

Хмельницький національний університет
 Факультет економіки і управління
 Кафедра фінансів, банківської справи, страхування та фондового ринку

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА

Інтернет-банкінг: суть, дієвість функціоналу та сучасний стан розвитку в Україні за матеріалами АТ КБ «ПриватБанк»

Рівень вищої освіти бакалавр

Галузь знань 07 «Управління та адміністрування»
Шифр і найменування

Спеціальність 072 «Фінанси, банківська справа та страхування»
Шифр і найменування

Освітня програма Фінанси, банківська справа та страхування

КВРФБС 022276.01.02.00

Виконала студентка III курсу, група ФБСс-22-1
Шифр


Підпис

Анастасія КАМІНСЬКА
Ім'я, ПРІЗВИЩЕ

Керівник канд. екон. наук, доцент
Науковий ступінь, учене звання


Підпис

Катерина ЛАРІОНОВА
Ім'я, ПРІЗВИЩЕ

Нормоконтролер


Підпис

Інна ДОШЕНКО
Ім'я, ПРІЗВИЩЕ

До захисту допускаю:

Завідувач кафедри фінансів, банківської справи, страхування та фондового ринку
Назва


Підпис

Ніла ХРУЩ
Ім'я, ПРІЗВИЩЕ

17.06 2025
Дата

Хмельницький 2025

ХМЕЛЬНИЦЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

Факультет економіки і управління
 Кафедра фінансів, банківської справи, страхування та фондового ринку
 Рівень вищої освіти бакалавр
 Галузь знань 07 «Управління та адміністрування»
Шифр і найменування
 Спеціальність 072 «Фінанси, банківська справа та страхування»
Шифр і найменування
 Освітня програма «Фінанси, банківська справа та страхування»

ЗАТВЕРДЖУЮ
 Завідувач кафедри ФБСС
Ніла ХРУЦ *Н.Хруц*
10.02.2025

ЗАВДАННЯ НА КВАЛІФІКАЦІЙНУ РОБОТУ

Камінської Анастасії Павлівни

Прізвище, ім'я, по батькові студента

1 Тема роботи: Інтернет-банкінг: суть, дієвість функціоналу та сучасний стан розвитку в Україні за матеріалами АТ КБ «ПриватБанк»

Керівник роботи Ларіонова Катерина Леонідівна, канд. екон. наук, доцент
Прізвище, ім'я, по батькові, науковий ступінь, учене звання

Затверджено наказом ректора університету від 07.02.2025 № 23 (додаток № 5)

2 Строк подання студентом роботи на кафедру до 07.06.2025

3 Вихідні дані до роботи законодавчі та нормативні акти; спеціальна методична та наукова література (вітчизняні та зарубіжні видання); періодичні видання за темою дослідження; фінансова звітність АТ КБ «ПриватБанк»

4 Зміст пояснювальної записки (перелік питань, які потрібно розробити)

1 Теоретичні основи інтернет-банкінгу.

2 Аналітико-практичні аспекти розвитку інтернет-банкінгу в Україні

5 Перелік графічного матеріалу (із зазначенням обов'язкових креслень);

1. Систематизація підходи до трактування поняття «інтернет-банкінг»
2. Систематизація основних видів банківських інтернет-послуг які надають вітчизняні банки
3. Переваги та недоліки використання інтернет-банкінгу
4. Динаміка активів та пасивів АТ КБ «ПриватБанк» за 2022-2024 роки
5. Динаміка доходів, витрат та фінансових результатів АТ КБ «ПриватБанк» за 2022-2024 роки
6. Основні банківські послуги які пропонує інтернет-банкінг Приват24
7. Кількість користувачів мобільним додатком Приват24 та веб-версією електронного банку протягом 2021-2024 років
8. Історія розвитку і впровадження інноваційних розробок у інтернет-банкінг і мобільний-банкінг АТ КБ «ПриватБанк»
9. Перспективні напрями розвитку інтернет-банкінгу АТ КБ «ПриватБанк»

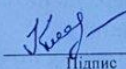
| 6 Консультанти розділів кваліфікаційної роботи | | Підпис, дата | |
|--|---|----------------|------------------|
| | | завдання видав | завдання прийняв |
| Розділ | Прізвище, ініціали та посада консультанта | | |
| | | | |

7 Дата видачі завдання 10 лютого 2025 року

КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН

| Назва розділів (етапів) кваліфікаційної роботи | Строк виконання | Примітка |
|--|-----------------|----------|
| 1 Затвердження плану кваліфікаційної роботи | до 10.04.2025 | виконано |
| 2 Аналіз, систематизація економічної літератури, збір та обробка статистичних матеріалів, фінансової звітності за темою кваліфікаційної роботи | до 25.04.2025 | виконано |
| 3 Написання текстової частини кваліфікаційної роботи | до 25.05.2025 | виконано |
| 4 Підготовка ілюстративних матеріалів та оформлення кваліфікаційної роботи | до 01.06.2025 | виконано |
| 5 Попередній захист кваліфікаційної роботи | до 14.06.2025 | виконано |
| 6 Захист кваліфікаційної роботи | з 18.06.2025 | виконано |

