 20022; забезпечує миттєві платежі 24/7.
3. Національна система масових електронних платежів (НСМЕП) - для внутрішніх карткових операцій і державних виплат.
4. Diia.Sign - національний електронний підпис, який повністю сумісний із банківськими системами.

5. Open Banking API - стандарти взаємодії банків з фінтех-сервісами, що перебувають на етапі впровадження.

Ці технології формують єдине цифрове середовище, у якому direct banking стає ключовою частиною фінансової інфраструктури країни.

Розвиток direct banking в Україні має не лише технологічні, а й соціально-економічні передумови:

- Висока проникність мобільного інтернету. Станом на 2025 рік 96 % населення мають доступ до 4G/5G.
- Зміна поколінь клієнтів. Молодь і міські жителі віддають перевагу цифровим сервісам, тоді як старше покоління поступово адаптується до мобільного банкінгу.
- Пандемія та війна. Вимушена ізоляція та мобільність населення створили потужний попит на онлайн-послуги.
- Рівень довіри до цифрових сервісів. За опитуванням Kantar Fintech 2024, 82 % українців довіряють мобільним банківським застосункам більше, ніж офлайн-відділенням.

Direct banking в Україні поступово сформувався у самостійний сектор банківської індустрії, який поєднує інноваційні технології, гнучкі бізнес-моделі та спрощену взаємодію з клієнтами. Якщо ще у 2015 році дистанційні сервіси сприймалися як доповнення до традиційного банкінгу, то вже у 2025 році більшість нових клієнтів відкривають рахунки виключно онлайн, без фізичного відвідування банку.

Розвиток digital-банків в Україні почався у 2016-2017 роках, коли фінансові компанії почали активно експериментувати з мобільними продуктами. Перші кроки були зроблені у рамках традиційних банків - зокрема, ПриватБанк, Ощадбанк, ПУМБ та Райффайзен Банк запустили власні мобільні додатки. Проте справжній прорив стався після появи Monobank - першого віртуального банку без фізичних відділень.

Ключові етапи розвитку ринку:

1. 2016-2017 рр. - зародження. Поява Monobank і перші мобільні банківські продукти з інтуїтивним інтерфейсом.
2. 2018-2019 рр. - зростання. Активне розширення клієнтської бази, поява нових гравців: Sportbank, Izibank.
3. 2020-2022 рр. - технологічна консолідація. Впровадження BankID, біометричної ідентифікації, партнерства банків із фінтех-компаніями.
4. 2023-2025 рр. - масовий ринок. Віртуальні банки стають основними каналами обслуговування молоді, підприємців та малого бізнесу.

Станом на початок 2025 року в Україні активно працює понад 10 необанківських або цифрових банківських проєктів, які відрізняються цільовою аудиторією та моделлю функціонування.

В таблиці 2.4, на основі даних НБУ, PSM7, AIN.UA, EBA Fintech Review, систематизовані основні особливості та бізнес-моделі Digital-банків України [39].

Таблиця 2.4

Digital-банки України

Назва банку	Рік заснування	Банк-партнер	Кількість користувачів (2024 р.)	Основні особливості та бізнес-модель
Monobank	2017	Universal Bank	> 8 млн	Повністю мобільний банк без відділень, кредитні ліміти, депозити, P2P-перекази, кешбек.
Sportbank	2019	ОКСІ Банк	~1 млн	Тематичний небанк для активних користувачів, кешбек за спорттовари, партнерські акції.
Izibank	2020	Таскомбанк	~0,6 млн	Орієнтація на простоту, мінімалізм і швидке відкриття рахунку онлайн.
NEOBANK	2021	ConcordBank	~0,5 млн	Фокус на корпоративних клієнтах і підприємцях (B2B), інтеграція з бухгалтерією.

Назва банку	Рік заснування	Банк-партнер	Кількість користувачів (2024 р.)	Основні особливості та бізнес-модель
O.Bank	2020	Ідея Банк	~0,3 млн	Онлайн-кредитування, депозити, цифрові картки, відсутність комісій.
Todobank	2022	Мотор Банк	~0,2 млн	Гейміфікація фінансів, система балів та рівнів лояльності.

За даними Національного банку України (Звіт про фінансову стабільність, червень 2025)[17]:

- кількість активних користувачів мобільного банкінгу в Україні
- перевищила 20 млн осіб, що становить понад 70 % економічно активного населення;
- обсяг безготівкових операцій зріс у 2024 р. до 5,3 трлн грн, або 68 % від усіх банківських транзакцій;
- понад 60 % нових карткових рахунків відкривається виключно онлайн;
- у 2025 р. Monobank контролює близько 40 % ринку мобільного банкінгу за кількістю активних користувачів.

Ці показники свідчать, що direct banking став повноцінним сегментом банківського ринку, а не просто технологічною опцією. Monobank став не лише комерційним, але й соціальним феноменом. Його популярність пояснюється поєднанням п'яти ключових факторів:

1. Мінімізація бюрократії. Відкриття рахунку - за 10 хвилин через додаток, без паперів.
2. UX/UI-дизайн. Прості інтерфейси, аналітика витрат, персоналізовані поради.
3. Кредитна лояльність. Гнучкі ліміти, кешбек, акції, зручне керування боргами.

4. Маркетинг і бренд. Необанк активно комунікує з клієнтами у соцмережах, створюючи відчуття спільноти.

5. Соціальна відповідальність. Під час війни банк запусив функції донатів на ЗСУ, продаж військових облігацій, благодійні кампанії.

Фактично, Monobank став українським аналогом Revolut, але з локально адаптованою моделлю і патріотичним позиціонуванням. У 2024 році банк увійшов до ТОП-50 найінноваційніших фінансових компаній Європи за версією The Financial Brand [55].

Поєднує банкінг і спортивний стиль життя. У 2024 році отримав міжнародну нагороду *Best Niche Digital Bank (CEE)*. Його унікальність у тому, що він орієнтований на емоційну залученість клієнтів через партнерства з фітнес-мережами, брендами Nike та Adidas.

Izibank. Акцентує на простоті - UX-інтерфейс створений у форматі “два кліки до операції”. Використовує AI-модуль, який аналізує витрати користувача та пропонує способи економії.

NEOBANK. Єдиний український необанк, що одночасно обслуговує фізичних і юридичних осіб. Пропонує онлайн-виставлення рахунків, підписання договорів через Diia.Sign, інтеграцію з 1С та М.Е.Дос.

O.Bank. Розвиває концепцію “все через смартфон” - кредит, депозит, інвестиції, обмін валют у кілька кліків. Має партнерства з торговими платформами Rozetka та Prom.ua для інтегрованих платежів.

Todobank. Став першим українським банком, який впровадив гейміфікацію фінансової поведінки. Користувачі отримують бали за активність, своєчасні платежі, донати, які можна обміняти на кешбек або благодійні внески.

Поширення необанків створює нову конкурентну динаміку. Традиційні банки вимушені адаптуватися - скорочують відділення, інвестують у мобільні додатки, створюють “гібридні” продукти. В таблиці 2.5 представлена порівняльна характеристика традиційного банку з необанком [36].

Таблиця 2.5

Порівняльна характеристика

Порівняльна характеристика	Традиційний банк	Необанк
Кількість відділень	200-500	0
Основний канал	Офлайн + онлайн	Лише мобільний
Швидкість відкриття рахунку	1-2 дні	5-10 хвилин
Обслуговування	Через менеджера	Через чат або бот
Комісії	Вище середнього	Мінімальні або відсутні
Цільова аудиторія	Масовий клієнт	Молодь, фрілансери, малий бізнес
Гнучкість продуктів	Обмежена	Висока, з персоналізацією

Незважаючи на швидке зростання, розвиток direct banking в Україні має низку викликів:

- Регуляторна невизначеність. Законодавство ще не передбачає повністю дистанційної моделі банків без юридичної адреси.
- Кібербезпека. Кількість кібератак на фінансові сервіси зросла на 40 % у 2023-2024 рр.
- Фінансова стійкість. Більшість необанків працюють на партнерській базі, що обмежує їх капіталізацію.
- Конкуренція з міжнародними гравцями. Revolut, Wise та інші fintech-компанії готуються до входу на український ринок після стабілізації.

Попри ці виклики, ринок демонструє високий потенціал зростання - експерти прогнозують, що до 2030 року частка цифрових банків перевищить 50 % загальної кількості фінансових операцій в Україні[12].

Банківська система України у 2020-2025 роках пройшла наймасштабніше оновлення за всю історію. Якщо раніше інновації розглядалися як додатковий елемент розвитку, то сьогодні вони стали базовим чинником конкурентоспроможності банків. Саме цифрові технології визначають швидкість, безпеку, гнучкість та зручність банківських послуг, що є суттю direct banking.

