

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ПОЛІСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

Факультет інформаційних технологій, обліку та фінансів
Кафедра фінансів і кредиту

Кваліфікаційна робота
на правах рукопису

ШУЛЯК Артем Михайлович

УДК 336.15

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА

«Тенденції розвитку інтернет-банкінгу в Україні»

072 «Фінанси, банківська справа та страхування »

Подається на здобуття освітнього ступеня бакалавр

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

_____ Артем Шуляк

Керівник роботи
СУС Леся Валеріївна
к.е.н., доцент

Житомир – 2026

Робота виконана на кафедрі фінансів і кредиту Поліського національного університету

Рецензент:

професор кафедри бухгалтерського обліку, оподаткування та аудиту Поліського національного університету, д.е.н., професор Микитюк В.М.

Висновок комісії за результатами попереднього захисту:

допустити до захисту

Голова комісії _____ Олександр ВІЛЕНЧУК

Висновок кафедри фінансів і кредиту за результатами попереднього захисту:
допустити до захисту.

Протокол засідання кафедри фінансів і кредиту № __ від «__» червня 2026 р.

В.о. завідувача кафедри фінансів і кредиту _____ Інна ШУБЕНКО

Результати захисту кваліфікаційної роботи

Здобувач вищої освіти Артем Михайлович Шуляк захистила кваліфікаційну роботу з оцінкою:

сума балів за 100-бальною шкалою _____,

за університетською шкалою _____

Секретар ЕК _____ Тетяна ТОВСТУХА

«__» червня 2026 р.

АНОТАЦІЯ

Шуляк А.М. Тенденції розвитку інтернет-банкінгу в Україні. – *Кваліфікаційна робота на правах рукопису.*

Кваліфікаційна робота на здобуття освітнього ступеня магістра за спеціальністю 072 Фінанси, банківська справа та страхування. – Поліський національний університет, Житомир, 2026.

У роботі досліджено тенденції розвитку інтернет-банкінгу в Україні. Встановлено, що цифровізація банківського сектору виступає одним із ключових чинників трансформації сучасної фінансової системи та формування нових моделей взаємодії між банками й клієнтами. Встановлено, що формування сучасного регуляторного середовища сприяє розвитку відкритого банкінгу, підвищенню рівня кібербезпеки та посиленню захисту персональних даних користувачів. Проаналізовано сучасний стан необанкінгу та визначено, що банк реалізує активну цифрову стратегію, спрямовану на розширення дистанційних каналів обслуговування, розвиток мобільного банкінгу та вдосконалення цифрової інфраструктури. Обґрунтовано напрями розвитку інтернет-банкінгу в Україні та АТ «ПУМБ», які передбачають посилення кіберзахисту, розвиток цифрових екосистем, підвищення рівня персоналізації фінансових послуг, удосконалення мобільного банкінгу та адаптацію до європейських стандартів функціонування цифрових фінансових сервісів. Визначено напрями подальшого вдосконалення цифрових сервісів банку, серед яких пріоритетного значення набувають підвищення стійкості цифрової інфраструктури, посилення кібербезпеки, розвиток персоналізованих фінансових сервісів, удосконалення мобільного банкінгу та покращення користувацького досвіду.

Ключові слова: інтернет-банкінг, цифровізація, необанкінг, безготівкові розрахунки, мобільний банкінг, цифрові технології, кібербезпека.

ANNOTATION

Shuliak A.M. Trends in the development of Internet banking in Ukraine. – Qualification work in the form of a manuscript.

Qualification work for the award of a master's degree in the specialty 072 Finance, banking and insurance. – Polissia National University, Zhytomyr, 2026.

The paper examines the trends in the development of Internet banking in Ukraine. It is established that the digitalization of the banking sector is one of the key factors in the transformation of the modern financial system and the formation of new models of interaction between banks and clients. It is established that the formation of a modern regulatory environment contributes to the development of open banking, increasing the level of cybersecurity and strengthening the protection of users' personal data. The current state of neobanking is analyzed and it is established that the bank is implementing an active digital strategy aimed at expanding remote service channels, developing mobile banking and improving digital infrastructure. The directions of development of Internet banking in Ukraine and JSC "FUIB" are substantiated, which include strengthening cyber protection, development of digital ecosystems, increasing the level of personalization of financial services, improving mobile banking and adaptation to European standards for the functioning of digital financial services. The directions of further improvement of the bank's digital services are substantiated, among which increasing the stability of digital infrastructure, strengthening cybersecurity, development of personalized financial services, improving mobile banking and improving user experience are of priority.

Keywords: Internet banking, digitalization, neobanking, cashless payments, mobile banking, digital technologies, cybersecurity.

ЗМІСТ

<u>ВСТУП</u>	6
<u>РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ДОСЛІДЖЕННЯ РИНКУ ЦИФРОВОЇ ТРАНСФОРМАЦІЇ БАНКІВСЬКИХ УСТАНОВ</u>	
<u>1.1. Теоретичні аспекти розвитку інтернет-банкінгу та цифровізації банківських послуг</u>	14
<u>1.2. Нормативно-правове забезпечення цифрової трансформації та розвитку фінансових технологій у банківському секторі</u>	12
<u>Висновки до розділу 1</u>	17
<u>РОЗДІЛ 2. СУЧАСНИЙ СТАН НЕОБАНКІВ В УКРАЇНІ ТА СВІТІ</u>	18
<u>2.1. Аналіз тенденцій розвитку необанків в Україні та світі</u>	18
<u>2.2. Особливості розвитку інтернет-банкінгу в АТ «ПУМБ»</u>	26
<u>Висновки до розділу 2</u>	
<u>РОЗДІЛ 3. НАПРЯМИ РОЗВИТКУ ІНТЕРНЕТ-БАНКІНГУ В УКРАЇНІ</u>	28
<u>3.1. Напрями розвитку інтернет-банкінгу в Україні в умовах євроінтеграції</u>	28
<u>3.2. Шляхи розвитку інтернет-банкінгу АТ «ПУМБ»</u>	30
<u>Висновки до розділу 3</u>	
34	
ВИСНОВКИ	35
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	37

ВСТУП

Актуальність теми та аналіз останніх досліджень. Зростаюча конкуренція серед представників фінансового сектору вимагає інноваційних рішень для залучення нових клієнтів. Одним із найперспективніших технологічних досягнень у цій галузі є інтернет-банкінг. Інтернет-банкінг відіграє життєво важливу роль у підвищенні доступності, швидкості та зручності банківських послуг. Питання розвитку інтернет-банкінгу в Україні заслуговує на увагу і визначає актуальність наукового дослідження.

Питання розвитку інтернет-банкінгу в Україні та світі, розглядали українські вчені: О. Ф. Андросова, І. П. Андрушків, Ю. А. Глущенко, М. О. Губа, Я. А. Дроботя, О. Ю. Жам, Ю. А. Задоя, О. О. Захаркін, О. О. Захаркін, О. С. Іршак та інші. Авторами досліджуються теоретичні принципи дистанційного банківського обслуговування та потенціал зростання інтернет-банкінгу в цьому контексті.

Мета та завдання дослідження. Метою дослідження є вивчення особливостей розвитку інтернет-банкінгу в українських банках та формування рекомендацій для удосконалення його функціонування.

Для досягнення мети в роботі визначено такі завдання дослідження:

- дослідити теоретичні аспекти розвитку інтернет-банкінгу в сучасних умовах;
- узагальнити нормативно-правове забезпечення цифрової трансформації та розвитку фінансових технологій у банківському секторі;
- проаналізувати сучасні тенденції розвитку необанків та основні фактори, що впливають на їх поширення;
- дослідити особливості розвитку інтернет-банкінгу та цифрових сервісів діючого банку;
- обґрунтувати перспективні напрями розвитку інтернет-банкінгу в Україні в умовах євроінтеграційних процесів;
- розробити практичні рекомендації щодо вдосконалення та подальшого розвитку інтернет-банкінгу діючого банку.

Об'єкт і предмет дослідження. Об'єкт дослідження – процеси функціонування інтернет-банкінгу. Предмет дослідження – теоретико-методичні аспекти та особливості розвитку інтернет-банкінгу в АТ «ПУМБ».

Методи дослідження. У процесі дослідження використовувалися різні методи дослідження. При дослідженні економічної сутності та класифікації операцій інтернет-банкінгу використано метод теоретичного узагальнення та систематизації, при вивченні етапів становлення та розвитку інтернет-банкінгу використано історико-логічний метод, при оцінюванні поточного стану та динаміки розвитку систем інтернет-банкінгу АТ «ПУМБ» використано методи статистичного та порівняльного аналізу, при встановленні аспектів функціонування інтернет-банкінгових систем та формуванні рекомендацій щодо їх вдосконалення використано метод аналізу та синтезу.

Інформаційна база дослідження: нормативно правова звітність АТ «ПУМБ», довідкові матеріали з інтернет-банкінгу АТ «ПУМБ»; матеріали друкованих засобів масової інформації та мережі Інтернет тощо.

Апробація результатів дослідження. Основні положення кваліфікаційної роботи були викладені в доповідях на тему:

1. Шуляк А. Економічний зміст інтернет-банкінгу. *Фінансове забезпечення економіки*. 2026.
2. Шуляк А. Необанкінг – це революційна сила у фінансовій галузі. *Студентські наукові читання*. 2025.

Структура та обсяг курсової роботи. Основний текст роботи викладено на 35 сторінках комп'ютерного тексту. Ілюстративний матеріал представлено у вигляді 7 таблиць та 3 рисунків. Структурно робота включає вступ, три розділи, висновки, список використаних джерел (45 найменувань), додатки.