Студентка


Підпис

Анастасія КАМІНСЬКА
Ім'я, ПРІЗВИЩЕ

Керівник кваліфікаційної роботи


Підпис

Катерина ЛАРІОНОВА
Ім'я, ПРІЗВИЩЕ

АНОТАЦІЯ КВАЛІФІКАЦІЙНОЇ РОБОТИ

Студентка Камінська Анастасія Павлівна, III курс, група ФБСс-22-1

(Прізвище, ім'я, по батькові, курс, група)

Керівник Ларіонова Катерина Леонідівна, канд. екон. наук, доцент

(Прізвище, ім'я, по батькові, науковий ступінь, вчене звання)

Тема роботи: Інтернет-банкінг: суть, дієвість функціоналу та сучасний стан розвитку в Україні за матеріалами АТ КБ «ПриватБанк»

Ключові слова: інтернет-банкінг, банківська установа, мобільний-банкінг, цифрові банківські технології,

Метою роботи є комплексне дослідження сучасного стану та функціонування систем інтернет-банкінгу в Україні, аналіз існуючих видів дистанційного банківського обслуговування, виявлення ключових проблем і тенденцій їх розвитку, а також обґрунтування перспективних напрямів удосконалення онлайн-банківських сервісів в умовах цифрової трансформації фінансового сектору та післявоєнного відновлення української економіки.

Предметом дослідження є теоретико-методичні основи та науково-практичні рекомендації щодо розвитку інтернет-банкінгу, в умовах глобалізації та всеохоплюючої діджиталізації сучасного суспільства.

Об'єктом дослідження є процес цифровізації банківських операцій.


За результатами дослідження сформульовані такі висновки: Підводячи підсумок аналізу фінансово-господарської діяльності банку, можна зробити висновок, що результат його роботи за 2022-2024 роки свідчить про його стресостійкість, ефективність, адаптивність та гнучкість. Подальший розвиток АТ КБ «ПриватБанк» буде спрямований на досягнення стратегічних цілей з урахуванням поточних обставин у країні та світі. Високі фінансові результати АТ КБ «ПриватБанк» демонструють його прагнення до довгострокового сталого розвитку. АТ КБ «ПриватБанк» тривалий час утримує лідерські позиції на ринку інтернет-банкінгу України, демонструючи інноваційний підхід до впровадження цифрових технологій та розвитку онлайн-сервісів.

Визначені такі перспективи (шляхи) розвитку: враховуючи сучасні виклики та спираючись на світові тенденції розвитку цифрового банкінгу, в кваліфікаційній роботі запропоновані ключові напрями, які дозволять АТ КБ «ПриватБанк» не лише зберегти лідерські позиції на ринку, але й вийти на якісно новий рівень розвитку інтернет-банкінгу. Впровадження рекомендованих заходів дозволить: підвищити технологічну гнучкість та надійність системи інтернет-банкінгу; забезпечити високий рівень безпеки та захисту клієнтських даних; розширити функціональність та впровадити інноваційні сервіси; покращити користувацький досвід та забезпечити персоналізацію послуг; адаптувати сервіси до умов воєнного часу та сприяти післявоєнній відбудові країни.

Структура та обсяг кваліфікаційної роботи. Кваліфікаційна робота складається зі вступу, двох розділів, висновків, списку використаних джерел, додатків. Загальний обсяг роботи складає 60 сторінок, які містять 10 таблиць, 5 рисунків та список використаних джерел, який нараховує 43 найменування, 4 додатки

Дата виконання кваліфікаційної роботи 5.06.2025 р

Дата захисту кваліфікаційної роботи 19.06.2025 р.

Студент  Анастасія КАМІНСЬКА

(підпис, ім'я, ПРІЗВИЩЕ)

Зміст

| | |
|--|----|
| Вступ | 5 |
| 1 Теоретичні основи інтернет-банкінгу | 8 |
| 1.1 Сутність інтернет-банкінгу та основні його ознаки | 8 |
| 1.2 Систематизація видів інтернет-банкінгу та багатофакторна оцінка його переваг і недоліків у контексті розвитку банківського сектору | 15 |
| 2 Аналітико-практичні аспекти розвитку інтернет-банкінгу в Україні | 22 |
| 2.1 Аналіз розвитку інтернет-банкінгу в Україні та аналіз фінансово-господарської діяльності АТ КБ «ПриватБанк» за 2022-2024 роки | 22 |
| 2.2 Напрями покращення розвитку інтернет-банкінгу в АТ КБ «ПриватБанк» | 39 |
| Висновки | 51 |
| Список використаних джерел | 55 |
| Додатки | 61 |