Модель роботи українських digital-банків базується на хмарній архітектурі (Cloud-based architecture), мікросервісній логіці та автоматизованих процесах обробки даних. Це забезпечує масштабованість, мінімізацію витрат і високу надійність.

Основні компоненти архітектури direct banking:

1. Core Banking System (CBS) - централізована банківська платформа, яка обробляє транзакції, кредити, депозити, аналітику. В Україні широко використовуються рішення *Oracle FLEXCUBE*, *T24 Temenos*, *iFOBS*, *Scrooge*, *BS-Client*.

2. API Gateway (Open Banking API) - інтерфейс для обміну даними між банками, фінтехами, державними сервісами та платіжними системами.

3. Data Warehouse (DWH) - сховище даних, яке дозволяє здійснювати поведінковий аналіз клієнтів, прогнозування ризиків та персоналізацію пропозицій.

4. Cloud Infrastructure - банки активно використовують хмарні сервіси Amazon AWS, Microsoft Azure та локальні дата-центри.

5. Security Layer - багаторівнева система кіберзахисту, що включає шифрування, токенизацію, контроль доступів і моніторинг у реальному часі.

Ця технологічна база дає змогу українським банкам виходити на рівень світових стандартів, забезпечуючи одночасно швидкість і безпеку операцій.

Одним із ключових напрямів інновацій стала концепція відкритого банкінгу (Open Banking). Це система, у межах якої банки відкривають свої програмні інтерфейси (API) для взаємодії з іншими фінансовими сервісами. Вона дозволяє клієнтам керувати рахунками з різних банків через один застосунок, а фінтех-компаніям - створювати інноваційні сервіси на базі банківських даних[15].

В Україні Open Banking розвивається у три етапи:

1. Підготовчий (2021-2023 рр.) - ухвалення Закону «Про платіжні послуги» [7] та гармонізація з європейською директивою PSD2.

2. Інтеграційний (2023-2024 рр.) - створення робочої групи НБУ та Мінцифри з розробки національного API-стандарту.

3. Етап впровадження (з 2025 р.) - тестові запуски API між банками та фінтех-компаніями, зокрема Monobank, ConcordBank, PrivatBank, Tascombank.

Впровадження Open Banking відкриє шлях до створення в Україні моделі «Bank-as-a-Service» (BaaS) - коли банки зможуть надавати свої послуги іншим компаніям через API, що сприятиме розвитку фінансових екосистем і появі нових гравців на ринку[15].

Штучний інтелект став одним із головних технологічних рушіїв банківської трансформації. Українські банки активно впроваджують AI-рішення у таких напрямках:

- Кредитний скоринг. AI-моделі оцінюють ризики позичальника на основі сотень змінних - поведінки у додатку, історії транзакцій, соціально-демографічних факторів.

- Антифрод-системи. Моделі машинного навчання виявляють підозрілі транзакції в режимі реального часу.

- Персоналізація сервісів. AI аналізує витрати користувача і формує рекомендації щодо фінансового планування.

- Підтримка клієнтів. Чат-боти на базі GPT/AI у Monobank та NEOBANK автоматично обробляють понад 80 % запитів клієнтів.

Завдяки використанню AI рівень шахрайства у цифрових банках знизився на 27 % у 2024 році порівняно з 2021 (дані *NBU Cybersecurity Report, 2025*)[18].

Ще одним стратегічним напрямом цифровізації є впровадження національної цифрової валюти - е-гривні (e₴). Пілотний проєкт НБУ стартував у 2023 році на базі технології Distributed Ledger Technology (DLT). Основна мета - створення безпечного інструменту для розрахунків у державних і комерційних системах. Потенційні переваги e₴:

- миттєві платежі без участі посередників;
- повна прозорість руху коштів;
- зниження тіньових операцій;

- інтеграція з платіжними системами банків і застосунком «Дія».

У 2025 році кілька банків, зокрема Ощадбанк, Конкорд Банк та ПриватБанк, беруть участь у тестовому використанні e₴ для міжбанківських розрахунків. Цифрова гривня може стати основою для нових продуктів direct banking, наприклад, “миттєвих гаманців” або “смарт-контрактів” для фінансових операцій.

Україна є унікальним прикладом державно-приватної цифрової інтеграції. Платформа “Дія”, запущена Мінцифрою, стала центральним елементом цифрової ідентичності громадян і вже інтегрована з більшістю українських банків.

Через “Дію” користувач може: пройти ідентифікацію та верифікацію особи для відкриття рахунку; підписати документи електронним підписом “Дія.Sign”; отримати банківські довідки, витяги та податкові дані онлайн; використовувати цифрові документи (паспорт, ППН, посвідчення водія) замість паперових копій.

Станом на 2025 рік інтеграція “Дії” з банками охоплює понад 35 установ, і Україна посідає 1 місце у Європі за рівнем державної цифрової взаємодії у фінансовому секторі (*OECD Digital Index, 2025*)[56].

Безпека - ключовий елемент довіри до цифрових банків. Національний банк у 2023 р. ухвалив “Стратегію кіберзахисту фінансового сектору до 2028 року”, що передбачає створення Національного центру моніторингу кіберзагроз (NBU-CERT) [18].

Основні вимоги до банків:

- дотримання стандартів ISO/IEC 27001 та ISO 22301;
- обов’язкове шифрування усіх транзакцій (TLS 1.3);
- щорічні зовнішні аудити IT-безпеки;
- участь у національній системі обміну кіберінцидентами (FinCERT-UA).

Українські digital-банки вже мають високий рівень захисту: у 2024 році не

зафіксовано жодного випадку масового витоку персональних даних клієнтів необанків. Рівень довіри до кіберзахисту українських банків зріс до 84 % (Kantar Fintech Trust Index, 2025)[49].

Сучасна тенденція - перехід від “банку як установи” до “банку як екосистеми” (Bank-as-a-Platform). Банки інтегрують фінансові сервіси у щоденне життя користувача: платежі всередині месенджерів; інвестиції у криптовалюту; можливість керування бізнесом через банківський додаток; підписку на фінансові послуги (як Netflix-модель).

Українські digital-банки вже рухаються у цьому напрямі: Monobank тестує “смарт-фінанси” - автоматичний розподіл доходів і витрат; ConcordBank створює власну екосистему “Concord Fintech Solutions”, яка поєднує банківські, платіжні та IT-сервіси.

Розвиток direct banking в Україні не лише трансформувал банківський сервіс, а й суттєво вплинув на структуру доходів банків, операційні витрати та економічну ефективність усього фінансового сектору. Застосування цифрових технологій дозволило банкам досягти вищої продуктивності, зменшити собівартість обслуговування клієнтів та підвищити фінансову інклюзію населення.

Згідно з даними Національного банку України (звіт про фінансову стабільність, 2024-2025 рр., Kantar Fintech Index 2025 р.), темпи цифровізації банківських операцій демонструють сталу тенденцію до зростання (див. таблицю 2.6) [49]. Як бачимо, протягом 2020-2025 років частка клієнтів, які здійснюють банківські операції виключно онлайн, більш ніж подвоїлася, а кількість транзакцій через мобільні додатки зросла у 4,3 рази. Це підтверджує структурний перехід до моделі прямого банкінгу як базового стандарту обслуговування.

Таблиця 2.6

Динаміка цифрових операцій у банківській системі України (2020-2025 рр.)

Показник	2020	2021	2022	2023	2024	2025*
Частка безготівкових платежів у загальному обсязі	55%	60%	63%	67%	70%	72%
Кількість активних користувачів мобільного банкінгу, млн осіб	10,8	13,5	15,7	18,2	19,7	20,5
Кількість операцій через інтернет та мобільний банкінг, млрд	0,9	1,4	2,0	2,8	3,4	3,9
Частка клієнтів, які не користуються відділеннями, %	32	41	52	61	68	74

Цифровізація суттєво підвищила фінансову ефективність банківського сектору. За оцінками НБУ та консалтингових агентств PwC Ukraine і Deloitte, digital-банки мають нижчі операційні витрати (cost-to-income ratio), вищу рентабельність капіталу (ROE) і швидше зростання клієнтської бази. В таблиці 2.7, на основі даних Deloitte Banking Benchmark, НБУ (2024), порівнюються фінансові показники за 2021-2024 рр. традиційних та digital-банків [35].

Таблиця 2.7

Порівняння фінансових показників традиційних і digital-банків (2021-2024 рр.)