РОЗДІЛ 1

ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ДОСЛІДЖЕННЯ РИНКУ ЦИФРОВОЇ ТРАНСФОРМАЦІЇ БАНКІВСЬКИХ УСТАНОВ

1.1. Теоретичні аспекти розвитку інтернет-банкінгу та цифровізації банківських послуг

Цифровізація банківського сектору є одним із ключових напрямів трансформації сучасної фінансової системи, оскільки забезпечує перехід від традиційних моделей банківського обслуговування до цифрових форматів взаємодії з клієнтами. Цифрова трансформація банківської системи передбачає впровадження інноваційних технологій у фінансові процеси, автоматизацію операцій та розвиток нових каналів комунікації з клієнтами [5, с. 82]. Цифровізація створює передумови для підвищення фінансової стійкості банків, скорочення операційних витрат та формування нових конкурентних переваг. Впровадження цифрових технологій сприяє пришвидшенню банківських операцій та покращенню доступності фінансових послуг для населення [15, с. 63]. Розвиток мобільного банкінгу суттєво змінив підходи до організації взаємодії банків із клієнтами. Поява інтернет-банкінгу стала наслідком активного поширення цифрових технологій та зміни поведінки споживачів фінансових послуг, а особливістю інтернет-банкінгу є орієнтація на дистанційне обслуговування клієнтів через цифрові канали [44, с. 133]. Поширення інтернет-банкінгу стимулює традиційні банки до прискорення цифрової трансформації та вдосконалення мобільних сервісів, оскільки конкуренція поступово зміщується у площину технологічних можливостей та клієнтського досвіду [51, с. 409]. Цифровізація банківських послуг сприяє активному впровадженню мобільних застосунків, які забезпечують доступність фінансових продуктів, спрощують процес здійснення операцій та підвищують рівень клієнтського сервісу [16, с. 21]. Таким чином, цифровізація банківського сектору сприяла суттєвій трансформації підходів до надання

фінансових послуг, змінивши способи взаємодії між банками та клієнтами.

Одним із найбільш поширених інструментів реалізації цифрової трансформації банківських установ став інтернет-банкінг, який забезпечив перехід від традиційного обслуговування до цифрового формату взаємодії. Саме тому доцільним є подальший розгляд сутності інтернет-банкінгу та підходів до його трактування в науковій літературі (табл. 1.1).

Таблиця 1.1.

Підходи до трактування сутності інтернет-банкінгу

Автор	Визначення інтернет-банкінгу
А. А. Москальов, А. О. Рудько [25, с. 1172]	Інтернет-банкінг розглядається як технологія дистанційного банківського обслуговування, що забезпечує можливість здійснення фінансових операцій та отримання банківських послуг без відвідування банківської установи через мережу Інтернет.
Т. Латковська, А. Марущак, У. Олексій [20, с. 33]	Інтернет-банкінг визначається як форма електронного банківського обслуговування, що забезпечує проведення фінансових операцій через інформаційно-комунікаційні технології та цифрові канали взаємодії.
К. М. Герасим, М. Г. Марич [4, с. 208]	Інтернет-банкінг трактується як система онлайн-обслуговування клієнтів, яка дозволяє здійснювати банківські операції у будь-який час через вебресурси та мобільні платформи.
О. Ф. Андросова, І. О. Безродна [2, с. 95]	Інтернет-банкінг розглядається як складова ринку банківських послуг, що забезпечує дистанційне надання фінансових сервісів та розширює можливості взаємодії банків із клієнтами.
М. О. Губа, Л. О. Алексєєва [6, с. 42]	Інтернет-банкінг визначається як сучасна система обслуговування клієнтів, що базується на використанні цифрових технологій для здійснення платежів, переказів та управління фінансовими ресурсами.

Джерело: складено автором на основі [2; 4; 6; 20; 25]

Дані табл. 1.1 свідчать, що серед науковців відсутній єдиний підхід до трактування сутності інтернет-банкінгу.

Узагальнення наведених підходів дозволяє зробити висновок, що інтернет-банкінг доцільно розглядати як комплексну систему дистанційного банківського обслуговування, яка поєднує технологічну, функціональну та клієнтоорієнтовану складові й виступає важливим елементом цифрової трансформації банківського сектору.

Однією з ключових характеристик інтернет-банкінгу виступає широкий спектр послуг, доступних користувачам через цифрові канали взаємодії з

банком. Залежно від змісту послуг інтернет-банкінгу їх доцільно поділяти на дві основні групи – транзакційні та нетранзакційні. До нетранзакційних послуг належать операції, що не передбачають безпосереднього руху грошових коштів, зокрема перегляд залишків на рахунках, аналіз історії операцій, отримання інформації щодо банківських продуктів та зміна персональних налаштувань доступу. Транзакційні послуги, навпаки, пов'язані зі здійсненням фінансових операцій і включають перекази коштів, проведення платежів та інші розрахункові операції [20, с. 33].

Сучасні системи інтернет-банкінгу забезпечують клієнтам можливість виконання широкого спектра фінансових операцій у дистанційному форматі. Зокрема, користувачі можуть оплачувати комунальні послуги, послуги зв'язку та інші регулярні платежі, здійснювати грошові перекази між рахунками й на рахунки інших банків, проводити валютно-обмінні операції, відкривати нові рахунки або депозити, отримувати виписки та контролювати рух коштів у режимі реального часу. Крім того, цифрові сервіси забезпечують доступ до додаткових фінансових та інформаційних послуг через мережу Інтернет [4, с. 208].

Функціональні можливості інтернет-банкінгу охоплюють не лише проведення фінансових операцій, а і забезпечення інформаційної підтримки клієнтів. Через дистанційні сервіси користувачі можуть отримувати інформацію щодо депозитних продуктів, кредитування, валютних курсів, здійснювати поповнення банківських карток, оплачувати товари й послуги, а також контролювати стан власних рахунків шляхом перегляду залишків та формування виписок за визначені періоди [25, с. 1172].

Найбільш поширеними операціями інтернет-банкінгу виступають перегляд балансу рахунків, формування виписок, здійснення платежів за реквізитами, перекази між власними рахунками та на рахунки інших користувачів, дистанційне поповнення депозитів, отримання інформації щодо кредитних продуктів і погашення кредитної заборгованості. Це свідчить про поступове розширення функціональних можливостей цифрових банківських

платформ та посилення їх ролі у процесі дистанційного фінансового обслуговування клієнтів [2, с. 97].

Таким чином, функціональні можливості інтернет-банкінгу суттєво розширилися та охоплюють не лише здійснення базових фінансових операцій, а і комплексне дистанційне обслуговування клієнтів. Узагальнення наукових підходів свідчить, що сучасні системи інтернет-банкінгу поєднують інформаційні, платіжні та управлінські функції, забезпечуючи оперативність проведення операцій, доступність фінансових послуг і підвищення ефективності взаємодії між банком та клієнтом [2; 4; 20; 25].

Таким чином, функціональні можливості інтернет-банкінгу суттєво розширилися та охоплюють не лише здійснення базових фінансових операцій, а і комплексне дистанційне обслуговування клієнтів. Узагальнення наукових підходів свідчить, що сучасні системи інтернет-банкінгу поєднують інформаційні, платіжні та управлінські функції, забезпечуючи оперативність проведення операцій, доступність фінансових послуг і підвищення ефективності взаємодії між банком та клієнтом [2; 4; 20; 25].

Розвиток інструментів інтернет-банкінгу характеризується поступовим переходом від простих систем дистанційного доступу до рахунків до багатофункціональних цифрових платформ. Якщо на початкових етапах розвитку інтернет-банкінг забезпечував переважно інформаційні функції, зокрема перегляд балансу рахунків та отримання виписок, то сучасні цифрові інструменти інтегрують платіжні сервіси, мобільні платежі, електронну ідентифікацію, автоматизоване управління фінансами, цифрові гаманці та персоналізовані фінансові продукти. Розвиток технологій також сприяв переходу від веборієнтованих платформ до комплексних цифрових екосистем, які поєднують банківські послуги, платіжну інфраструктуру та додаткові фінансові сервіси [5, с. 84; 22, с. 68].

Одним із ключових напрямів розвитку інструментів інтернет-банкінгу виступає активне впровадження мобільних застосунків та адаптивних веб-інтерфейсів, які забезпечують користувачам можливість здійснювати

фінансові операції незалежно від місця перебування та типу пристрою. Цифрова трансформація банківського сектору сприяла переходу від традиційних вебплатформ до мобільно орієнтованих екосистем, у яких пріоритетними стали швидкість роботи, персоналізація сервісів та безперервність взаємодії з клієнтом. Розвиток мобільних застосунків сприяє підвищенню доступності банківських продуктів, спрощує процес проведення фінансових операцій та розширює можливості дистанційного обслуговування клієнтів [16, с. 21]. Важливими складовими розвитку цифрового банкінгу виступають адаптивні веб-інтерфейси та використання принципів UX/UI-дизайну, оскільки простота інтерфейсу, зручність навігації, швидкість виконання операцій і персоналізація сервісів безпосередньо впливають на рівень задоволеності користувачів та конкурентоспроможність банківських установ [50, с. 220].

Отже, розвиток інструментів інтернет-банкінгу супроводжується не лише розширенням функціональних можливостей цифрових сервісів, а і зміною підходів до організації взаємодії між банком та клієнтом. Сучасні цифрові інструменти орієнтовані на забезпечення швидкості, доступності, персоналізації та зручності користування, що сприяє зростанню популярності дистанційного банківського обслуговування та формуванню нових конкурентних переваг банківських установ.

1.2. Нормативно-правове забезпечення цифрової трансформації та розвитку фінансових технологій у банківському секторі

Розвиток інтернет-банкінгу, розширення функціональних можливостей цифрових сервісів та активне впровадження мобільних технологій суттєво змінили підходи до організації банківського обслуговування. Поширення цифрових каналів взаємодії з клієнтами, використання електронної ідентифікації, дистанційного доступу до фінансових послуг і технологій

обробки даних сприяли формуванню нової моделі функціонування банківських установ, орієнтованої на швидкість, доступність та персоналізацію сервісів.