Вступ

У контексті стрімкої глобалізації та всеохоплюючої діджиталізації сучасного суспільства інтернет-банкінг трансформувався з додаткової опції у фундаментальний компонент банківської системи, що забезпечує безперервний та миттєвий доступ клієнтів до широкого спектру фінансових послуг. Критичне дослідження поточного стану та перспективних напрямів розвитку інтернет-банкінгу набуває особливої значущості з огляду на складну макроекономічну ситуацію в Україні. В умовах триваючого військового конфлікту та економічної турбулентності надійні дистанційні банківські сервіси стають не просто зручністю, а життєвою необхідністю для мільйонів громадян та підприємств. Особливо гостро потреба в ефективних системах інтернет-банкінгу відчувається в регіонах, де традиційна банківська інфраструктура зазнала руйнувань або є недоступною через безпекові загрози, спричинені бойовими діями.

Розвиток прогресивних онлайн-банківських технологій суттєво сприяє розширенню фінансової інклюзії, роблячи банківські послуги доступними для вразливих категорій населення — людей з інвалідністю, громадян похилого віку, внутрішньо переміщених осіб та мешканців віддалених населених пунктів з обмеженою фізичною інфраструктурою. Крім того, цифрові банківські рішення забезпечують необхідну гнучкість фінансового сектору в умовах підвищеної мобільності населення, викликаній вимушеною міграцією.

Актуальність дослідження також посилюється необхідністю адаптації банківського сектору до майбутніх викликів післявоєнного відновлення економіки України, коли ефективні цифрові фінансові інструменти стануть каталізатором економічного зростання та інтеграції України до європейського фінансового простору. В цьому контексті розвинута система інтернет-банкінгу виступатиме важливим фактором забезпечення стійкості фінансової системи та економічної безпеки держави в цілому.

У вітчизняному науковому дискурсі з питань банківської діяльності значна увага приділяється аналізу проблематики розвитку інтернет-банкінгу, який тривалий час розглядався як флагманське інноваційне рішення комерційних банківських установ. Вагомий внесок у теоретичне осмислення

та практичні аспекти впровадження інтернет-банкінгу зробили такі українські науковці, як Александрова М. О., Андросова О. Ф., Бала Р. Д., Безродна І. О., Бондаренко Л. П., Вартоха Я. С., Котуранова Т. В., Руда О. Л. та інші дослідники банківських технологій. Переважна більшість дослідників традиційно концептуалізують інтернет-банкінг як цілісне інноваційне явище без детального аналізу його функціональних компонентів, що забезпечують реалізацію різноманітних банківських функцій та операцій. Такий узагальнений підхід був цілком виправданим на етапі становлення цифрових банківських технологій, однак потребує суттєвого переосмислення в сучасних умовах. з позицій сучасної наукової парадигми доцільніше зосередити дослідницьку увагу на специфічних аспектах удосконалення існуючих систем інтернет-банкінгу та розглядати окремі концептуальні, технологічні й продуктові трансформації в екосистемі онлайн-банкінгу як самостійні інноваційні рішення в контексті еволюції банківських технологій.

Метою кваліфікаційної роботи є комплексне дослідження сучасного стану та функціонування систем інтернет-банкінгу в Україні, аналіз існуючих видів дистанційного банківського обслуговування, виявлення ключових проблем і тенденцій їх розвитку, а також обґрунтування перспективних напрямів удосконалення онлайн-банківських сервісів в умовах цифрової трансформації фінансового сектору та післявоєнного відновлення української економіки.

Комплексний підхід до реалізації зазначеної мети кваліфікаційної роботи обумовив необхідність вирішення таких завдань:

- дослідити різноманітні підходи до трактування поняття «інтернет-банкінг»;
- охарактеризувати інтернет-банкінг, як перспективний напрямок цифрової трансформації банківської системи;
- дослідити основні види банківських інтернет-послуг які надають вітчизняні банки;
- проаналізувати сучасний стан розвитку інтернет-банкінгу в Україні;
- проаналізувати фінансово-господарський стан АТ КБ «ПриватБанк» за 2022-2024 роки;
- проаналізувати сучасний стан розвитку інтернет-банкінгу в АТ КБ «ПриватБанк» за 2022-2024 роки;

– запропонувати напрями розвитку інтернет-банкінгу в Україні і конкретно для АТ КБ «ПриватБанк».

Об'єктом дослідження є процес цифровізації банківських операцій.

Предметом дослідження є теоретико-методичні основи та науково-практичні рекомендації щодо розвитку інтернет-банкінгу, в умовах глобалізації та всеохоплюючої діджиталізації сучасного суспільства.