Показник	2021	2021	2022	2022	2023	2023	2024	2024
	Традиц.	Digital	Традиц.	Digital	Традиц.	Digital	Традиц.	Digital
Cost-to-Income Ratio	67%	45%	65%	42%	63%	40%	61%	38%
ROE	8,5%	14,2%	9,7%	16,8%	10,9%	18,1%	11,8%	19,4%
Клієнтів на працівника	780	3200	810	3500	840	3800	860	>4000
Комісійна маржа	2,0%	3,1%	2,1%	3,3%	2,2%	3,6%	2,3%	3,8%
Частка безготівкових операцій	58%	94%	60%	96%	63%	97%	65%	98%

Digital-банки працюють з мінімальними витратами на персонал та інфраструктуру, що підвищує їхню рентабельність. Наприклад, Monobank у 2024 р. показав рекордний прибуток у 5,2 млрд грн при мінімальній кількості

співробітників (приблизно 1,5 тис. осіб), тоді як великий класичний банк із мережею відділень має у 10 разів більше персоналу при схожому прибутку.

Внаслідок зростання популярності онлайн-послуг структура доходів банківських установ змінилася. Класичні джерела прибутку (процентні доходи від кредитів, депозити) поступово доповнюються комісійними та сервісними доходами від цифрових операцій. Структура доходів банків України представлені в таблиці 2.8 (на основі Звіту НБУ про фінансову стабільність за 2025р.)[17].

Таблиця 2.8

Структура доходів банків України (у середньому, % від загального доходу)

Стаття доходу	2019	2021	2022	2023
Процентні доходи	72%	66%	63%	61%
Комісійні доходи від digital-послуг	18%	23%	25%	27%
Інші (інвестиційні, валютні операції)	10%	11%	12%	12%

Таким чином, digital-банкінг формує нову економіку доходів, у якій домінує не кредитування, а обслуговування - комісії, підписки, гейміфікаційні програми, цифрові сервіси.

Одним із ключових соціально-економічних ефектів впровадження direct banking стало розширення фінансової інклюзії - доступу населення до банківських послуг.

За даними Світового банку (Global Findex 2024)[59]:

- частка дорослого населення України, яке має банківський рахунок, зросла з 61 % у 2017 р. до 85 % у 2024 р.;
- понад 6 млн осіб відкрили свої перші рахунки саме через мобільні додатки;
- серед молоді до 35 років показник охоплення банківськими послугами перевищує 93 %.

Digital-банки зробили фінансові сервіси доступними навіть у сільській місцевості, де фізичні відділення часто відсутні. Це сприяло не лише

економічній активності, а й детінізації економіки, оскільки більшість операцій переходить у безготівкову форму.

Зростання частки безготівкових розрахунків і digital-операцій має прямий вплив на економічну стабільність і фінансові надходження держави.

Основні результати за 2020-2025 рр.:

- Зменшення частки готівки в обігу з 13,2 % ВВП у 2019 р. до 8,4 % у 2024 р.
- Зростання офіційних податкових надходжень від фінансового сектору на 22 % (дані Міністерства фінансів України, 2025).
- Зниження рівня фінансового шахрайства на 28 % завдяки цифровій ідентифікації (BankID, Diia.Sign).
- Зростання експорту фінтех-послуг: у 2024 р. обсяг ринку українського fintech-експорту становив понад 280 млн дол. США.

Таким чином, direct banking став не лише частиною банківської системи, а й інструментом макроекономічного розвитку, що підтверджують прогнози FinTech Ukraine (див. таблицю 2.9)[39].

Таблиця 2.9

Прогноз Roadmap 2030 (ЕВА, 2025) на 5 років

Показник	2014	2030 (прогноз)	Зміна
Частка digital-операцій у загальному обсязі	32%	90%	+58 п.п.
Кількість користувачів мобільного банкінгу	2,1 млн	25 млн	+1090%
Частка банків, які повністю працюють онлайн	1%	40%	+39 п.п.
Обсяг комісійних доходів від digital-послуг	6%	45%	+39 п.п.
Рівень фінансової інклюзії	52%	95%	+43 п.п.

Висновки до розділу 2

1. Direct banking в Україні пройшов етап становлення і став системоутворювальним елементом банківського сектору, тому що:

- Цифрові банки демонструють вищу рентабельність, менші витрати й більшу клієнтську базу, ніж традиційні.

- Впровадження відкритого банкінгу та цифрової гривні стало драйвером подальшого економічного зростання.

- Direct banking сприяв зростанню фінансової інклюзії, підвищенню фіскальної прозорості та зменшенню тіньової економіки.

2. Інновації у банківській сфері України привели до:

- зростання продуктивності та скороченню витрат банків;
- підвищенню рівня фінансової інклюзії населення;
- зміцненню довіри до цифрових продуктів;
- формуванню сприятливого середовища для появи нових фінтех-компаній.

3. Держава відіграла ключову роль у становленні digital banking. Через Мінцифру, НБУ та платформу “Дія” було створено екосистему цифрової довіри - основу для інтеграції банківських і державних сервісів.

- BankID НБУ забезпечив стандартизовану цифрову ідентифікацію.
- Закон “Про платіжні послуги” та FinTech Sandbox відкрили ринок для небанківських установ.
- Платформа “Дія” інтегрувала фінансові сервіси в цифрову державу.
- Проект е-гривня (e₴) започаткував етап розвитку національної цифрової валюти.

4. Україна має потенціал стати лідером Східної Європи у сфері цифрових фінансів, поєднавши гнучке регулювання, інноваційну інфраструктуру та державну підтримку. До 2035 року очікується формування повністю цифрової фінансової екосистеми, у якій:

- 90-95% транзакцій здійснюватимуться онлайн;
- е-гривня стане повноцінним платіжним інструментом;
- AI виконуватиме більшість банківських операцій;

- SmartBank-асистенти забезпечуватимуть персоналізоване управління фінансами;
- частка fintech у ВВП сягне 8-10%.

РОЗДІЛ 3

ОБҐРУНТУВАННЯ ТА ФОРМУВАННЯ ШЛЯХІВ ПІДВИЩЕННЯ ЕФЕКТИВНОСТІ БАНКІВСЬКОЇ СИСТЕМИ ЧЕРЕЗ ВПРОВАДЖЕННЯ ІННОВАЦІЙНИХ ЦИФРОВИХ ТЕХНОЛОГІЙ

3.1 Формування стратегічних напрямків розвитку банківської системи України з урахуванням викликів та можливостей глобальної цифровізації

Розвиток цифрового банкінгу в Україні є результатом не лише технологічного прогресу, а й цілеспрямованої державної політики цифровізації, яку реалізують Міністерство цифрової трансформації, Національний банк України (НБУ), Національна комісія з цінних паперів та фондового ринку, а також численні приватні fintech-компанії. Спільна взаємодія держави, банків та ІТ-сектору створила унікальну фінансово-технологічну екосистему, яка стала катализатором трансформації всієї економіки.

Після 2019 року Україна офіційно визначила цифровізацію як національний пріоритет розвитку. Створення Міністерства цифрової трансформації (Мінцифри) та платформи “Дія” стало фундаментом нової моделі взаємодії між громадянином, державою і фінансовими інститутами.

Основні стратегічні документи:

- Стратегія цифрового розвитку інноваційної діяльності України на період до 2030 року[21];
- Стратегія фінансової інклюзії (НБУ, 2021) [27];
- Державна стратегія цифрової трансформації фінансового сектору (2022) [16];
- Стратегія розвитку фінансового сектору України [26];
- Національна програма “Цифрова держава” (2023-2027) [33].

Ці документи визначають digital banking як один із пріоритетних напрямів національної безпеки й конкурентоспроможності. Держава виступає не лише регулятором, а й активним учасником цифрового ринку, створюючи умови для fintech-інновацій.

Національний банк України (НБУ) є центральним координатором цифрової трансформації фінансового сектору. Його роль полягає у створенні регуляторного, технологічного та правового поля, необхідного для розвитку digital banking.

Основні ініціативи НБУ:

1. BankID НБУ (2019-2025) - система електронної ідентифікації, що дозволяє користувачу проходити верифікацію в будь-якому банку чи держсервісі. Станом на 2025 рік нею користуються понад 9 млн громадян та понад 120 установ.

2. Національна платіжна система “Простір” - альтернатива міжнародним Visa та Mastercard, спрямована на посилення фінансового суверенітету.

3. Регуляторна “пісочниця” (FinTech Sandbox) - середовище для тестування інноваційних фінансових продуктів без надмірних регуляторних бар’єрів.

4. Розробка та пілот e₴ (e-гривні) - цифрової валюти центрального банку (CBDC).

5. Підтримка законодавства “Про платіжні послуги” (2021) [7], яке наблизило український фінансовий сектор до стандартів Директиви ЄС PSD2.