Активний розвиток цифрових технологій у банківському секторі супроводжується зростанням ризиків, пов'язаних із захистом персональних даних, кібербезпекою, ідентифікацією користувачів, безпекою платіжної інфраструктури та правовим регулюванням дистанційного надання фінансових послуг. За таких умов ефективне функціонування інтернет-банкінгу та фінансових технологій потребує формування належного нормативно-правового середовища, яке забезпечує баланс між інноваційним розвитком банківських установ і підтриманням фінансової безпеки.

В табл. 1.2 відображено основні нормативно-правові акти, що регулюють цифрову трансформацію та розвиток фінансових технологій у банківському секторі України.

Нормативно-правове забезпечення цифрової трансформації банківського сектору України формується через поєднання законодавчих актів, які регулюють різні аспекти функціонування цифрових фінансових сервісів. Базовим нормативним актом виступає Закон України «Про банки і банківську діяльність», який визначає загальні правові засади функціонування банківської системи та створює основу для впровадження дистанційних каналів обслуговування клієнтів [29]. Важливе значення для розвитку інтернет-банкінгу має Закон України «Про платіжні послуги», оскільки саме він формує сучасну правову основу функціонування цифрових платежів, розвитку відкритого банкінгу та діяльності постачальників платіжних сервісів [38].

Водночас Закон України «Про електронні документи та електронний документообіг» забезпечує правові умови для використання електронних документів та цифрової взаємодії між банками й клієнтами, що є необхідною умовою функціонування дистанційного банківського обслуговування [30]. Суттєву роль у забезпеченні безпеки цифрових банківських сервісів відіграє

Закон України «Про електронну ідентифікацію та електронні довірчі послуги», який регламентує механізми автентифікації користувачів та використання електронних підписів, а також Закон України «Про захист персональних даних», спрямований на забезпечення конфіденційності та захисту інформації клієнтів [31; 37].

Таблиця 1.2

Основні Закони України, що регулюють цифрову трансформацію та розвиток фінансових технологій у банківському секторі України

Законодавчий акт	Основні положення	Значення для розвитку інтернет-банкінгу
Закон України «Про банки і банківську діяльність» [29]	Визначає правові засади функціонування банківської системи, порядок здійснення банківських операцій та надання фінансових послуг	Формує загальні правові основи функціонування цифрових банківських сервісів та дистанційного обслуговування клієнтів
Закон України «Про платіжні послуги» [38]	Регулює функціонування платіжного ринку, діяльність постачальників платіжних послуг, цифрові платежі та відкритий банкінг	Створює правову основу для розвитку інтернет-банкінгу, електронних платежів та фінтех-сервісів
Закон України «Про електронні документи та електронний документообіг» [30]	Визначає порядок створення, використання та зберігання електронних документів	Забезпечує юридичну основу для використання електронного документообігу в цифровому банкінгу
Закон України «Про електронну ідентифікацію та електронні довірчі послуги» [31]	Визначає механізми електронної ідентифікації, використання електронного підпису та довірчих сервісів	Забезпечує безпечну автентифікацію користувачів та юридичну силу цифрових операцій
Закон України «Про захист персональних даних» [37]	Регламентує порядок збору, обробки, зберігання та використання персональних даних	Сприяє захисту інформації клієнтів і підвищує рівень безпеки інтернет-банкінгу

Джерело: складено автором на основі [29–31; 37–38].

Поряд із законодавчими актами важливу роль у регулюванні цифрової трансформації банківського сектору відіграють нормативні документи Національного банку України, які деталізують механізми функціонування цифрових сервісів, платіжної інфраструктури, кібербезпеки та відкритого банкінгу. На відміну від законів, що формують загальні правові засади

функціонування фінансового сектору, нормативні акти НБУ забезпечують практичну реалізацію цифрових змін у діяльності банківських установ. У табл. 1.3 відображено основні положення НБУ, що регулюють розвиток інтернет-банкінгу та фінансових технологій. Дані табл. 1.3 свідчать, що важливу роль у практичній реалізації цифрової трансформації банківського сектору відіграють нормативні акти Національного банку України, які деталізують механізми функціонування цифрових сервісів та встановлюють вимоги до організації безпечного цифрового середовища. На відміну від законодавчих актів, що формують загальні правові засади діяльності банківської системи, нормативні документи НБУ забезпечують регламентацію окремих аспектів функціонування цифрових технологій та дистанційного банківського обслуговування.

Таблиця 1.3.

Основні положення НБУ, що регулюють цифрову трансформацію та розвиток фінансових технологій у банківському секторі України

Законодавчий акт	Основні положення	Значення для розвитку інтернет-банкінгу
Положення про відкритий банкінг в Україні [32]	Регулює принципи функціонування відкритого банкінгу, порядок обміну даними та API-взаємодію	Створює умови для інтеграції фінансових сервісів та розвитку цифрових екосистем
Положення про захист інформації та кіберзахист учасників платіжного ринку [33]	Визначає вимоги до інформаційної безпеки та захисту цифрової інфраструктури	Підвищує рівень безпеки електронних операцій і цифрових сервісів
Положення щодо контролю дотримання вимог інформаційної безпеки та кіберзахисту [34]	Регламентує контроль за дотриманням банками вимог інформаційної безпеки	Сприяє мінімізації кіберризиків у цифровому банкінгу
Положення про організацію кіберзахисту в банківській системі України [35]	Визначає механізми організації кіберзахисту банківської інфраструктури	Забезпечує стабільність функціонування інтернет-банкінгу та цифрових платформ
Положення про порядок реєстрації платіжних систем та учасників платіжного ринку [36]	Регулює порядок функціонування платіжної інфраструктури	Сприяє розвитку платіжних технологій та цифрових фінансових послуг

Джерело: складено автором на основі [32-36]..

Особливе значення для розвитку інтернет-банкінгу має Положення про

відкритий банкінг в Україні, оскільки його впровадження створює передумови для інтеграції фінансових сервісів, розвитку API-технологій та розширення можливостей взаємодії між банками і фінтех-компаніями [32]. Це сприяє формуванню цифрових екосистем та підвищенню рівня конкуренції на ринку фінансових послуг. Суттєва увага в нормативних актах НБУ приділяється питанням інформаційної безпеки та кіберзахисту. Положення щодо захисту інформації, контролю дотримання вимог інформаційної безпеки та організації кіберзахисту формують комплексну систему захисту цифрової інфраструктури банківського сектору, що є особливо важливим в умовах поширення дистанційного банкінгу та зростання кіберризиків [33–35]. Нормативні акти, що регулюють діяльність платіжної інфраструктури, забезпечують функціонування платіжного ринку та сприяють розвитку нових цифрових фінансових продуктів і сервісів [36]. Отже, нормативні документи НБУ формують практичний механізм реалізації цифрової трансформації банківського сектору, забезпечуючи баланс між інноваційним розвитком, стабільністю фінансової системи та безпекою цифрових банківських послуг.

Окремої уваги потребують GDPR-подібні механізми захисту персональних даних, оскільки розвиток інтернет-банкінгу супроводжується постійним збільшенням обсягів цифрової інформації, що обробляється банками. Загальний регламент захисту даних Європейського Союзу (GDPR) сформував сучасні підходи до забезпечення конфіденційності інформації, прозорості процесів обробки даних та посилення контролю користувачів над власною інформацією. Для банківського сектору впровадження GDPR-подібних підходів означає необхідність застосування принципів мінімізації збору даних, використання багаторівневих механізмів автентифікації, посилення вимог до кіберзахисту та підвищення відповідальності за порушення інформаційної безпеки [59].

В умовах розвитку цифрового банкінгу адаптація українського законодавства до європейських стандартів захисту персональних даних сприяє підвищенню довіри користувачів до інтернет-банкінгу, забезпечує безпечне

функціонування цифрових фінансових сервісів та створює передумови для інтеграції українського фінансового сектору у міжнародний цифровий простір.

Отже, чинна нормативно-правова база створює необхідні передумови для розвитку інтернет-банкінгу та фінансових технологій, оскільки забезпечує правове регулювання цифрових операцій, захист інформаційних ресурсів і безпечне функціонування цифрових каналів обслуговування. Водночас подальший розвиток фінтех-сектору та цифрових банківських екосистем потребує постійного оновлення законодавства відповідно до технологічних змін і міжнародних стандартів.

Висновки до розділу 1

Встановлено, що цифрова трансформація стала одним із ключових чинників модернізації банківського сектору та зміни моделей взаємодії між фінансовими установами й клієнтами. Узагальнення наукових підходів показало відсутність єдиного трактування сутності інтернет-банкінгу, однак більшість дослідників розглядають його як систему дистанційного банківського обслуговування, що базується на використанні цифрових технологій та електронних каналів взаємодії.

Визначено, що ефективне функціонування інтернет-банкінгу потребує формування комплексного регуляторного середовища, яке поєднує законодавчі акти, нормативні документи Національного банку України та міжнародні підходи до захисту інформації. Адаптація української нормативної бази до європейських підходів захисту даних, зокрема GDPR-подібних механізмів, сприяє підвищенню рівня довіри користувачів до цифрових сервісів, розвитку фінансових технологій та інтеграції українського банківського сектору у міжнародний цифровий простір.

РОЗДІЛ 2

АНАЛІЗ СУЧАСНОГО СТАНУ РОЗВИТКУ ІНТЕРНЕТ БАНКІНГУ ТА НЕОБАНКІВ В УКРАЇНІ ТА СВІТІ

2.1. Аналіз тенденцій розвитку необанків в Україні та світі

У сучасних умовах необанкінг трансформувався у глобальне явище, що активно поширюється в різних країнах світу та охоплює широкий спектр фінансових моделей і клієнтських сегментів. Найбільш активний розвиток необанків розпочався в країнах Європи та Північної Америки, де цифрові банки зробили акцент на мобільних технологіях, швидкості обслуговування та формуванні позитивного користувацького досвіду. Одними з перших країн, які стали осередками розвитку необанкінгу, були Велика Британія, Фінляндія, Франція та Німеччина. [19].