У процесі дослідження використовувалися такі методи дослідження, як: метод теоретичного узагальнення та систематизації (при дослідженні економічної сутності та функціональних особливостей інтернет-банкінгу, класифікації його видів та моделей реалізації), історико-логічний метод (при вивченні етапів становлення та розвитку онлайн-банківських сервісів в Україні), статистичний та порівняльний аналіз (при оцінюванні поточного стану та динаміки розвитку систем інтернет-банкінгу в різних банківських установах України), метод аналізу та синтезу (при виявленні проблемних аспектів функціонування систем дистанційного банківського обслуговування та формуванні рекомендацій щодо їх вдосконалення), графічний метод та методи візуалізації даних (при відображенні динаміки впровадження інноваційних банківських технологій та рівня проникнення інтернет-банкінгу).

Інформаційною базою кваліфікаційної роботи є чинні законодавчі та нормативні акти, що регулюють основні аспекти організації дистанційного банківського обслуговування, офіційні статистичні показники та аналітичні матеріали НБУ, фінансова звітність АТ КБ «ПриватБанк» та інших провідних банківських установ України, монографії, наукові статті у фахових періодичних виданнях, підручники, матеріали міжнародних та всеукраїнських наукових конференцій, аналітичні огляди та дані офіційних сайтів мережі Інтернет, присвячені проблематиці розвитку інтернет-банкінгу та цифровізації банківських послуг.

Структура та обсяг кваліфікаційної роботи. Кваліфікаційна робота складається зі вступу, двох розділів, висновків, списку використаних джерел, додатків. Загальний обсяг роботи складає 60 сторінок, які містять 10 таблиць, 5 рисунків та список використаних джерел, який нараховує 43 найменування, 4 додатки.

1 Теоретичні основи інтернет-банкінгу

1.1 Сутність інтернет-банкінгу та основні його ознаки

Протягом останніх років фінансові технології спричинили масштабні трансформаційні процеси у багатьох сферах суспільного життя. Банківський сектор виявився одним із перших, що зазнав фундаментальних змін під впливом цієї технологічної хвилі.

Забезпечення оперативності та безперервності функціонування банківської установи є критичним завданням, що визначає її конкурентоспроможність. Онлайн-банкінг, як різновид дистанційного банківського обслуговування, суттєво оптимізує процеси обробки інформаційних потоків, підвищуючи тим самим ефективність діяльності фінансових інституцій. Зростання популярності інтернет-банкінгу обумовлюється його потенціалом щодо мінімізації операційних витрат та максимізації прибутковості банківських установ. Даний інструмент дозволяє банкам скоротити видатки, зменшуючи необхідність у розгалуженій мережі територіальних відділень. Імплементация таких інноваційних сервісів стала стратегічним імперативом для будь-якої банківської установи, орієнтованої на вдосконалення своєї діяльності [23].

Незважаючи на стрімкий розвиток електронного банкінгу на території України, цей термін залишається законодавчо не закріпленим, хоча і фігурує в окремих нормативно-правових документах. Первинна згадка поняття «електронний банкінг» у вітчизняному законодавстві зафіксована в постанові Правління Національного банку України №164 від 30.04.2002 р., що запроваджувала методичні рекомендації щодо розробки банківськими установами України програм, спрямованих на протидію легалізації (відмиванню) коштів, набутих злочинним шляхом. Документ, зокрема, визначав індикатори, які могли свідчити про реалізацію схем легалізації (відмивання) незаконно отриманих коштів при використанні систем

електронного банкінгу та здійсненні платіжних операцій із застосуванням пластикових карток.

Подальший розвиток регуляторного середовища відбувся у 2006 році з прийняттям розпорядження Кабінету Міністрів України «Про затвердження заходів щодо виконання у 2006 році Плану дій Україна – ЄС» [23], яке окреслювало завдання для Національного банку України щодо забезпечення прогресу в розвитку сервісної інфраструктури інформаційного суспільства та інтеграції України до дослідницьких програм у сфері технологій інформаційного суспільства. Саме цей нормативний акт став каталізатором інтенсивного впровадження систем електронного банкінгу численними банківськими установами України в 2006 році, про що зазначалося раніше.

Розпорядження Кабінету Міністрів України щодо схвалення Концепції розвитку цифрової економіки та суспільства України на період 2018-2020 років, прийняте у 2018 році, активно сприяє розширенню спектру онлайн-послуг. Цей нормативний документ підкреслює важливість впровадження інноваційних технологій у різноманітних галузях, не обмежуючись лише фінансовим сектором, а охоплюючи також медичну сферу та систему публічних послуг, фактично закладаючи основу для всеохопної цифрової трансформації суспільних відносин.

Окрема увага в розпорядженні приділяється банківському сектору. Документ встановлює вимоги щодо розробки уніфікованих стандартів, форматів та ідентифікаторів, необхідних для впровадження сумісних засобів електронної ідентифікації. Особливий акцент робиться на застосуванні цих технологій у сфері електронного банкінгу, що свідчить про стратегічне значення цифрової трансформації фінансових послуг у загальнодержавній політиці цифровізації. Таким чином, даний нормативний акт створює комплексну регуляторну базу для системної цифрової модернізації різних галузей української економіки, приділяючи особливу увагу розвитку електронних фінансових інструментів та забезпеченню їх надійної та безпечної інтеграції [31].