Цифрові пріоритети НБУ до 2030 року:

- створення єдиної національної Open Banking-платформи;
- впровадження smart regulation - регулювання на основі даних і аналітики;
- розвиток API-економіки у банківській системі;
- інтеграція банків із державною платформою “Дія”.

Таким чином, НБУ поступово перетворюється з контролюючого органу на цифрового координатора фінансової екосистеми.

Платформа “Дія” стала світовим прикладом цифрової інтеграції держави і банків. Вона виконує роль “цифрового мосту” між громадянами, державними структурами та фінансовими установами.

Основні функції для банківського сектору:

- відкриття банківського рахунку онлайн через BankID;
- електронна ідентифікація клієнта для KYC/AML;
- подача заявок на кредити, соціальні виплати чи допомоги;
- обмін документами з банками (електронні паспорти, ПІН, свідоцтва);
- цифровий підпис документів.

У 2024 році понад 60% нових банківських рахунків в Україні відкривалися через “Дію”. Крім того, уряд спільно з банками запровадив програму “єВідновлення” та “єОселя”, що реалізуються через цифрову ідентифікацію.

Україна стала першою країною у світі, де державний додаток став фактично частиною банківської інфраструктури.

Формування правового підґрунтя для digital banking - одне з ключових завдань держави. Основні законодавчі документи з цього питання [4; 5; 6; 7; 15] представлені в таблиці 3.1. Ці акти створили правове середовище, яке дозволяє українським банкам виходити на рівень європейських стандартів фінансових послуг.

Український fintech став одним із найдинамічніших секторів у Східній Європі. На 2025 рік у країні налічується понад 250 активних fintech-компаній, з яких близько 40 працюють на міжнародному рівні.

Ключові напрями розвитку fintech-екосистеми:

- платіжні сервіси - WayForPay, EasyPay, Portmone, LeoGaming;
- необанки - Monobank, Izibank, NEOBANK, Sportbank;
- інвестиційні платформи - Treeum, Wotan;

- регтех (RegTech) - автоматизація KYC/AML-процедур;
- страхові технології (InsurTech) - онлайн-страхування, цифрові поліси;
- аналітика даних м AI-платформи для скорингу та прогнозування ризиків.

Таблиця 3.1

Законодавство України

Закон / документ	Рік	Зміст
Закон “Про платіжні послуги”	2021	Легалізація діяльності фінтех-компаній і небанківських установ
Закон “Про віртуальні активи”	2022	Регулювання операцій з криптовалютами
Закон “Про електронні довірчі послуги”	2020	Визначення цифрового підпису і сертифікації даних
Закон “Про захист персональних даних” (нова редакція)	2024	Гармонізація із стандартами GDPR (ЄС)
Постанова НБУ № 30 “Про відкритий банкінг”	2023	Впровадження національного Open API для банків

Завдяки високому рівню ІТ-освіти та гнучкому регулюванню Україна стала регіональним fintech-хабом, який приваблює іноземні інвестиції. У 2024 році обсяг венчурних інвестицій у fintech-сектор України перевищив 400 млн доларів США, що є рекордом для регіону.

Україна активно співпрацює з міжнародними партнерами у сфері цифрових фінансів:

- Світовий банк і IFC підтримують програму розвитку fintech-екосистеми;
- Європейська комісія допомагає у гармонізації стандартів PSD2 і GDPR;
- IMF консультує НБУ щодо впровадження цифрової валюти e₴;
- USAID реалізує програму “Financial Sector Transformation”, що сприяє розвитку інклюзивного банкінгу.

Міжнародна інтеграція дозволяє Україні не лише переймати досвід, а й бути експортером фінтех-рішень - українські компанії надають послуги у Польщі, Балтії, Грузії, Казахстані.

Попри значні успіхи, існують певні труднощі:

- фрагментарність законодавства - відсутня єдина рамка для SmartBank і цифрових валют;
- повільна гармонізація з ЄС - не всі норми PSD2 повністю імплементовані;
- ризик бюрократизації регулювання - fintech часто випереджає регуляторні інституції;
- нестача кадрів у сфері регтеху та кібербезпеки.

Ці виклики вимагають створення гнучкої моделі регулювання, заснованої на співпраці між державою та ринком. Ефективність української моделі полягає у синергії між трьома секторами:

1. Держава - формує нормативну і технічну базу («Дія», BankID, цифрова ідентифікація).
2. НБУ - забезпечує стабільність, ліцензування, стандарти безпеки.
3. Бізнес і fintech - генерує інновації, швидко впроваджує нові продукти.

Ця триєдина система утворює екосистему цифрового довір'я, яка є основою для подальшої розбудови SmartBank-економіки.

Світова фінансова система вступає в період глибокої цифрової трансформації, що змінює не лише форму банківських послуг, а й саму сутність грошей, обліку, кредитування та взаємодії між людьми. Україна має всі передумови стати регіональним фінтех-центром Східної Європи. Ключовими факторами успіху є технологічна компетентність, сильна державна цифрова інфраструктура («Дія»), адаптивне регулювання НБУ та активність користувачів.

До 2035 року очікується повний перехід більшості фінансових процесів у цифрову площину, де головну роль відіграватимуть штучний інтелект, блокчейн, відкриті екосистеми та цифрові валюти центральних банків (CBDC).

Україна, яка вже сьогодні входить до десятки найактивніших країн у сфері цифрових фінансів, має всі шанси стати регіональним лідером SmartBank-економіки до 2035 року.

Прогноз побудований на поєднанні таких методів:

- екстраполяційний аналіз динаміки цифрових індикаторів (кількість користувачів мобільного банкінгу, обсяг онлайн-платежів, частка fintech у ВВП);
- сценарний підхід (best case / realistic / risk case);
- експертні оцінки (звіт НБУ “Фінансовий сектор 2030”, Deloitte Digital Banking Outlook 2025, PwC Fintech 2035);
- моделювання економічних наслідків цифровізації (OECD, IMF).

Згідно з прогнозами PwC Global Finance 2035, McKinsey Future Banking Vision та OECD Digital Economy Outlook (2025), до 2035 року фінансова система зазнає таких трансформацій[54;59]:

1. Повна віртуалізація фінансових операцій. До 2035 року понад 95% транзакцій у світі відбуватимуться у цифровому форматі, а фізичні відділення збережуться лише для корпоративного сектору.
2. Масове впровадження AI-рішень. Більше 70% банківських процесів у світі виконуватимуться автоматично - без участі працівника.
3. Інтеграція цифрових валют. До 2035 року більшість країн матимуть свої CBDC (цифрові валюти центральних банків), що співіснуюватимуть із традиційними грошима.
4. Фінансова екосистемність. Банки стануть частиною платформних економік, які поєднують торгівлю, транспорт, освіту, охорону здоров'я.
5. Фінансова персоналізація. Послуги банку будуть настільки індивідуалізовані, що кожен клієнт матиме власну “модель фінансової поведінки”, керовану AI.

Національний банк України у стратегії “Вектор 2030”[17] визначає цифровізацію фінансового сектору пріоритетом №1. На цій основі можна виділити три сценарії розвитку до 2035 року.

1. Оптимістичний сценарій (“SmartBank Nation”)

- повна інтеграція банків із платформою “Дія” та е-гривнею;
- 100% відкритий банкінг (єдина API-мережа для всіх фінансових установ);
- SmartBank-асистенти з AI для кожного користувача;
- зниження частки готівки в обігу до 10-12%;
- зростання частки fintech у ВВП до 8-10%;
- фінансова інклюзія - 98% населення.

Україна стає лідером Східної Європи з розвитку digital banking і SmartBank-технологій.

2. Реалістичний сценарій (“Цифровий баланс”)

- е-гривня впроваджена у пілотному форматі;
- 85% фінансових операцій - цифрові;
- гібридна модель банків (фізичні + віртуальні сервіси);
- fintech-сектор займає 6-7% ВВП;
- фінансова інклюзія - 90-92%;
- збереження 10-15 системних банків, решта - digital-only.

Україна утримує позицію регіонального центру fintech-інновацій, поступово переходячи до SmartBank-економіки.

3. Консервативний сценарій (“Технологічна асиметрія”)

- повільне впровадження е-гривні;
- розрив між великими банками та невеликими установами у рівні цифровізації;
- обмежене використання AI через слабе регулювання;
- збереження 25-30% готівкових операцій.

У цьому випадку країна ризикує залишитися “споживачем” чужих fintech-технологій. Етапи цифрової еволюції банківської системи України (2025-2035 рр.) надані в таблиці 3.2 [53].

Таблиця 3.2

Етапи цифрової еволюції банківської системи України (2025-2035 рр.)