Подальший розвиток необанків сприяв їх масштабному поширенню в інших регіонах світу. Зокрема, країни Латинської Америки характеризуються динамічним розвитком цифрових банків, де успішна діяльність необанку «Nubank» стала поштовхом для створення значної кількості нових фінансових платформ. Водночас в Азії сформувалася специфічна модель цифрового банкінгу, прикладами якої є «WeBank» та «Ant Financial», що змогли залучити сотні мільйонів користувачів, посилити свої позиції в сегменті цифрових платежів та розширити діяльність у сфері кредитування й інших фінансових послуг [49].

Європейський ринок необанків характеризується високим рівнем конкуренції та різноманітністю цифрових фінансових сервісів. Найбільш популярними представниками цього сегмента стали необанки «Revolut», «N26», «Monese», «Wise» та інші платформи, які орієнтуються на мобільне обслуговування, мультивалютні операції, міжнародні перекази та спрощений доступ до фінансових послуг. Поширення таких цифрових банків сприяє підвищенню доступності фінансових продуктів, розширенню клієнтської бази та посиленню конкуренції на європейському банківському ринку [56].

Активна фаза розвитку необанків розпочалася приблизно з 2015 року, коли темпи створення цифрових банків суттєво прискорилися. Саме з цього періоду у світі щорічно почало з'являтися понад 70 нових необанків, що свідчить про стрімке поширення цифрових фінансових моделей та зростання попиту на дистанційні банківські послуги. До найбільш відомих представників необанкінгу належать британські необанки «Monzo», «Tandem», «Starling» і «Atom», німецькі «N26» та «Fidor», китайський «WeBank», американський «Simple», український віртуальний банк «Monobank», а також популярні європейські цифрові банки «Revolut», «Wise» та «Monese», які активно розширюють присутність на міжнародних фінансових ринках [49; 57].

З метою оцінювання масштабів і темпів розвитку цифровізації банківської сфери доцільно проаналізувати зміну кількості користувачів цифрового банкінгу, а також динаміку обсягів світового ринку цифрового банкінгу та необанкінгу протягом 2023–2025 рр., що представлено в табл. 2.1.

Таблиця 2.1

Динаміка розвитку світового ринку цифрового банкінгу та необанкінгу у 2023–2025 рр.

Показник	2023 р.	2024 р.	2025 р.	2025 р. до 2023 р., %
Кількість користувачів цифрового банкінгу, млрд осіб	3,1	3,6	3,8	122,6
Обсяг світового ринку цифрового банкінгу, млрд дол. США	29,8	33,5	37,5	125,8
Обсяг світового ринку необанкінгу, млрд дол. США	102,7	154,6	211,2	205,6
Темп приросту кількості користувачів, %	10,7	16,1	5,6	–
Темп приросту ринку цифрового банкінгу, %	17,3	12,4	11,9	–
Темп приросту ринку необанкінгу, %	50,6	50,5	36,6	–

Джерело: складено автором на основі [54-56, 58, 60].

Дані таблиці свідчать про стійке зростання масштабів цифровізації банківського сектору та активний розвиток сегмента необанкінгу у світі протягом 2023–2025 рр. Насамперед спостерігається збільшення кількості користувачів цифрового банкінгу з 3,1 млрд осіб у 2023 р. до 3,8 млрд осіб у 2025 р., що становить приріст на 22,6 %. Така тенденція пояснюється

розширенням доступу до мобільних фінансових сервісів, підвищенням рівня цифровізації суспільства та зміною споживчих переваг на користь дистанційного обслуговування.

Позитивна динаміка характерна і для розвитку світового ринку цифрового банкінгу. Його обсяг зріс з 29,8 млрд дол. США у 2023 р. до 37,5 млрд дол. США у 2025 р., або на 25,8 %. При цьому темпи приросту поступово знижувалися – з 17,3 % у 2023 р. до 11,9 % у 2025 р., що може свідчити про поступовий перехід ринку від етапу швидкого масштабування до стадії стабілізації та розширення існуючих цифрових екосистем.

Найвищі темпи розвитку продемонстрував сегмент необанкінгу. Обсяг світового ринку необанків збільшився з 102,7 млрд дол. США у 2023 р. до 211,2 млрд дол. США у 2025 р., тобто більш ніж удвічі. Водночас темпи приросту залишалися значно вищими порівняно з ринком цифрового банкінгу загалом і становили 50,6 %, 50,5 % та 36,6 % відповідно. Це підтверджує посилення ролі необанків у світовій фінансовій системі, зростання попиту на цифрові фінансові продукти та поступове зміщення клієнтських переваг у напрямі повністю цифрових моделей банківського обслуговування.

Отже, результати аналізу дають підстави стверджувати, що цифровий банкінг і необанкінг на світовому рівні залишаються одними з найбільш динамічних сегментів фінансового ринку, а подальше зростання їх масштабів буде визначатися розвитком фінансових технологій, поширенням цифрових платформ та підвищенням рівня фінансової інклюзії.

Розвиток електронних банківських послуг в Україні характеризується поступовою трансформацією від перших систем дистанційного обслуговування до повноцінних цифрових банківських екосистем. Початковим етапом розвитку стало впровадження системи «Клієнт–Банк» у 1990-х роках, що забезпечило можливість дистанційного управління рахунками для корпоративних і приватних клієнтів. Подальший розвиток цифрових технологій сприяв поширенню мобільних банківських рішень, а сучасний етап характеризується активним розвитком комплексних систем

інтернет- та мобільного банкінгу, які забезпечують широкий спектр фінансових послуг у дистанційному форматі.

Сучасний банківський сектор України демонструє високі темпи цифрової трансформації (табл. 2.2).

Таблиця 2.2.

Динаміка безготівкових розрахунків в Україні у 2023–2025 рр

Показник	2023 р.	2024 р.	2025 р.	2025 р. до 2023 р., %
Кількість активних платіжних карток, млн шт.	51,6	58,8	65,4	126,7
Темп приросту активних карток, %	8,2	14	11,2	–
Частка безготівкових операцій за кількістю, %	94,1	94,6	95,5	101,5
Частка безготівкових операцій за сумою, %	64	64,5	65,4	102,2

Джерело: складено автором на основі [26].

Так, протягом 2023–2025 рр. кількість активних платіжних карток зросла з 51,6 млн шт. до 65,4 млн шт., або на 26,7 %, що свідчить про розширення використання цифрових фінансових інструментів населенням. Одночасно частка безготівкових операцій за кількістю збільшилася з 94,1 % до 95,5 %, тоді як за сумою – з 64,0 % до 65,4 %, що підтверджує посилення ролі цифрових платежів у фінансовій системі країни.

Поширення цифрового банкінгу в Україні також підтримується зростанням доступності цифрових технологій, збільшенням рівня цифрової грамотності населення та активним розвитком фінансових технологій. Водночас подальший розвиток цифрового банкінгу стримується окремими проблемами, серед яких ключовими залишаються кіберризики, нерівномірність цифрової інфраструктури та необхідність подальшого підвищення рівня довіри населення до цифрових фінансових сервісів.

Лідерами цифрової трансформації банківського сектору України залишаються АТ «Універсал Банк» («Монобанк»), АТ «ПриватБанк», АТ «ПУМБ», АТ «Райффайзен Банк», АТ «Сенс Банк», АТ «ОТП Банк» та які активно розвивають інструменти мобільного та інтернет-банкінгу, формуючи сучасне конкурентне середовище на ринку фінансових послуг.

Попри активне поширення цифрових фінансових сервісів та позитивну динаміку розвитку онлайн-банкінгу, рівень його проникнення в Україні все ще поступається показникам країн Європейського Союзу. Одними з ключових стримуючих факторів залишаються підвищені кіберризики, недостатній рівень довіри частини населення до цифрових платформ та загрози інформаційній безпеці. Додатковим обмеженням виступає нерівномірний розвиток цифрової інфраструктури, оскільки в окремих регіонах країни зберігаються проблеми з якістю інтернет-покриття та пропускнуою здатністю мереж. Сукупність зазначених факторів обумовлює необхідність подальшого вдосконалення механізмів кіберзахисту, розвитку телекомунікаційної інфраструктури та підвищення рівня цифрової довіри населення.

2.2. Особливості розвитку інтернет-банкінгу в АТ «ПУМБ»

Сучасні тенденції розвитку банківського сектору характеризуються активною цифровізацією фінансових послуг та зміною моделей взаємодії банків із клієнтами. В цих умовах АТ «ПУМБ» приділяє значну увагу розвитку інтернет-банкінгу як одному з ключових напрямів підвищення конкурентоспроможності та розширення клієнтського сервісу.

З метою оцінювання рівня розвитку інтернет-банкінгу та цифрової трансформації АТ «ПУМБ» доцільно проаналізувати показники, які прямо або опосередковано характеризують масштаби використання цифрових сервісів, ефективність функціонування дистанційних каналів обслуговування та результати впровадження цифрових технологій у діяльність банку. Оскільки у фінансовій звітності відсутні прямі показники використання інтернет-банкінгу, оцінювання доцільно здійснювати на основі фінансових, організаційних та інфраструктурних індикаторів, які відображають розвиток цифрових банківських сервісів, мобільного банкінгу та клієнтської активності. Результати аналізу наведено в табл. 2.3.

Таблиця 2.3.