Національний банк України у 2023 році розробив важливий стратегічний документ – Концепцію відкритого банкінгу [16]. Варто

зазначити, що ідея відкритого банкінгу спершу сформувалася на теренах Європейського Союзу внаслідок імплементації оновленої версії Директиви ЄС про платіжні послуги (PSD2) і швидко набула пріоритетного значення у фінансовому секторі. Запровадження принципів відкритого банкінгу спричинило масштабне поширення відкритих програмних інтерфейсів (API) у глобальному фінансовому просторі.

Згідно з наявною дорожньою картою, система відкритого банкінгу (open banking) має розпочати функціонування в Україні в серпні 2025 року. Фахівці галузі одноставно прогнозують, що інтеграція відкритого банкінгу суттєво трансформує український ринок фінансових послуг та стане каталізатором подальшого вдосконалення та розширення можливостей інтернет-банкінгу.

Аналізуючи юридичне визначення поняття інтернет-банкінгу в українському правовому полі, можна констатувати, що законодавець у нормативно-правових документах паралельно використовує декілька взаємозамінних термінів: «електронний банкінг», «інтернет-банкінг», «віртуальний банкінг» та «мобільний банкінг». При цьому жоден із цих термінів не має офіційного законодавчого трактування. З огляду на це, виникає необхідність глибшого дослідження теоретичних підходів до визначення цих понять у науковій літературі та банківській практиці.

У Банківській енциклопедії поняття «інтернет-банкінг» визначається «як діяльність банку із надання комплексу послуг клієнтам щодо електронного управління своїми рахунками через інтернет з будь-якого комп'ютера в будь-який час» [3]. «Інтернет-банкінг являє собою форми банківських послуг та операцій, що здійснюються електронними засобами» [7].

Багато науковців розглядають це поняття як діяльність банківської установи з надання комплексу сучасних банківських послуг. «Інтернет-банкінг розуміють як послугу з надання можливості клієнтові прямого доступу до свого банківського рахунку дистанційно, через мережу «інтернет» за допомогою комп'ютера і з використанням стандартного браузеру» [10].

Також, багато вчених розглядають «інтернет-банкінг» як один із видів дистанційного обслуговування банківських клієнтів. «Інтернет-банкінг – один із видів дистанційного обслуговування, завдяки якому доступ до розрахунків

та операцій за рахунками забезпечується в будь-який час і з будь-якого комп'ютера, який підключений до інтернету, а також який має стандартний браузер» [35]. На думку Котунової Т.В, Вертоха Я.С. і Александрової М.О. «Інтернет-банкінг являє собою сукупність засобів дистанційного банківського обслуговування, що дозволяє проведення операцій в режимі «онлайн» в будь-який час і в будь-якому місці шляхом підключення до глобальної мережі. Іншими словами, Інтернет-банкінг – це автоматизована форма операційного залу банку» [19]. Такої ж думки притримуються і Рудько Є. Б., Мешко Н. П, вони вважають, що «Інтернет-банкінг (англ. Online Banking) або веб-банкінг – один із видів дистанційного банківського обслуговування, засобами якого доступ до рахунків та операцій за рахунками забезпечується в будь-який час та з будь-якого комп'ютера через Інтернет» [35].

Підтримуємо цю позицію, адже дистанційне банківське обслуговування представляє собою інноваційний технологічний підхід, який дозволяє здійснювати банківські операції без необхідності особистої присутності клієнта у відділенні. Функціонал, який раніше був доступний виключно при відвідуванні банківської установи, тепер повністю реалізується через комплексні системи віддаленого банківського сервісу. Відтак, дистанційні банківські послуги доцільно розглядати як цілеспрямовану діяльність фінансових установ з модернізації та імплементації традиційних банківських процедур за допомогою застосування прогресивної концепції безфіліального банкінгу.

Важливо підкреслити, що асортимент послуг, доступних користувачам дистанційних банківських систем, практично не поступається переліку операцій, які можна здійснити безпосередньо у банківському відділенні. Електронні сервіси базуються на класичних банківських функціях, проте їх реалізація відбувається у принципово новому форматі. Розвиток Інтернет-комерції стимулював появу інноваційних банківських продуктів, серед яких: комплексне обслуговування транзакцій Інтернет-магазинів, системи електронної сертифікації, різноманітні форми мобільного банкінгу, віртуальні платіжні інструменти та численні інші рішення, поява яких безпосередньо пов'язана з глобальним поширенням мережі Інтернет [19].