Етап	Період	Ключові досягнення
Digital Banking 2.0	2025-2027	Масове впровадження AI, інтеграція з “Дією”, розвиток open API
SmartBank	2028-2031	Автоматизація фінансових рішень, персональні AI-асистенти, е-гривня
Autonomous Finance	2032-2035	Самостійні фінансові алгоритми, повна взаємодія банку і клієнта без посередників

Після 2032 року фінансова система України може перейти до “автономного фінансування” - коли AI здійснює транзакції, інвестує та управляє ризиками без втручання людини, за умови дотримання етичних стандартів. В таблиці 3.3, на основі «Стратегії розвитку фінансового сектору України», є прогноз цифрових показників України до 2035 року [26].

Таблиця 3.3

Прогноз цифрових показників України

Показник	2025	2030	2035 (прогноз)
Частка онлайн-банкінгу у ВВП	4,2%	6,5%	9,5%
Кількість користувачів мобільного банкінгу	20 млн	26 млн	30 млн
Частка безготівкових платежів	64%	80%	92%
Частка fintech у фінансовому секторі	15%	25%	40%
Кількість небанків	12	25	40
Обсяг транзакцій е-гривні	-	8% від усіх платежів	35%
Частка використання AI у банках	25%	60%	85%

Соціально-економічні наслідки цифровізації до 2035 року:

1. Зростання ВВП - на 1-1,2% щороку за рахунок ефективності та інновацій.
2. Зменшення тіньової економіки до 15% ВВП завдяки повній цифровій простежуваності платежів.
3. Підвищення фінансової грамотності населення через інтерактивні освітні інструменти у SmartBank-додатках.
4. Розвиток fintech-зайнятості - понад 100 000 фахівців у сфері цифрових фінансів.
5. Зростання міжнародної привабливості України як центру fintech-аутсорсингу.

Попри позитивні прогнози, можливі ризики:

- кіберзлочинність нового рівня, включно з AI-генерованими атаками;
- регуляторна відсталість - законодавство може не встигати за технологіями;
- монополізація ринку кількома SmartBank-платформами;
- залежність від міжнародних IT-постачальників (Google Cloud, AWS, Oracle);
- соціальна нерівність між “оцифрованими” і “неоцифрованими” громадянами.

Ці ризики потребують превентивного реагування - насамперед через кібербезпеку, освіту та міжнародну координацію.

Таким чином, Україна може стати прикладом для країн, що розвиваються, у сфері цифрової трансформації банківського сектору. Таким чином, direct banking в Україні перетворився з експериментальної моделі у повноцінну технологічну інфраструктуру, яка відповідає світовим тенденціям

3.2 Перспективи розвитку SmartBank-моделі в Україні

Хоча цифровізація фінансової системи створює величезні можливості для економіки та суспільства, вона супроводжується появою нових загроз і вразливостей. Direct banking, як форма повністю віртуального обслуговування, особливо чутливий до технологічних, правових і поведінкових ризиків.

З поширенням digital-банкінгу зростає кількість кіберзагроз. За даними Europol Cybercrime Report (2024)[18], 64% атак у фінансовому секторі спрямовані саме на онлайн-банки. Основні форми:

- фішинг (крадіжка даних користувачів через підроблені сайти або листи);
- злам мобільних додатків або серверів;
- викрадення ідентифікаційних даних (BankID, OTP-коди);
- шкідливе ПЗ у смартфонах користувачів.

В Україні у 2024 р. Служба безпеки України (СБУ) зафіксувала понад 22 тис. спроб атак на банківські онлайн-платформи, зокрема через шахрайські сайти, які імітували мобільні додатки відомих банків.

Будь-які технічні сбої у роботі серверів чи хмарних сервісів можуть призвести до тимчасового блокування доступу клієнтів до рахунків. Приклад - аварія хмарного дата-центру Amazon Web Services (AWS) у 2023 році, яка паралізувала роботу понад 50 онлайн-банків у Європі.

Проблема сумісності систем (інтероперабельність) також відчутно впливає на можливості digital-банкінгу. У разі різних форматів API, баз даних або протоколів безпеки виникає ризик втрати даних чи некоректної інтеграції між банками, fintech-компаніями та держсервісами. Більшість цифрових банків використовують іноземні IT-рішення (Amazon, Google Cloud, Oracle, Microsoft), що створює ризик технологічного суверенітету для України.

Багато digital-банків працюють із мінімальними комісіями або без них, що робить їхні фінансові моделі вразливими. Згідно з Finextra Neobank Study (2024)[42], лише 20% необанків у світі є прибутковими. В Україні більшість

таких установ існують як “дочірні бренди” традиційних банків (Monobank - Universal Bank, Izibank - Tascombank).

Швидкий онлайн-доступ до кредитів може спричинити надмірне споживче кредитування. За даними НБУ (2025), 27% користувачів мобільних банків мають активні кредитні ліміти, і частина з них перевищує безпечний рівень заборгованості (понад 50% доходу).

Декілька великих digital-банків можуть монополізувати ринок, зменшуючи конкуренцію. Наприклад, Monobank контролює близько 40% ринку мобільного банкінгу, що створює ризики надмірного впливу окремих гравців.

Ще одна загроза для digital-банкінгу це нестача капіталу. Необанки часто залежать від зовнішніх інвесторів і венчурних фондів, що може призвести до нестабільності у разі зниження інтересу до fintech-сектору.

Існують певні проблеми і у правовому полі, зокрема невизначений статус необанків. Чинне банківське законодавство України не повністю регулює діяльність банків без фізичної присутності. НБУ лише у 2024 році розпочав розробку нормативної бази для “віртуальних банків” за зразком європейських PSD2-регламентів.

Є ризики порушення конфіденційності користувацьких даних при інтеграції банків із зовнішніми сервісами. Наявність відкритих API (Open Banking) підвищує ризик несанкціонованого доступу.

Відсутність єдиного стандарту Open Banking в Україні. У ЄС функціонує єдина система PSD2, тоді як в Україні кожен банк реалізує власну API-модель, що ускладнює взаємодію між установами.

Недостатня регламентація роботи з цифровими валютами. Питання оподаткування, обліку та зберігання e₯ або криптовалют залишається відкритим.

Не всі групи населення мають достатній доступ до технологій або цифрові навички. За даними UNDP Ukraine (2024)[63], близько 12% громадян старше 60 років не користуються смартфонами або інтернетом, що ускладнює для них доступ до онлайн-банкінгу. Для частини клієнтів важливий

персональний зв'язок із банком. Повна автоматизація обслуговування може викликати психологічне відчуження, особливо серед старшого покоління.

Хоча рівень довіри до digital-банків в Україні високий (84%), усе ще існує 16% користувачів, які уникають онлайн-послуг через страх шахрайства чи недовіру до цифрових інструментів. Цифрова екосистема може створювати “економічну нерівність” між тими, хто має доступ до технологій, і тими, хто ні.

Використання AI у банківській сфері породжує нові питання:

- Як забезпечити прозорість рішень AI, якщо вони визначають кредитні ліміти чи скоринг?
- Хто несе відповідальність за помилки алгоритму?
- Як гарантувати, що AI не дискримінує клієнтів за віком, статтю, місцем проживання?

Європейський Союз уже ухвалив AI Act (2024), який регламентує використання штучного інтелекту у фінансових системах. В Україні подібне законодавство лише формується.

Постійне використання мобільного банкінгу може створювати “ефект фінансової тривожності”, коли користувач надто часто перевіряє рахунок або витрати. У разі збоїв користувач може втратити доступ до коштів, що викликає панічні настрої.

Банки перетворюються на маркетингові платформи, а не на фінансові установи.

Віртуальні банки збирають величезні обсяги персональних даних: місце перебування, поведінку, фінансову історію, соціальні звички. У разі витоку ці дані можуть бути використані зловмисниками. У 2023 році в ЄС стався інцидент із Revolut, коли витік торкнувся понад 50 тис. клієнтів. Це показує, що навіть найсучасніші цифрові банки не застраховані від порушень безпеки.

Віртуальні банки споживають великі обсяги енергії для обслуговування дата-центрів. За оцінками GreenTech Finance (2025), річне споживання енергії глобальним fintech-сектором перевищує 120 КВт·год, що прирівнюється до енергоспоживання Данії. Використання “зелених дата-центрів” і

енергоефективних серверів стає ключовим завданням сталого розвитку digital-banking.