**Показники розвитку інтернет-банкінгу та цифрових сервісів
АТ «ПУМБ» у 2022–2025 рр.**

Показник	2022 р.	2023 р.	2024 р.	2025 р.	Відхилення 2025/2022 (+/-)	Темп зміни, %	Що характеризує
Комісійні доходи, млн грн	3205,0	3935,5	4467,6	5755,7	2550,7	179,7	масштаби використання цифрових, карткових і платіжних сервісів
Комісійні витрати, млн грн	1183,8	1791,3	2306,5	2173,1	989,3	183,6	витрати на підтримку цифрової інфраструктури
Чистий комісійний дохід, млн грн	2021,3	2144,2	2161,1	3582,6	1561,4	177,2	ефективність цифрових банківських послуг
Чистий прибуток, млн грн	-397,7	3955,5	3942,4	8051,7	8449,4	23,2 рази	фінансовий результат розвитку банку
Кошти клієнтів, млрд. грн	90,3	126,5	154,1	191,1	100,8	211,6	масштаби клієнтської бази
Кількість відділень, од.	213	215	218	214	1	100,5	співвідношення фізичних і цифрових каналів
Користувачі мобільного застосунку, млн ос.	н/д	н/д	1,9	н/д	–	–	поширення мобільного банкінгу
Частка клієнтів із digital-каналів, %	н/д	н/д	75	н/д	–	–	рівень цифровізації взаємодії з клієнтами

Джерело: складено автором на основі [12; 24; 27; 48].

Дані табл. 2.3 свідчать про активний розвиток інтернет-банкінгу та цифрових сервісів АТ «ПУМБ» упродовж 2022–2025 рр., що підтверджується позитивною динамікою фінансових показників, пов'язаних із дистанційним банківським обслуговуванням та цифровими каналами взаємодії з клієнтами.

Насамперед спостерігається стале зростання комісійних доходів банку – з 3205,0 млн грн у 2022 р. до 5755,7 млн грн у 2025 р., або на 2550,7 млн грн (+79,7%). Така тенденція свідчить про збільшення обсягів використання клієнтами карткових продуктів, дистанційних платежів та цифрових сервісів банку. Одночасно комісійні витрати зросли на 989,3 млн грн, або на 83,6%, що

вказує на необхідність постійного фінансування цифрової інфраструктури, підтримки платіжних сервісів та розвитку технологічної бази банку.

Позитивною тенденцією є зростання чистого комісійного доходу з 2021,3 млн грн до 3582,6 млн грн. Абсолютний приріст становив 1561,4 млн грн, а темп зростання – 77,2%, що характеризує підвищення ефективності цифрових сервісів та збільшення їх внеску у формування фінансових результатів банку. Особливо суттєве прискорення спостерігається у 2025 р., коли показник збільшився більш ніж у 1,6 раза порівняно з 2024 р.

Суттєві зміни відбулися і щодо фінансових результатів діяльності банку. Якщо у 2022 р. ПУМБ завершив рік зі збитком у розмірі 397,7 млн грн, то вже у 2023–2025 рр. банк демонстрував стабільно високий рівень прибутковості, а у 2025 р. чистий прибуток досяг 8051,7 млн грн. Це може свідчити про позитивний вплив цифрової трансформації, масштабування дистанційного банкінгу та розширення спектра фінансових послуг.

Важливим індикатором розвитку цифрового банкінгу виступає динаміка коштів клієнтів, обсяг яких зріс з 90299,9 млн грн до 191099,2 млн грн, тобто більш ніж удвічі. Абсолютний приріст становив 100799,3 млн грн, що характеризує розширення клієнтської бази, збільшення активності користувачів та підвищення рівня довіри.

При цьому кількість відділень банку залишалася відносно стабільною – від 213 од. у 2022 р. до 214 од. у 2025 р. Це свідчить, що банк розвиває цифрові сервіси не шляхом масштабного розширення фізичної мережі, а через підвищення ефективності дистанційних каналів обслуговування. Додатковим підтвердженням цифрової трансформації є те, що у 2024 р. мобільним застосунком користувалося близько 1,9 млн осіб, а 75% клієнтів взаємодіяли з банком через digital-канали.

Отже, результати аналізу підтверджують, що у 2022–2025 рр. АТ «ПУМБ» активно розвивав інтернет-банкінг та цифрові сервіси, що проявлялося у зростанні комісійних доходів, розширенні клієнтської бази,

підвищенні ролі дистанційних каналів та посиленні значення цифрових технологій у формуванні конкурентних переваг банку.

Для оцінювання розвитку інтернет-банкінгу доцільно дослідити не лише фінансові результати, а і стратегічні напрями цифрової трансформації банку, оскільки вони відображають особливості розвитку цифрових сервісів, мобільного банкінгу та дистанційних каналів обслуговування. Основні напрями розвитку інтернет-банкінгу та цифрової трансформації АТ «ПУМБ» у 2023–2025 рр. наведено у табл. 2.4.

Упродовж 2023–2025 рр. АТ «ПУМБ» реалізовував послідовну політику цифрової трансформації, орієнтовану на розвиток інтернет-банкінгу, дистанційного обслуговування та підвищення ефективності взаємодії з клієнтами через цифрові канали. Цифровізація поступово перетворилася з окремого інструменту підтримки операційної діяльності на одну з ключових складових конкурентної стратегії банку. Простежується тенденція до посилення ролі дистанційних каналів обслуговування. Якщо у 2023 р. основний акцент робився на підтриманні стабільної роботи цифрових сервісів та розширенні онлайн-комунікацій із клієнтами, то у 2024–2025 рр. банк зосередив увагу на масштабуванні цифрових каналів та розвитку цифрової екосистеми. Це свідчить про поступовий перехід від етапу підтримки цифрових сервісів до етапу їх активного розвитку та інтеграції у всі напрями діяльності банку.

Важливим напрямом розвитку інтернет-банкінгу стало вдосконалення мобільного банкінгу та цифрових платформ. Аналіз показує, що PUMB Online поступово перетворився на один із ключових каналів взаємодії банку з клієнтами, а розвиток цифрових сервісів супроводжувався розширенням функціональних можливостей дистанційного обслуговування. Одночасно банк приділяв значну увагу розвитку цифрових продажів, що дозволило посилити роль онлайн-каналів у залученні клієнтів та підвищити ефективність надання банківських послуг.

Таблиця 2.4.

Основні напрями розвитку інтернет-банкінгу та цифрової трансформації АТ «ПУМБ» у 2023–2025 рр.

Напрямок	2023 р.	2024 р.	2025 р.
Стратегічний акцент на цифровізацію	Посилення ролі цифрових каналів обслуговування та інтеграція цифрових рішень у бізнес-процеси банку	Реалізація стратегії розвитку як цифрово орієнтованого банку через розширення digital-каналів та цифрових сервісів	Подальший розвиток цифрової екосистеми та посилення позицій банку як одного з лідерів цифрового банкінгу
Розвиток дистанційних каналів обслуговування	Активізація дистанційних каналів взаємодії з клієнтами та розвиток онлайн-комунікацій	Розширення дистанційного банківського обслуговування та збільшення ролі онлайн-каналів	Подальше вдосконалення дистанційних сервісів та масштабування цифрових каналів
Забезпечення безперервності цифрових сервісів	Забезпечення стабільної роботи цифрової інфраструктури в умовах воєнних ризиків	Підтримання доступності цифрових сервісів і платіжної інфраструктури у режимі 24/7	Подальше посилення безперервності функціонування цифрових сервісів та платіжних систем
Мобільний банкінг та цифрові канали	Розвиток PUMB Online як основного каналу дистанційного обслуговування	Використання застосунку PUMB Online для бізнесу та цифрових сервісів банку; (1,9 млн користувачів)	Розширення функціональних можливостей цифрових сервісів та вдосконалення мобільного банкінгу
Розвиток цифрових продажів	Розширення використання цифрових каналів продажу банківських продуктів	Зростання ролі digital-каналів у залученні клієнтів; близько 75% клієнтських взаємодій здійснювалися через цифрові канали	Подальше посилення цифрових продажів та розвиток транзакційного бізнесу
Кібербезпека та цифрова стійкість	Посилення захисту цифрової інфраструктури та забезпечення стійкості сервісів	Розвиток механізмів кіберзахисту та підтримка стабільності цифрових платформ	Подальше вдосконалення кіберзахисту та підтримання цифрової стійкості банку
Подальші напрями розвитку	Підвищення рівня цифровізації сервісів та клієнтського обслуговування	Масштабування цифрових сервісів і покращення клієнтського досвіду	Розвиток цифрової екосистеми, покращення якості сервісу та цифровізації
Очікуваний результат цифрової трансформації	Зростання ролі дистанційних сервісів у діяльності банку	Посилення клієнтоорієнтованості та підвищення ефективності цифрових каналів	Зміцнення конкурентних позицій банку через розвиток інтернет-банкінгу та цифрових технологій

Джерело: складено автором на основі [12; 24; 27; 48].

Окремої уваги заслуговують заходи щодо забезпечення цифрової стійкості та кібербезпеки. Упродовж 2023–2025 рр. ПУМБ підтримував безперервність роботи цифрової інфраструктури, забезпечував

функціонування сервісів у режимі 24/7 та продовжував вдосконалювати механізми кіберзахисту. Це є особливо важливим в умовах зростання обсягів дистанційних операцій та посилення ризиків кіберзагроз.

Висновки до розділу 2

Встановлено, що розвиток інтернет-банкінгу в АТ «ПУМБ» у 2023–2025 рр. характеризувався переходом до більш комплексної цифрової моделі функціонування, яка поєднує мобільний банкінг, дистанційне обслуговування, цифрові канали продажу та розвиток цифрової інфраструктури. Це сприяло підвищенню конкурентоспроможності банку та зміцненню його позицій на ринку цифрових фінансових послуг.