Аналізуючи термінологічний аспект, приходимо до висновку, що такі поняття як «інтернет-банкінг», «онлайн-банкінг», «веб-банкінг» та «електронний банкінг» фактично є синонімічними та описують модель банківського обслуговування, яка характеризується дистанційною взаємодією між клієнтом та банківською установою. Така модель забезпечує користувачам цілодобовий доступ до своїх рахунків та можливість проведення різноманітних фінансових операцій у будь-який зручний час завдяки підключенню до глобальної мережі Інтернет через різноманітні цифрові пристрої. Клієнти можуть використовувати персональні комп'ютери, ноутбуки, планшети або смартфони для доступу до банківських сервісів. При цьому для здійснення операцій достатньо мати стандартний веб-браузер (Google Chrome, Internet Explorer, Opera, Mozilla тощо), що виключає необхідність встановлення додаткового спеціалізованого програмного забезпечення [7, с. 208; 8, с. 155].

Необхідно зазначити, що незважаючи на синонімічність термінів «онлайн-банкінг», «інтернет-банкінг» та «веб-банкінг», які використовуються на позначення подібних концепцій, ці поняття не можна ототожнювати з терміном «мобільний банкінг». Останній фактично є специфічним підвидом онлайн-банкінгу, який характеризується більш вузькою функціональною спрямованістю. Особливість мобільного банкінгу полягає в тому, що він надає користувачам фінансових послуг можливість доступу до їхніх рахунків та здійснення різноманітних банківських операцій виключно через спеціалізований мобільний додаток, встановлений на смартфоні клієнта.

У контексті даного дослідження термінологічний апарат використовується з наступним розмежуванням значень: під онлайн-банкінгом (а також його функціональними еквівалентами – веб-банкінгом та інтернет-банкінгом) розуміється комплексна система дистанційного надання банківських послуг через різноманітні цифрові канали, яка забезпечує функціональність, аналогічну тій, що доступна в фізичних відділеннях банківських установ, за винятком операцій з видачі готівкових коштів. Натомість термін «мобільний банкінг» застосовується для позначення більш специфічної моделі обслуговування, при якій клієнти отримують доступ до

банківських сервісів через спеціалізований мобільний додаток, що дозволяє виконувати широкий спектр фінансових операцій, подібних до тих, що здійснюються у традиційних відділеннях, окрім операцій готівкового обслуговування.

Така диференціація понять дозволяє більш точно відобразити технологічні та функціональні особливості різних форм дистанційного банківського сервісу, що мають свою специфіку як з точки зору каналів доступу, так і з перспективи користувацького досвіду.

Таким чином на нашу думку, інтернет-банкінг – це інтегрована багатофункціональна система дистанційного банківського обслуговування, що забезпечує клієнтам можливість віддаленого доступу до власних рахунків та здійснення повного спектру стандартизованих фінансових операцій через захищені веб-інтерфейси з використанням публічної мережі Інтернет та різноманітних кінцевих пристроїв без необхідності фізичної присутності у відділенні банківської установи.

Інтернет-банкінг як технологічно-інноваційна форма надання банківських послуг характеризується низкою визначальних ознак, що формують його унікальну сутність та відрізняють від традиційних методів банківського обслуговування. Виходячи з цього, виділимо основні ознаки інтернет-банкінгу, які характеризують його унікальність та особливість, як сучасної фінансової послуги яку надають банківські установи (таблиця 1.1).

Таблиця 1.1 - Основні ознаки інтернет-банкінгу

| Ознака | Характеристика |
|-------------------------------|--|
| 1 | 2 |
| Дистанційність обслуговування | надання банківських послуг відбувається без фізичної присутності клієнта у відділенні банку, що забезпечує доступність сервісів 24/7 незалежно від місцезнаходження користувача |
| Технологічна платформність | функціонування на основі спеціалізованих програмно-технічних комплексів, що забезпечують інтеграцію з банківськими системами обробки даних та підтримують різноманітні інтерфейси взаємодії (веб-сайти, мобільні додатки, API) |
| Багатоканальність доступу | можливість використання різних технічних пристроїв (комп'ютери, смартфони, планшети) та програмних засобів для взаємодії з банківською системою |