Для успішного розвитку цифрових банків необхідне усвідомлення цих викликів і створення комплексних механізмів їхнього управління. Для подолання вищезазначених проблем необхідно:

1. Створити національну систему кіберзахисту фінансового сектору (FinCERT-UA) з постійним моніторингом кіберінцидентів.
2. Впровадити єдиний стандарт Open Banking API на базі НБУ.
3. Забезпечити цифрову освіту населення, особливо серед старших вікових груп.
4. Розвивати етичні стандарти використання AI у фінансовій сфері.
5. Стимулювати “зелені технології” у роботі дата-центрів.
6. Врегулювати правовий статус необанків і криптовалютних операцій.

Еволюція цифрового банкінгу природно веде до появи нового етапу - SmartBank, або “розумного банку”. Якщо direct banking - це перехід до онлайн-формату, то SmartBank - це інтелектуалізація банківських послуг, коли банк перетворюється на персонального фінансового помічника, інтегрованого у цифрове життя людини.

SmartBank - це нова парадигма банківської діяльності, яка поєднує технології штучного інтелекту, аналітику великих даних, блокчейн, автоматизовані рішення та інтеграцію з державними й приватними цифровими екосистемами.

Основні принципи моделі SmartBank:

1. Індивідуалізація. Банк “розуміє” клієнта, прогнозує його потреби, дає персональні поради.
2. Автоматизація. Щоденні фінансові дії виконуються без участі користувача - за допомогою сценаріїв та AI.
3. Інтеграція. SmartBank взаємодіє з іншими сервісами: держплатформами, маркетплейсами, медичними чи транспортними системами.

4. Прозорість і безпека. Використання blockchain для зберігання даних і перевірки транзакцій.

5. Екологічність. Мінімізація паперових процесів, “зелені” дата-центри, енергоефективні технології.

SmartBank - це не просто мобільний додаток. Це фінансова екосистема, у якій користувач може управляти всіма аспектами свого життя: від особистих фінансів до інвестицій, освіти чи податків. Фінансові, технологічні та соціальні елементи SmartBank представлені в таблиці 3.4 [37].

Таблиця 3.4

Фінансові, технологічні та соціальні елементи SmartBank

Рівень	Функціональне наповнення	Технології
1. Інфраструктурний	Хмарні сховища, дата-центри, мережі 5G	Cloud, Edge Computing
2. Дані та аналітика	Обробка Big Data, поведінковий аналіз	AI/ML, Predictive Analytics
3. Операційний рівень	Платежі, кредитування, депозити	API, Blockchain, Smart Contracts
4. Клієнтський рівень	Інтерфейс користувача, голосовий асистент, чат-бот	NLP, AR/VR
5. Інтеграційний рівень	Взаємодія з “Дією”, eЗ, фінтехами	Open Banking, Diia ID, API НБУ

Україна має усі технічні передумови для формування такої системи, оскільки держава вже створила “цифровий каркас” - BankID, Дія, e-гривня, національний API стандарт.

Деякі українські банки вже розпочали перехід до SmartBank-концепції:

- Monobank розробляє “розумного фінансового асистента”, який аналізує витрати користувача та прогнозує залишок коштів до кінця місяця.

- ConcordBank створює платформу “Concord Fintech Solutions”, яка поєднує банківські, платіжні та бухгалтерські сервіси для бізнесу.

- Tascombank впроваджує SmartID - інструмент безпечної ідентифікації користувача на основі біометрії.

- NEOBANK інтегрує аналітичні модулі для малого бізнесу (автоматичний фінансовий облік, виставлення рахунків, сплата податків).

Такі ініціативи демонструють, що українські digital-банки вже переходять від простого онлайн-обслуговування до інтелектуального управління фінансами.

AI є ядром SmartBank-моделі. Основні напрями застосування:

1. AI-асистент (Digital Banker). Дає персональні фінансові поради, формує бюджет, прогнозує витрати.

2. Скорингова система нового покоління. Аналізує не лише кредитну історію, а й поведінкові патерни (спосіб використання додатка, стиль життя, витрати).

3. Антифрод і кіберзахист. AI-моделі виявляють підозрілі транзакції за мілісекунди.

4. Емоційна аналітика. SmartBank може “відчувати” настрій клієнта через голос або стиль спілкування (NLP).

5. Інтелектуальні інвестиції. AI формує індивідуальні портфелі з мінімальним ризиком.

Україна вже має потужну базу для таких технологій - понад 25 компаній (Reface, Roosh, Mindy, DataRoot Labs) займаються фінансовим штучним інтелектом і співпрацюють із банками.

Впровадження національної цифрової валюти e₴ (e-гривня) - фундамент SmartBank-концепції. Це дозволить:

- здійснювати миттєві транзакції без посередників;
- створити прозору систему публічних платежів;
- інтегрувати фінансові операції з державними сервісами (“Дія”, Податкова, Казначейство).

- Завдяки e₴ SmartBank зможе автоматично:

- сплачувати податки за користувача;

- розподіляти кошти на заощадження, донати, рахунки ФОП;
- видавати “розумні кредити” через смарт-контракти blockchain.

НБУ планує завершити тестування e₴ у 2025-2026 рр., після чого відкриється можливість її інтеграції у всі мобільні банки країни.

Майбутнє банківської системи - у мережевій взаємодії. Банк перестас бути центром, натомість формується екосистема, у якій різні сервіси співіснують і обмінюються даними.

Потенційна екосистема SmartBank:

- Держава: Дія, податкові сервіси, соціальні виплати.
- Бізнес: CRM, ERP, торговельні платформи.
- Громадяни: освіта, транспорт, медицина, комунальні послуги.
- Фінтех-компанії: страхування, мікрокредитування, краудфандинг.

SmartBank стане “фінансовим центром тяжіння” - платформою, яка інтегрує всі життєві процеси громадянина.

Соціальні переваги SmartBank:

1. Фінансова інклюзія 2.0. SmartBank надає послуги навіть без стабільного інтернету (через офлайн-токени чи e₴).
2. Підвищення довіри до держави. Інтеграція SmartBank із “Дією” створює відчуття прозорості й контролю над власними фінансами.
3. Фінансова освіта. Асистент SmartBank може навчати користувача економії, інвестування, податкової грамотності.
4. Соціальна відповідальність. SmartBank автоматично формує звіти про благодійні внески, екологічні інвестиції, участь у соціальних програмах.

Експерти Deloitte Ukraine Fintech Outlook 2025 [36]прогнозують, що:

- до 2030 року 50-60% банківських операцій в Україні здійснюватимуться за участю AI;
- 90% банківських рахунків будуть інтегровані з державною платформою “Дія”;
- перші повністю SmartBank-рішення з’являться до 2027 року.

Потенціал України унікальний: країна має

- високий рівень цифровізації,
- розвинену fintech-спільноту,
- довіру до мобільних банків,
- підтримку держави.

Попри очевидні переваги, SmartBank також створює нові виклики:

- залежність від AI-рішень, що може призвести до “чорних скриньок” у фінансових рішеннях;
- етичні дилеми - використання персональних даних у прогнозних моделях;
- небезпека централізації - якщо SmartBank інтегрований із державними системами, можливі ризики надмірного контролю;
- технологічна вразливість - чим складніша система, тим вищий ризик помилок.

Висновки до розділу 3

1. Цифровізація фінансової системи має потужний мультиплікативний ефект:
 - зростає фінансова інклюзія (понад 85% дорослого населення користуються цифровими банківськими послугами);
 - скорочується тіньова економіка (до 23% ВВП у 2024 р.);
 - розвивається малий бізнес завдяки онлайн-інфраструктурі для ФОП;
 - підвищується фінансова грамотність населення;
 - створюються нові робочі місця у fintech-галузі;
 - покращується екологічна стійкість через скорочення паперового документообігу.
2. Direct banking, як форма повністю віртуального обслуговування, особливо чутливий до технологічних, правових і поведінкових ризиків. Попри

позитивні прогнози, можливі ризики, які потребують превентивного реагування - насамперед через кібербезпеку, освіту та міжнародну координацію:

- кіберзлочинність нового рівня, включно з AI-генерованими атаками;
- регуляторна відсталість - законодавство може не встигати за технологіями;
- монополізація ринку кількома SmartBank-платформами;
- залежність від міжнародних IT-постачальників (Google Cloud, AWS, Oracle);
- соціальна нерівність між “оцифрованими” і “неоцифрованими” громадянами.

3. SmartBank - це синтез цифрового банкінгу, аналітики даних, blockchain, eЗ, та автоматизації, що дозволяє клієнту отримувати персоналізовані послуги в реальному часі. Таким чином, фінансові установи майбутнього перестають бути “місцем”, натомість вони стають інтелектуальною інфраструктурою, що функціонує у смартфоні користувача.