Досліджено, що необанкінг перетворився на один із найбільш динамічних сегментів світового фінансового ринку. Зростання кількості користувачів цифрового банкінгу, збільшення обсягів ринку цифрових фінансових послуг і високі темпи розвитку необанків свідчать про поступове зміщення клієнтських переваг у напрямі дистанційного обслуговування та цифрових платформ.

Проаналізовано, що банківський сектор характеризується високими темпами цифрової трансформації, що проявляється у збільшенні кількості активних платіжних карток, зростанні частки безготівкових операцій та поширенні цифрових фінансових сервісів. Водночас встановлено, що подальший розвиток інтернет-банкінгу стримується кіберризиками, нерівномірністю цифрової інфраструктури та необхідністю підвищення рівня цифрової довіри населення.

РОЗДІЛ 3

НАПРЯМИ РОЗВИТКУ ІНТЕРНЕТ-БАНКІНГУ В УКРАЇНІ

3.1. Напрями розвитку інтернет-банкінгу в Україні в умовах євроінтеграції

Інтернет банківське обслуговування є життєво важливим компонентом сучасної фінансової інфраструктури, яка трансформує традиційні банківські послуги. Для України узгодження банківського сектору з європейськими стандартами та забезпечення доступних фінансових послуг для всіх громадян є ключовими пріоритетами в рамках європейської інтеграції. Зростання Інтернет банківського обслуговування підвищує операційну ефективність, знижує витрати та сприяє більшій фінансовій інклюзії.

Європейська інтеграція для банківського сектору України передбачає узгодження з нормативно-правовою базою Європейського Союзу та адаптацію технологічних та операційних стандартів дистанційного банківського обслуговування відповідно до вимог та практик європейського фінансового ринку. Цей процес має на меті забезпечити сумісність та дотримання стандартів ЄС, сприяючи більш плавній інтеграції в європейську фінансову систему. Зрештою, це підтримує розвиток більш надійного, конкурентного та міжнародно узгодженого банківського середовища в Україні. Удосконалення інтернет-банкінгу в цьому контексті передбачає шість напрямів, які представлені на рис. 3.1.

1. Відповідність європейським правилам безпеки та захисту даних (GDPR, PSD2). Впровадження універсальних протоколів для багатьох факторів, ці протоколи покликані забезпечити дотримання стандартів ЄС щодо захисту персональних даних клієнтів, що підвищить довіру споживачів та потенціал для інтеграції банків.



Рис. 3.1. Напрями по вдосконаленню розвитку інтернет-банкінгу

Джерело: власні дослідження.

2. Впровадження відкритого банкінгу відповідно до Директиви PSD2. Надання клієнтам доступу до фінансових даних через API дозволяє надавати нові послуги та покращує взаємодію між банками та третіми сторонами, що займаються фінтехом.

3. Конвергенція платіжних інструментів та послуг до європейської системи SEPA. Впровадження універсальних правил та положень щодо переказів у євро, що сприяє однаковості міжнародних транзакцій та полегшує рух фінансів між країнами.

4. Удосконалення нормативно-правової бази з урахуванням Директив ЄС щодо електронних валют та криптовалют. Впровадження правових норм, що сприяють розвитку інноваційних інтернет-банкінгових послуг з використанням криптовалют та інших цифрових активів у безпечному правовому середовищі.

5. Створення взаємодії між платіжними системами та платформами, що входять до складу ЄС. Забезпечення сумісності українських послуг інтернет-

банкінгу з європейськими дозволить українським клієнтам отримувати послуги, аналогічні послугам європейських користувачів.

6. Підвищення цифрових знань та довіри споживачів. Впровадження спільних освітніх ініціатив з європейськими партнерами, що сприяють безпечному використанню послуг онлайн-банкінгу.

Україна має певний досвід у сфері дистанційного банківського обслуговування, такого як мобільні додатки та інтернет-банкінг. Однак такі проблеми, як низький рівень цифрової грамотності, невідповідні стандарти безпеки транзакцій та обмежений доступ до Інтернету у віддалених районах, перешкоджають широкому впровадженню цих послуг. З огляду на європейську інтеграцію, також важливо дотримуватися вимог ЄС щодо захисту персональних даних та безпеки фінансових транзакцій.

Розвиток цифрових платіжних інструментів та інтеграція з європейськими платіжними системами розширяють можливість полегшити міжнародні перекази та забезпечити швидкий доступ клієнтів українських банків до фінансових послуг, що особливо важливо під час воєнних умов.

3.2. Напрямки розвитку інтернет-банкінгу АТ «ПУМБ»

На основі проведеного аналізу розвитку інтернет-банкінгу АТ «ПУМБ», оцінювання цифрових сервісів банку та дослідження тенденцій цифрової трансформації банківського сектору встановлено, що подальше вдосконалення інтернет-банкінгу потребує вирішення низки проблем, які стримують підвищення ефективності цифрових каналів обслуговування та розвиток мобільного банкінгу (рис. 3.2).

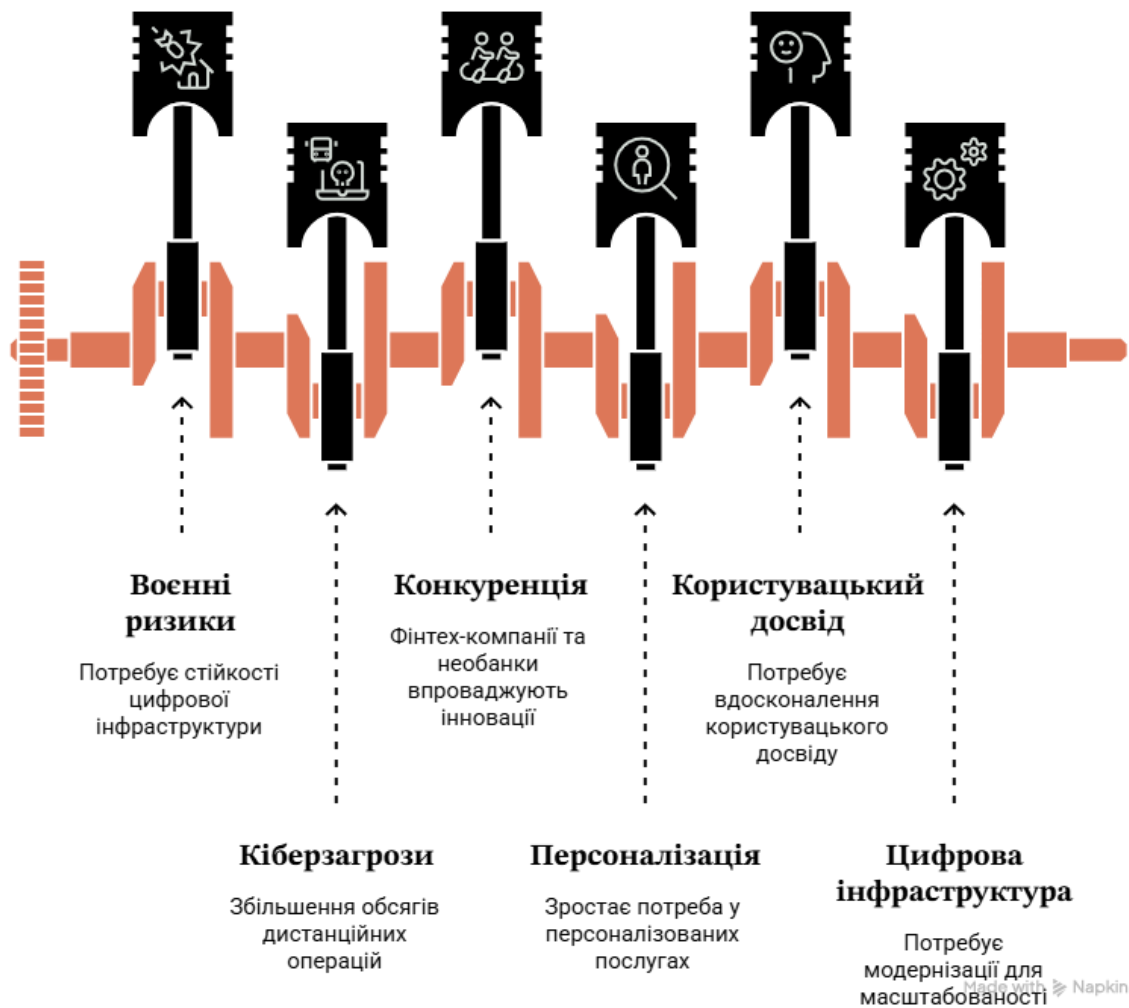


Рис. 3.2. Загрози та виклики розвитку інтернет-банкінгу АТ «ПУМБ»

Джерело: власні дослідження.

До ключових викликів розвитку інтернет-банкінгу АТ «ПУМБ» доцільно віднести:

– необхідність забезпечення безперервного функціонування цифрових сервісів в умовах воєнних ризиків, що потребує підвищення стійкості цифрової інфраструктури та адаптації сервісів до змін зовнішнього середовища;

– посилення кіберзагроз, пов'язаних зі збільшенням обсягів дистанційних операцій, поширенням цифрових каналів та активізацією шахрайських схем;

- загострення конкуренції з боку фінтех-компаній та необанків, які активно впроваджують інноваційні продукти та швидко адаптуються до потреб клієнтів;
- зростання потреби у персоналізації банківських послуг та формуванні індивідуалізованих фінансових рішень;
- необхідність подальшого вдосконалення користувацького досвіду та забезпечення доступності сервісів для різних категорій користувачів;
- потребу модернізації цифрової інфраструктури для забезпечення масштабованості, гнучкості та швидкого впровадження нових функціональних можливостей.

Попри наявні виклики, результати проведеного аналізу свідчать, що АТ «ПУМБ» має достатній потенціал для подальшого розвитку інтернет-банкінгу та зміцнення конкурентних позицій на ринку цифрових фінансових послуг. Розвиток інтернет-банкінгу АТ «ПУМБ» повинен орієнтований не лише на вдосконалення окремих цифрових сервісів, а і на формування комплексної цифрової екосистеми, у межах якої дистанційні канали обслуговування поступово стають основним способом взаємодії банку з клієнтами.