Кінець додатку 1.1

| 1 | 2 |
|----------------------------------|---|
| Персоналізація та автентифікація | використання багаторівневих систем ідентифікації користувачів (логіни, паролі, одноразові коди, біометрична верифікація), що забезпечують захист та конфіденційність фінансових операцій |
| Мультифункціональність | комплексне поєднання різноманітних банківських сервісів в єдиному інтерфейсі, включаючи інформаційні послуги (перевірка балансу, історія транзакцій), транзакційні операції (платежі, перекази), управління рахунками та продуктами |
| Інтерактивність | забезпечення двостороннього зв'язку між банком та клієнтом у режимі реального часу, що дозволяє оперативно реагувати на запити та надавати зворотний зв'язок |
| Масштабованість | здатність системи адаптуватися до зростаючої кількості користувачів та операцій без суттєвого зниження продуктивності та якості обслуговування |
| Інтеграційність | можливість взаємодії з іншими фінансовими та нефінансовими сервісами, включаючи платіжні системи, електронні маркетплейси, державні послуги, що створює екосистему цифрових фінансових послуг |
| Економічна ефективність | значне зниження операційних витрат банку на обслуговування одного клієнта порівняно з традиційними каналами та оптимізація бізнес-процесів завдяки автоматизації рутинних операцій |
| Клієнтоорієнтованість | адаптивний інтерфейс та функціонал, що враховує потреби різних груп користувачів, з можливістю персоналізації налаштувань та сервісів |
| Превентивна безпека | наявність комплексних систем захисту інформації, включаючи шифрування даних, моніторинг підозрілої активності, аналіз поведінкових патернів користувачів для виявлення потенційних загроз |
| Інноваційна динамічність | постійне оновлення та вдосконалення функціоналу відповідно до технологічних трендів та змін у споживчих очікуваннях (впровадження штучного інтелекту, машинного навчання, біометричних технологій тощо) |

Джерело: систематизовано на основі [7; 10; 17]

Сукупність цих ознак формує концептуальну основу сучасного інтернет-банкінгу, визначаючи його як комплексну технологічну екосистему для дистанційного надання фінансових послуг, що еволюціонує у відповідь на суспільні та технологічні зміни.

Інтернет-банкінг виступає не просто технологічним рішенням, а стратегічним інструментом розвитку банківської системи в цілому. Його впровадження має багатовимірний вплив на функціонування фінансових установ:

- оптимізація операційних процесів – дослідження міжнародних консалтингових компаній демонструють, що витрати на обслуговування клієнта через інтернет-банкінг у 8-10 разів нижчі порівняно з традиційним обслуговуванням у відділенні. Це дозволяє банкам значно підвищити ефективність використання ресурсів;

- масштабування бізнесу – відсутність географічних обмежень

дозволяє банкам залучати клієнтів незалежно від їхнього місцезнаходження, що особливо важливо для розвитку фінансових послуг у віддалених регіонах з обмеженою банківською інфраструктурою;

- підвищення якості обслуговування – автоматизація процесів мінімізує людський фактор і, відповідно, зменшує кількість помилок, одночасно скорочуючи час на здійснення операцій. За даними аналітичних досліджень, швидкість проведення типової транзакції через інтернет-банкінг у 5-7 разів вища порівняно з операцією у відділенні;

- диверсифікація продуктової лінійки – інтернет-банкінг створює технологічну платформу для швидкого впровадження інноваційних фінансових продуктів, орієнтованих на різні сегменти клієнтів, що суттєво підвищує конкурентоспроможність банків;

- розвиток аналітичних можливостей – цифрові канали забезпечують збір та обробку великих масивів даних про поведінку клієнтів, що дозволяє впроваджувати персоналізовані фінансові пропозиції та підвищувати точність управління ризиками.

1.2 Систематизація видів інтернет-банкінгу та багатофакторна оцінка їх переваг і недоліків у контексті розвитку банківського сектору

Банківські установи, використовуючи інтернет-банкінг та мобільний банкінг можуть надавати банківські послуги для клієнтам без їх фізичної присутності у відділенні банку. Інтернет-банкінг сьогодні вже надає досить розширений перелік послуг банківським клієнтам і з кожним днем перелік даних послуг буде розширюватися у зв'язку з вимогами сучасного розвитку банківської системи. В умовах сьогодення основні види банківських інтернет-послуг які надають вітчизняні банки показані в таблиці 1.2.

Звісно, запроваджувати радикально нові зміни у функціоналі Інтернет-банкінгу стає дедалі складніше. На етапі розвитку таких систем набуває поширення послуга автоматичних платежів .

Таблиця 1.2 - Основні види банківських інтернет-послуг які надають вітчизняні банки