4. На основі аналізу можна виокремити п’ять стратегічних напрямів розвитку digital banking в Україні:

- Гармонізація із законодавством ЄС (впровадження PSD3, AI Act, GDPR).
- Розвиток цифрової освіти серед громадян і підприємців.
- Формування національного центру кіберзахисту фінансів (FinCERT-UA).
- Підтримка фінтех-стартапів через державні програми та податкові стимули.
- Розвиток “зеленого банкінгу” - екологічно сталих фінансових рішень.

Такі кроки забезпечать стійкість, безпеку та глобальну інтеграцію української фінансової системи. У цьому процесі Україна демонструє не лише

технологічну гнучкість, а й модель суспільного партнерства, у якій інновації служать людині, державі й економіці.

Таким чином, розвиток digital banking в Україні є не просто наслідком технологічної еволюції - це вибір шляху цивілізаційного переходу до розумної, прозорої й інклюзивної фінансової системи майбутнього.

ВИСНОВКИ

Сучасна банківська система України перебуває на етапі глибокої цифрової трансформації. Перехід від класичної моделі банків до віртуальних і далі - до SmartBank - є ключовим напрямом розвитку фінансової індустрії XXI століття. Проведене дослідження дозволило комплексно проаналізувати еволюцію direct banking, визначити тенденції його становлення в Україні та окреслити перспективи подальшої трансформації банківської системи.

У першому розділі було визначено сутність direct banking як форми дистанційного банківського обслуговування, заснованої на використанні цифрових технологій, онлайн-каналів і мобільних додатків. Було доведено, що direct banking - це логічний етап еволюції класичної банківської системи, у межах якої відбувається відмова від фізичної присутності клієнта, автоматизація процесів і перехід до клієнтоцентричної моделі.

Світовий досвід (Revolut, N26, Monzo, KakaoBank, WeBank) показує, що директбанки стають гнучкими технологічними структурами, які не лише виконують банківські функції, а й створюють екосистеми фінансових сервісів. Україна активно інтегрується у цей глобальний процес, поєднуючи банківські інновації з державними цифровими ініціативами ("Дія", BankID, е-гривня).

2. Практичний стан розвитку direct banking в Україні, досліджено у другому розділі. Було з'ясовано, що в Україні digital banking пройшов три етапи становлення:

- Початковий (2010-2017) - перехід до інтернет-банкінгу.
- Етап fintech-активності (2018-2021) - поява Monobank, Izibank, Sportbank.
- Інституційна цифровізація (2022-2025) - інтеграція банків із держсервісами та запуск пілоту е-гривні.

Серед провідних досягнень:

- зростання частки безготівкових операцій до 64% (2025);

- підвищення фінансової інклюзії до 85%;
- поява понад 250 fintech-компаній;
- запуск програм державного партнерства з банками (“єОселя”, “єВідновлення”).

3. Digital banking стає інструментом соціальної рівності та стійкості, що особливо важливо в умовах війни та післявоєнного відновлення. Перехід до віртуального банкінгу сприяє:

- зростанню ВВП на 0,6-0,8% щороку (OECD, 2024);
- зниженню тіньової економіки до 23% ВВП (Мінфін, 2025);
- розвитку fintech-зайнятості (понад 45 тис. фахівців);
- підвищенню фінансової грамотності;
- доступності послуг для всіх соціальних груп, зокрема людей з інвалідністю, переселенців, військових.

4. Україна стала прикладом для інших країн, як можна поєднати державне управління, бізнес і технології в єдину цифрову систему та сформувала унікальну трикутну модель взаємодії:

- Держава - через платформу “Дія” створює цифрову інфраструктуру.
- НБУ - регулює, ліцензує та підтримує інновації.
- Fintech-сектор - впроваджує технологічні рішення.

5. Україна матиме шанс стати центром цифрових фінансів Східної Європи, інтегрованим у європейський простір PSD3 і Digital Europe. До 2035 року очікується, що:

- 90-95% усіх фінансових операцій в Україні здійснюватимуться у цифровому форматі;
- частка fintech у ВВП сягне 9-10%;
- е-гривня стане офіційною валютою для державних розрахунків;
- SmartBank стане основною моделлю банківської діяльності.

6. SmartBank формує інтелектуальну фінансову екосистему, у якій банк перетворюється на асистента клієнта. SmartBank-модель поєднує:

- штучний інтелект (AI) для персоналізації сервісів;

- blockchain для прозорості й безпеки;
- е-гривню як основу національної цифрової валюти;
- інтеграцію з “Дією” та державними реєстрами.

Однак процес супроводжується викликами - кіберризиками, регуляторною невизначеністю, технологічною залежністю й соціальною нерівністю у доступі до цифрових технологій.

7. Проведене дослідження підтвердило, що перехід від класичних банків до віртуальних - це не тимчасовий тренд, а невідворотний етап еволюції фінансової системи. Direct banking перетворився на ядро сучасного банкінгу, а SmartBank стає його майбутнім.

В умовах війни, цифрової мобільності та глобальних викликів Україна демонструє високий рівень інноваційної стійкості. Розвиток цифрових банків, підтриманий державою, стане одним із ключових факторів післявоєнного економічного відновлення, інтеграції з ЄС та зміцнення фінансового суверенітету.

Отже, direct banking - це не лише технологічна модернізація банків, а фундаментальна зміна способу взаємодії людини, держави і грошей у цифрову епоху. Україна впевнено рухається шляхом створення “розумної фінансової нації”, де фінансові інновації працюють на користь суспільства, а не навпаки.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Говорушко Т., Ситник І., Немченко Т. Загрози і небезпеки розвитку інтернет-банкінгу в Україні. Формування ринкових відносин в Україні. URL: <http://catalog.puet.edu.ua/opacunicode/index.php?url=/notices/index/IdNotice:202091/Source:default> (дата звернення: 21.10.2025)
2. Європейська комісія. PSD3 and Digital Euro Policy Paper. - Brussels, 2024.
3. Закон України «Про банки і банківську діяльність» від 7 грудня 2000 року № 2121ІІІ. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2121-14#Text> (дата звернення: 28.10.2025)
4. Закон України “Про віртуальні активи” від 17.02.2022 № 2074-ІХ. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2074-20#Text> (дата звернення: 28.10.2025)
5. Закон України “Про електронні довірчі послуги” від 05.10.2017 № 2155-VІІІ. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2155-19#Text> (дата звернення: 28.10.2025)
6. Закон України “Про захист персональних даних” (нова редакція). URL: <https://ips.ligazakon.net/document/ji08275a?an=3> (дата звернення: 28.10.2025)
7. Закон України “Про платіжні послуги” від 30.06.2021 № 1591-ІХ. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/>(дата звернення: 28.10.2025)
8. Корнівська В. О. Цифровий банкінг: ризики фінансової дигіталізації. URL: <https://cutt.ly/ScxB3VX3>(дата звернення: 21.10.2025)
9. Мартиненко А. Світові тенденції розвитку необанків. URL: <https://ir.kneu.edu.ua/bitstream/handle/2010/24446/74-76.pdf?sequence=1>. (дата звернення: 21.10.2025)
10. Матвійчук Н. М., Теслюк С. А. Основні тенденції розвитку

банківських інновацій в Україні. Економічний часопис Волинського національного університету імені Лесі Українки. 2021. № 1 (25). С. 79-87.

11. Мінцифра. *Дія. Екосистема цифрової держави: аналітичний звіт 2024*. Київ, 2024. URL: <https://diia.gov.ua> (дата звернення: 21.10.2025)

12. Міністерство цифрової трансформації України. *Цифрова стратегія України 2023-2030*. Київ: Мінцифра, 2023.

13. Мінфін України. *Звіт про стан тіньової економіки в Україні*. Київ, 2025. URL: <https://minfin.com.ua/ua> (дата звернення: 21.10.2025)

14. Міщенко Л.О. Цифрові технології українських банків: стан, проблеми та перспективи розвитку в Україні. URL: http://www.market-infr.od.ua/journals/2019/38_2019_ukr/59.pdf (дата звернення: 21.10.2025)

15. Національний банк України. Постанова № 30 від 22.03.2023 “Про впровадження відкритого банкінгу (Open Banking)”. - Київ: НБУ, 2023.

16. Національний банк України. Розвиток фінтеху в Україні. URL: <https://bank.gov.ua/ua/about/develop-strategy/fintech2025> (дата звернення: 11.10.2025)

17. Національний банк України. Звіт про фінансову стабільність 2025. - Київ: НБУ, 2025. URL: <https://bank.gov.ua> (дата звернення: 11.10.2025)

18. НБУ. Положення про організацію кіберзахисту в банківській системі України. URL: https://bank.gov.ua/admin_uploads/law/12082022_178.pdf?v=8 (дата звернення: 11.10.2025)

19. Національний банк України. Стратегія розвитку фінансового сектору України до 2030 року. Київ: НБУ, 2023.