Одним із пріоритетних напрямів розвитку інтернет-банкінгу АТ «ПУМБ» виступає посилення кібербезпеки та протидія цифровому шахрайству, оскільки зростання кількості онлайн-транзакцій та поширення дистанційних каналів обслуговування супроводжується підвищенням рівня кіберризиків. У зв'язку з цим доцільно реалізувати комплекс заходів, спрямованих на підвищення безпеки цифрової інфраструктури банку.

Реалізація запропонованих заходів сприятиме зниженню ризиків шахрайства, підвищенню рівня довіри клієнтів до цифрових сервісів, покращенню захищеності онлайн-операцій та зміцненню конкурентних позицій АТ «ПУМБ» на ринку цифрового банкінгу (рис. 3.3).

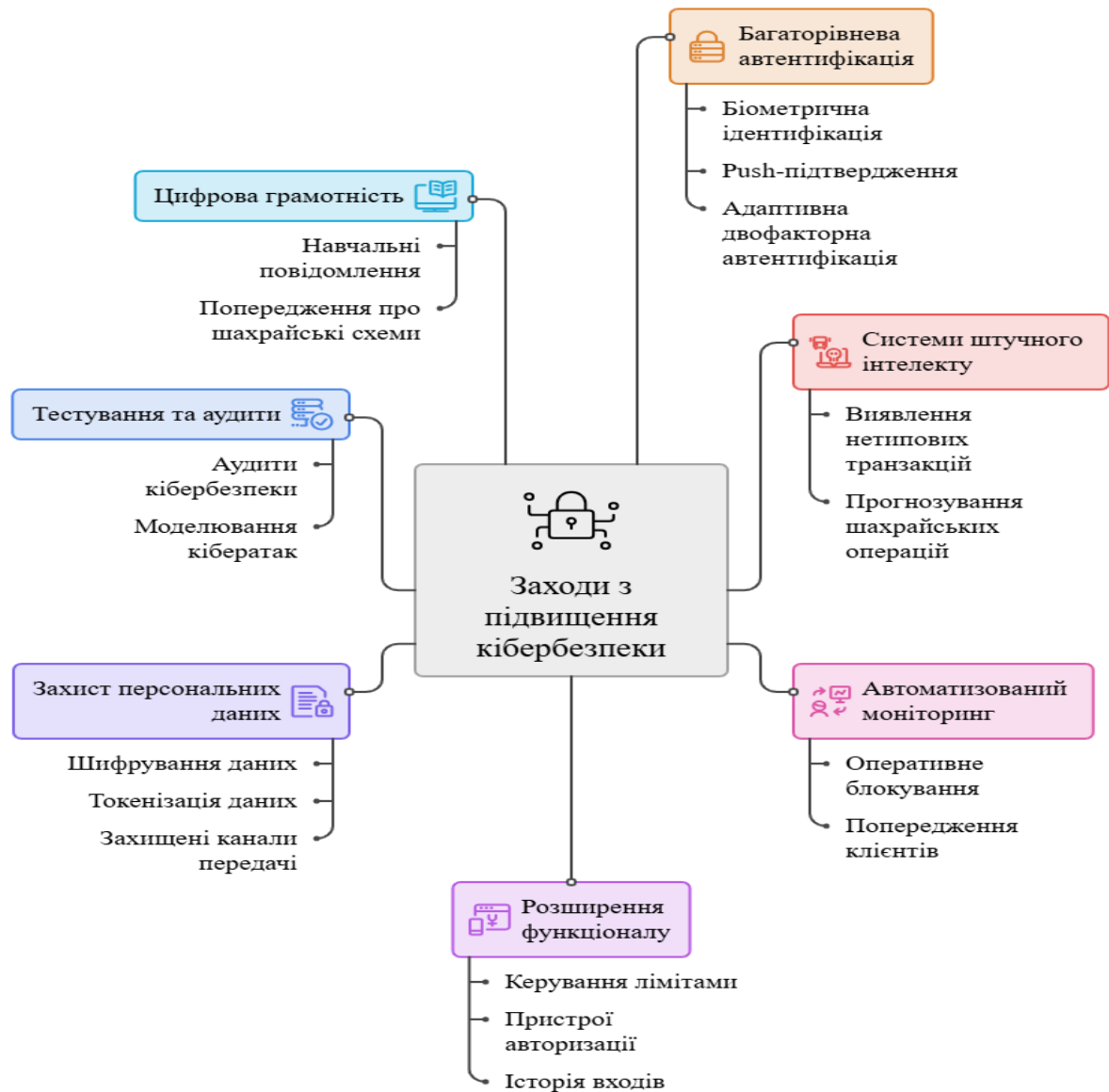


Рис. 3.3. Комплекс заходів, спрямованих на підвищення безпеки цифрової інфраструктури банку

Джерело: власні дослідження.

Впровадження цих рекомендацій допоможе АТ «ПУМБ»: покращити технічну гнучкість та надійність систем інтернет-банкінгу; забезпечити високий рівень безпеки та захисту даних клієнтів; розширити функціональність та впровадити інноваційні послуги; покращити взаємодію з користувачами та забезпечити персоналізовані послуги; адаптувати послуги до умов воєнного часу та зробити внесок у післявоєнну національну відбудову.

Висновки до розділу 3

Встановлено, що подальша цифрова трансформація банківського сектору значною мірою залежить від адаптації до європейських стандартів функціонування фінансового ринку, розвитку відкритого банкінгу, удосконалення цифрової інфраструктури та посилення вимог до інформаційної безпеки. Євроінтеграційні процеси створюють передумови для розширення цифрових фінансових сервісів, підвищення фінансової інклюзії та інтеграції українського банківського сектору в європейський цифровий простір.

Обґрунтовано, що одним із ключових напрямів розвитку інтернет-банкінгу залишається забезпечення високого рівня цифрової безпеки, удосконалення механізмів захисту персональних даних, розширення функціональних можливостей цифрових платформ та розвиток сучасних платіжних інструментів.

Запропоновано напрями подальшого вдосконалення цифрових сервісів банку, серед яких пріоритетного значення набувають підвищення стійкості цифрової інфраструктури, посилення кібербезпеки, розвиток персоналізованих фінансових сервісів, удосконалення мобільного банкінгу та покращення користувацького досвіду. Реалізація запропонованих заходів сприятиме зміцненню конкурентних позицій банку, розширенню клієнтської бази та підвищенню ефективності дистанційних каналів обслуговування.

ВИСНОВКИ

1. Встановлено, що цифровізація банківського сектору виступає одним із ключових чинників трансформації сучасної фінансової системи та формування нових моделей взаємодії між банками й клієнтами. Узагальнення наукових підходів дозволило визначити інтернет-банкінг як комплексну систему дистанційного банківського обслуговування, що поєднує цифрові технології, фінансові сервіси та клієнтоорієнтовані підходи до надання послуг.

2. Досліджено, що розвиток інтернет-банкінгу ґрунтується на комплексі законодавчих актів, нормативних документів Національного банку України та механізмів адаптації до європейських стандартів регулювання цифрових фінансових сервісів. Встановлено, що формування сучасного регуляторного середовища сприяє розвитку відкритого банкінгу, підвищенню рівня кібербезпеки та посиленню захисту персональних даних користувачів.

3. Проаналізовано, що світовий ринок цифрового банкінгу характеризується високими темпами розвитку, збільшенням кількості користувачів цифрових сервісів та швидким поширенням необанків. В Україні також спостерігається активізація цифрової трансформації банківського сектору, що проявляється у зростанні безготівкових розрахунків, розвитку мобільного банкінгу та підвищенні рівня використання цифрових фінансових інструментів. Спостерігається збільшення кількості користувачів цифрового банкінгу з 3,1 млрд осіб у 2023 р. до 3,8 млрд осіб у 2025 р., що становить приріст на 22,6 %. Така тенденція пояснюється розширенням доступу до мобільних фінансових сервісів, підвищенням рівня цифровізації суспільства та зміною споживчих переваг на користь дистанційного обслуговування.

4. Встановлено, що розвиток інтернет-банкінгу в АТ «ПУМБ» у 2023–2025 рр. характеризувався переходом до більш комплексної цифрової моделі функціонування, яка поєднує мобільний банкінг, дистанційне обслуговування, цифрові канали продажу та розвиток цифрової інфраструктури. Це сприяло підвищенню конкурентоспроможності банку та зміцненню його позицій на ринку цифрових фінансових послуг. Позитивною тенденцією є зростання

чистого комісійного доходу з 2021,3 млн грн. у 2022 р. до 3582,6 млн грн. у 2025 р. Абсолютний приріст становив 1561,4 млн грн, а темп зростання – 77,2%, що характеризує підвищення ефективності цифрових сервісів та збільшення їх внеску у формування фінансових результатів банку.

5. Доведено, що банк реалізує активну цифрову стратегію, спрямовану на розширення дистанційних каналів обслуговування, розвиток мобільного банкінгу та вдосконалення цифрової інфраструктури. Позитивна динаміка фінансових показників, розширення клієнтської бази та зростання ролі digital-каналів підтверджують ефективність реалізованих заходів цифрової трансформації.

6. Обґрунтовано, що подальша цифрова трансформація банківського сектору значною мірою залежить від адаптації до європейських стандартів функціонування фінансового ринку, розвитку відкритого банкінгу, удосконалення цифрової інфраструктури та посилення вимог до інформаційної безпеки. Євроінтеграційні процеси створюють передумови для розширення цифрових фінансових сервісів, підвищення фінансової інклюзії та інтеграції українського банківського сектору в європейський цифровий простір.