20. Про затвердження Положення про використання електронного підпису та електронної печатки. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/v0172500-23#Text> (дата звернення: 11.10.2025)

21. Про схвалення «Стратегії цифрового розвитку інноваційної діяльності України на період до 2030 року». URL: <https://zakon.rada.gov.ua/go/1351-2024-%D1%80#Text> (дата звернення: 11.11.2025)

22. Рисін В. В., Рисін, М. В. Перспективи розвитку цифрового банкінгу в Україні. URL: http://www.irbis-nbuv.gov.ua/cgi-bin/irbis_nbuv/cgiirbis_64.exe?I21DBN=LINK&P21DBN=UJRN&Z21ID=&S21REF=10&S21CNR=20&S21STN=1&S21FMT=ASP_meta&C21COM=S&2_S21P03=FILA=&2_S21STR=sepspu_2017_2_27 (дата звернення: 11.10.2025)

23. Скіннер К. Майбутнє банківської системи України за новітніми технологіями//офіційний сайт національного банку україни. URL: <https://bank.gov.ua/ua/archive-news/all/12504076-kris-skinner-maybutnye-bankivskoyi-sistemi-ukrayini-za-novitnimi-tehnologiyami> (дата звернення 29.09.2025)

24. Стойко О. Я. Перспективи розвитку фінтех- і банківського бізнесу в Україні. Фінанси та банківська справа. Проблеми економіки. 2020. № 2 (44). с. 356-364

25. Сучасні гроші, банківські послуги та фінансові інновації в цифровій економіці. URL: https://fpk.in.ua/images/biblioteka/4bac_finan/innovatsiyi-na-rynku-finansovykh-posluh.pdf (дата звернення: 11.10.2025)

26. Стратегія розвитку фінансового сектору України URL: <https://bank.gov.ua/ua/news/all/onovlena-strategiya-rozvitku-finansovogo-sektoru-ukrayini-zberejennya-stabilnosti-zaluchennya-investitsiy-ta-yevrointegratsiya> (дата звернення: 11.10.2025)

27. Стратегія фінансової інклюзії. URL: <https://bank.gov.ua/ua/news/all/v-ukrayini-zapratsyuye-noviy-tip-finansovoyi-ustanovi--bank-finansovoyi-inklyuziyi--parlament-uhvaliv-vidpovidniy-zakon>(дата звернення: 11.10.2025)

28. Українська асоціація банків. *Digital Transformation of the Ukrainian Banking Sector*. Київ, 2025.
29. Цифрова економіка: тренди, ризики та соціальні детермінанти. URL: https://razumkov.org.ua/uploads/article/2020_digitalization.pdf (дата звернення: 11.10.2025)
30. Цифровізація та її вплив на економіку України: переваги, виклики, загрози й ризики. URL: http://bses.in.ua/journals/2019/47_2_2019/34.pdf (дата звернення: 11.10.2025)
31. Цифровізація як нова реальність України. URL: <https://lexinform.com.ua/dumka-eksperta/tsyfrovizatsiya-yak-nova-realnist-ukrayiny/> (дата звернення: 11.10.2025)
32. Шевченко О.М. Розвиток фінансових технологій в умовах цифровізації економіки України. 2020. URL: http://www.economy.nayka.com.ua/pdf/7_2020/63.pdf (дата звернення 10.10.2025)
33. Як «Цифрова Європа» змінює український бізнес і державу? URL: <https://speka.ua/business/cifrovizaciya-bez-kordoniv-prezentaciya-rezultativ-programi-jes-cifrova-jevropa-pl4k0x> (дата звернення: 11.10.2025)
34. Concord Fintech Solutions. *Annual Innovation Report 2024*. Дніпро, 2024.
35. Deloitte Ukraine. *Fintech Radar Ukraine 2024*. Київ: Deloitte, 2024.
36. Deloitte. *Digital Banking Outlook 2025*. London: Deloitte Insights, 2025. URL: <https://www2.deloitte.com> (дата звернення: 11.10.2025)
37. Deloitte. *SmartBank Model Analysis 2025*. London: Deloitte, 2025.
38. Digital Banking Users to Reach Nearly 3 Billion by 2021. URL: <https://www.juniperresearch.com/press/digital-banking-users-to-reach-nearly-3-billion-by-2021-representing-1-in-2-global-adult-population/> (дата звернення 29.09.2025)

39. EBA (European Business Association). *Fintech Landscape in Ukraine 2025*. Київ: EBA Press, 2025. URL: <https://eba.com.ua> (дата звернення 29.09.2025).
40. EBA Europe. *PSD2 and Open Banking Implementation Review 2024*. Brussels, 2024.
41. EBA Fintech Association. *Ukrainian Fintech Ecosystem 2025*. Київ, 2025.
42. Finextra. *Neobank Profitability Index 2024*. London: Finextra Ltd., 2024.
43. GreenTech Finance. *Energy Impact of Fintech Data Centers 2025*. Berlin, 2025.
44. IBM. *AI in Banking 2024 Report*. Armonk, NY: IBM Research, 2024.
45. IMF. *AI Governance in Financial Systems*. Washington: IMF, 2024.
46. IMF. *CBDC Tracker and Global Digital Currency Developments*. Washington, 2025.
47. IMF. *Digital Finance: Opportunities and Risks*. Washington: IMF, 2025.
48. John Ginovsky. What really is «digital banking»? // Bank ing Exchange. URL: <https://www.bankingexchange.com/sections/making-sense-of-it-all/item/5187-what-really-is-digital-banking> (дата звернення 29.09.2025)
49. Kantar. *Fintech Trust Index Ukraine 2025*. Київ: Kantar Ukraine, 2025. URL: <https://www.kantar.com> (дата звернення 29.09.2025)
50. Kendall J., Schiff R., Smadja E. Sub-Saharan Africa: A major potential revenue opportunity for digital payments. URL: https://www.mckinsey.com/industries/financial-services/how-we-help-clients/financial-services-tech?cid=brand24-pse-ggl-mbm-m01-brand24-nsa-oth&keyword=mckinsey%20financial%20services&gad_source=1&gad_campaignid=21752301305&gbraid=0AAAAA-HEd2dFWjMqPC2wSZ2Nd9nna_G_wI&gclid=Cj0KCQiAiKz IBhCOARIs AKpKL APwxhvh

[RTM_9ExlP8p8X1qzESLhGqGjfxvXVRXak89ECxhyFz4sg1QaAvu6EALw_wcB](#)

(дата звернення 17.09.2025)

51. King m. Is mobile Banking Breaking the Tyranny of Dis m. Is mobile Banking Breaking the Tyranny of Dis. Is mobile Banking Breaking the Tyranny of Dis Is mobile Banking Breaking the Tyranny of Dis tance to Bank Infrastructure? Evidence from Kenya // Institute for International Integration Studies Discussion Paper 412. 52 p.

52. lipton A., Shrier D., Pentland A. Digital Banking manifesto: The End of Banks? URL: https://www.problecon.com/export_pdf/problems-of-economy-2017-3_0-pages-254_261.pdf (дата звернення 29.09.2025)

53. McKinsey. *Fintech 2035 Vision Report*. New York: McKinsey Global Institute, 2025.

54. McKinsey. *The Future of Banking 2030*. New York: McKinsey & Company, 2024.

55. Monobank. *Звіт про діяльність та інновації*. Київ: Universal Bank, 2024.

56. OECD. *Digital Economy Outlook 2024*. Paris: OECD Publishing, 2024.

57. OECD. *Financial Literacy in Digital Era*. Paris: OECD, 2024.

58. OECD. *Fintech and Innovation in Emerging Markets*. Paris, 2024.

59. PwC. *Global Fintech Report 2025*. London: PwC Publishing, 2025. URL: <https://www.pwc.com> (дата звернення 29.09.2025)

60. Revolut. *Annual Impact Report 2025*. London: Revolut Ltd., 2025.

61. Statista. *Digital Finance Report 2025*. Hamburg: Statista GmbH, 2025.

62. Tascombank. *SmartID та розвиток цифрової ідентифікації*. Київ, 2024.

63. UNDP. *Green Finance in Eastern Europe*. Geneva: UNDP, 2024.

64. USAID. *Financial Sector Transformation Project in Ukraine: Annual Report 2024*. Київ, 2024.

65. World Bank. *Global Findex Database 2024*. - Washington: World Bank Group, 2024. URL: <https://www.statista.com> (дата звернення 29.09.2025)

66. World Economic Forum. *Global Financial Transformation Report*. - Geneva: WEF, 2024.