7. Запропоновано напрями розвитку інтернет-банкінгу в Україні та АТ «ПУМБ», які передбачають посилення кіберзахисту, розвиток цифрових екосистем, підвищення рівня персоналізації фінансових послуг, удосконалення мобільного банкінгу та адаптацію до європейських стандартів функціонування цифрових фінансових сервісів. Реалізація запропонованих заходів сприятиме підвищенню конкурентоспроможності банківських установ, покращенню якості клієнтського обслуговування та забезпеченню подальшого розвитку цифрового банкінгу в Україні.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Абрамова А. Системи ризиків діяльності комерційних банків в умовах цифровізації. *Проблеми і перспективи економіки та управління*. 2021. № 4. С. 186-193.
2. Андросова О. Ф., Безродна І. О. Інтернет-банкінг як складова ринку банківських послуг в Україні. *Вісник Запорізького національного університету. Економічні науки*. 2018. № 1. С. 93-100.
3. Андрушків І. П., Надієвець Л. М. Діджиталізація в банківському секторі: світовий та вітчизняний досвід. *Проблеми економіки*. 2018. № 4. С. 195-200.
4. Герасим К. М., Марич М. Г. Інтернет-банкінг у сучасному світі. *Інфраструктура ринку*. 2021. Вип. 61. С. 207-211.
5. Глущенко Ю. А., Ведмідь М. О. Діджиталізація та цифрові трансформації банківської системи України. *Наукові записки Інституту законодавства Верховної Ради України*. 2022. № 4. С. 80-89.
6. Губа М. О., Алексєєва Л. О. Інтернет-банкінг: рівень розвитку, перспективи функціонування та пропозиції щодо вдосконалення даної системи. *Економіка. Фінанси. Право*. 2018. № 4(1). С. 42-44.
7. Дроботя Я. А., Бражник Л. В. Діджиталізація банківської діяльності та платіжних систем. *Інфраструктура ринку*. 2021. Вип. 51. С. 261-267.
8. Жам О. Ю., Пироженко Ю. В. Інтернет-банкінг – економія часу у ХХІ столітті. *Економіка. Фінанси. Право*. 2020. № 5(1). С. 41-44.
9. Задоя Ю. А. Комерційні банки України в період війни: нові тенденції та старі проблеми. *European vector of economic development*. 2024. № 2. С. 45–58.
10. Захаркін О. О., Захаркіна Л. С., Авраменко М. О. Роль інтернет-банкінгу в розвитку ринку фінансових послуг. *Причорноморські економічні студії*. 2017. Вип. 23. С. 173-177.

11. Іващук О. Новації інтернет-банкінгу комерційних банків України в умовах пандемії Covid-19. *Соціально-економічні проблеми і держава*. 2021. Вип. 2. С. 575-585.
12. Інтернет-банкінг АТ «ПУМБ». URL: <https://business.pumb.ua/company/internet-banking> (дата звернення: 02.06.2026).
13. Іршак О. С., Матківська Г. Р. Напрями підвищення банківської інвестиційної діяльності в умовах цифровізації. *Причорноморські економічні студії*. 2021. Вип. 69. С. 57-62.
14. Калиниченко Я. Необанки в Україні: переваги, виклики та перспективи. URL: <https://cryptonews.com.ua/kriptosvit/3110-neobanky-v-ukrayini-perevahy-vyklyky-ta-perspektyvy/> (дата звернення 14.05.2026)
15. Коваленко В. В., Радова Н. В. Цифровізація економіки та її вплив на фінансову стабільність банків. *Східна Європа: економіка, бізнес та управління*. 2021. Вип. 1. С. 61-68.
16. Конончук О. В., Фомов Д. О. Діджиталізація банківських послуг управління інвестиційними ресурсами. *Формування ринкових відносин в Україні*. 2023. № 1. С. 19-26.
17. Котуранова Т. В., Вартоха Я. С., Александрова М. О. Інтернет-банкінг в Україні – інноваційний розвиток банківської сфери. *Економічний простір*. 2019. № 146. С. 43-56.
18. Кривенко Ю. В. До питання цифровізації банківських послуг. *Науковий вісник Ужгородського національного університету. Серія : Право*. 2024. Вип. 84(1). С. 305-310.
19. Куровцева Н. Найкращі необанки Європи у 2025 році: комісії, курси валют, зручність використання, функції тощо. URL: <https://www.monito.com/uk/wiki/naikrashchi-neobanky-uevropy> (дата звернення 22.05.2026)
20. Латковська Т., Марущак А., Олексій У. Правові та теоретичні проблеми визначення інтернет-банкінгу в Україні. *Фінансово-кредитна діяльність: проблеми теорії та практики*. 2021. № 1. С. 27-34.

21. Лисяк О. М., Сагайдак О. М. Реальність та перспективи інтернет-банкінгу як напрямку діджиталізації в Україні. *Наукові записки Національного університету "Острозька академія". Серія : Економіка*. 2021. № 21. С. 76-81.
22. Любіч О. О., Драчко-Єрмоленко Є. В. Цифровізація банківського сервісу як стратегічний напрям розвитку для ощадних банків. *Фінанси України*. 2023. № 9. С. 62-85.
23. Менджул М. В. Договір банківського кредиту в умовах цифровізації. *Аналітично-порівняльне правознавство*. 2024. № 4. С. 404-408.
24. Мобільний банкінг АТ «ПУМБ». URL: <https://www.pumb.ua/pumbonline> (дата звернення: 02.06.2026).
25. Москальов А. А., Рудько А. О. Інтернет-банкінг як напрям розвитку банківських послуг. *Молодий вчений*. 2018. № 11(2). С. 1172-1175.
26. Національний банк України. Статистика платіжної інфраструктури та безготівкових розрахунків. URL: <https://bank.gov.ua/ua/payment-systems/statistics> (дата звернення: 03.06.2026).
27. Офіційний сайт АТ «ПУМБ» URL: <https://www.pumb.ua/> (дата звернення: 02.06.2026).
28. Перхун С. О. Наукова полеміка щодо формування методики розслідування шахрайства у сфері використання інтернет-банкінгу. *Правові новели*. 2023. № 21(2). С. 164-171.
29. Про банки і банківську діяльність : Закон України від 07.12.2000 № 2121-III. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2121-14#Text> (дата звернення: 02.04.2026).
30. Про електронні документи та електронний документообіг : Закон України від 22.05.2003 № 851-IV. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/851-15#Text> (дата звернення: 02.05.2026).
31. Про електронну ідентифікацію та електронні довірчі послуги: Закон України» від 5 жовтня 2017 року № 2155-VIII. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2155-19#Text> (дата звернення: 08.05.2026)

32. Про затвердження Положення про відкритий банкінг в Україні : Постанова Правління Національного банку України від 25.07.2025 № 80. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/go/v0080500-25> (дата звернення: 02.05.2026).

33. Про затвердження Положення про захист інформації та кіберзахист учасників платіжного ринку : Постанова Правління Національного банку України від 19.05.2021 № 43. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/go/v0043500-21> (дата звернення: 02.05.2026).

34. Про затвердження Положення про здійснення контролю за дотриманням банками вимог законодавства з питань інформаційної безпеки, кіберзахисту та електронних довірчих послуг: Постанова Правління Національного банку України від 16.01.2021 № 4. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/go/v0004500-21> (дата звернення: 02.05.2026).

35. Про затвердження Положення про організацію кіберзахисту в банківській системі України та внесення змін до Положення про визначення об'єктів критичної інфраструктури в банківській системі України: Постанова Правління Національного банку України від 12.08.2022 № 178. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/go/v0178500-22> (дата звернення: 02.05.2026).

36. Про затвердження Положення про порядок реєстрації платіжних систем, учасників платіжних систем та технологічних операторів платіжних послуг : Постанова Правління Національного банку України від 04.02.2014 № 43. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/go/z0348-14> (дата звернення: 02.05.2026).

37. Про захист персональних даних : Закон України від 01.06.2010 № 2297-VI. URL: zakon.rada.gov.ua/go/2297-17 (дата звернення: 02.05.2026).

38. Радько Є. Б., Мешко Н. П. Сучасний стан інтернет-банкінгу як явища: перспективи, переваги та недоліки. *Ефективна економіка*. 2018. № 12. URL: <http://www.economy.nayka.com.ua/?op=1&z=6802> (дата звернення 12.05.2026)

39. Реверчук С. К., Творидло О. І. Особливості розвитку та державного регулювання ринку банківських послуг України в умовах цифровізації. *Економічний простір*. 2022. № 179. С. 12-18.

40. Романовська Ю. А., Данилюк В. В. Діджиталізація в сфері обслуговування фізичних осіб: передумова розвитку банківського сектору. *Інвестиції: практика та досвід*. 2024. № 7. С. 105-111.
41. Салюк С. В., Баришевська І. В. Зелений банкінг в умовах діджиталізації. *Інфраструктура ринку*. 2021. Вип. 60. С. 193-198.
42. Семенов А. Ю., Пахненко О. М., Шалда А. А. Необанки в Україні: особливості, тренди та перешкоди розвитку. *Modern Economics*. 2023. № 39(2023). С. 131-137.
43. Сіренко Н. М., Мікуляк К. А. Імперативи розвитку банківської системи України в умовах цифровізації та ринкових трансформацій. *Modern economics*. 2022. № 34. С. 90-96. .
44. Шуляк А. Економічний зміст інтернет-банкінгу. *Фінансове забезпечення економіки: матеріали Х науково-практичної студентської конференції, 27 травня 2026 р.* Житомир : Поліський університет.
45. Шуляк А. Необанкінг – це революційна сила у фінансовій галузі. *Студентські наукові читання 2025: матеріали конференції першого туру Всеукраїнського конкурсу студентських наукових робіт Поліського національного університету, 27 листопада 2025 р.* Житомир: Поліський національний університет, 2025. С. 22–25.