| Вид послуги | Характеристика |
|--|--|
| Відкриття банківського рахунку та виписка по рахунку без відвідування відділення | клієнт банку має змогу завдяки наявності інтернету та мобільного додатку зареєструвати та ідентифікувати особу і відкрити кредитовий чи дебетовий рахунок без відвідування відділення, що набагато пришвидшує виконання таких операцій. Також клієнти мають можливість переглядати власні транзакції та виписки по всім власним рахункам за будь-який вказаний період часу |
| Перекази коштів та платежі | клієнти банківських установ мають можливість переказувати грошові кошти на власні рахунки між різними банками, між власними рахунками в межах одного банку, на інші рахунки в межах одного банку чи на рахунки інших банків, що включає міжнародні перекази (WesternUnion, MoneyGram, RIA тощо) та перекази в межах України на рахунки в IBAN-форматі |
| Керування картками | Блокування та розблокування карток, встановлення лімітів та замовлення нових карток |
| Автоплатежі | клієнти банківських установ можуть скористатися послугами автоплатежів, що повторюються із встановленою клієнтом банка періодичністю на встановлену суму, як, наприклад, поповнення мобільного рахунку та плата за інтернет послуги тощо |
| Замовлення карток | клієнти мають змогу замовляти як дебетові, так і кредитові карти, а також як у фізичному форматі (із випуском пластикової карти), так і віртуальні карти (для використання функції NFC в мобільному телефоні) |
| Оформлення та/або внесення коштів по кредиту чи депозиту | клієнти банків можуть як через онлайн-банкінг, так і через мобільні додатки оформлювати договір по депозиту або кредиту, вносити кошти по депозиту чи кредиту, а також оформлювати розстрочку; |
| Інвестування та консультації | клієнти банку мають змогу інвестувати власні кошти не лише у банківські депозити, а й в інші фінансові інструменти через банківські додатки чи онлайн-банкінг, а також отримувати фінансові поради та аналіз доходів по даним інвестиціям |
| Страховання клієнтів банківськими установами | клієнти вітчизняних банків отримали нагоду страхувати рухоме й нерухоме майно та власне життя в онлайн-режимі |
| Обмін валюти | клієнти банків можуть в онлайн-форматі замовляти валюту, а вже потім отримувати готівку у відділенні банку |
| Додаткові послуги | клієнти банків мають можливість: сплачувати комунальні рахунки, оскільки суми до зарахування генеруються автомати, проведення благодійних переказів та переказів на допомогу армії, сплата штрафів за порушення правил дорожнього руху, поповнення мобільного рахунку |

Джерело: систематизовано на основі [6, с.4; 26, с.2]

Нині такі послуги можуть надати вже багато банків. Потенціал надання таких послуг – величезний. Це зумовлюється тим, що клієнту достатньо одного разу задати параметри платежу (терміни, суму оплати, реквізити одержувача коштів) і він автоматично здійснюватиметься банківською системою з використанням систем дистанційного обслуговування [22].

Розглядаючи різноманітні банківські операції, що виконуються через інтернет-банкінг, можна дійти висновку, що цей спосіб значно скорочує час,

необхідний для досягнення бажаного результату, а також водночас він підвищує зручність і доступність банківських послуг, що позитивно впливає на рівень задоволеності та лояльності користувачів.

Інтернет-банкінг як прогресивна форма організації банківського обслуговування створює комплексну систему переваг для всіх учасників фінансових взаємовідносин. Революційний характер трансформації банківських послуг через цифрові канали забезпечує значні позитивні ефекти, що розподіляються між клієнтами та фінансовими установами, формуючи взаємовигідну екосистему сучасних банківських сервісів.

Ефективність систем дистанційного банківського обслуговування для клієнтів проявляється у безпрецедентному підвищенні зручності, доступності та функціональності фінансових послуг. Клієнтоорієнтований підхід до проєктування інтерфейсів та функціоналу інтернет-банкінгу дозволяє задовольняти індивідуальні потреби різних категорій користувачів, суттєво покращуючи їх досвід взаємодії з банківською установою. Ефективність дистанційних банківських сервісів визначається симетричністю вигод, які отримують обидві сторони процесу – як клієнти, що користуються послугами, так і банки, що їх надають. Системи інтернет-банкінгу формують унікальний баланс інтересів, коли удосконалення клієнтського досвіду синхронізується з оптимізацією банківських бізнес-процесів, створюючи синергетичний ефект для фінансової екосистеми в цілому.

Розглянемо детально переваги інтернет-банкінгу для клієнтів (таблиця 1.3).

Паралельно з розширенням можливостей для клієнтів, інтернет-банкінг генерує стратегічні переваги для самих банківських установ. Економічна ефективність дистанційних каналів обслуговування проявляється у радикальному зниженні операційних витрат на проведення банківських транзакцій порівняно з традиційними відділеннями. Собівартість обслуговування клієнта через системи інтернет-банкінгу у середньому становить лише 10-15% від вартості аналогічних операцій, виконаних у фізичному відділенні банку, що створює значний потенціал для оптимізації фінансових потоків установи.

Таблиця 1.3 – Переваги використання інтернет-банкінгу для клієнтів банку

| Переваги | Характеристика |
|---|--|
| Цілодобова доступність | можливість здійснювати банківські операції 24/7/365 незалежно від графіка роботи відділень, святкових і вихідних днів |
| Територіальна незалежність | доступ до банківських послуг з будь-якої точки світу за наявності інтернет-з'єднання, що особливо важливо для осіб з обмеженою мобільністю та мешканців віддалених населених пунктів |
| Економія часу та ресурсів | відсутність необхідності відвідувати відділення банку, стояти в чергах, витратити час на дорогу |
| Швидкість проведення операцій | миттєве виконання більшості фінансових транзакцій (внутрішньобанківські перекази, оплата комунальних послуг, поповнення мобільного тощо) |
| Фінансова прозорість | постійний доступ до інформації про стан рахунків, деталізована історія транзакцій, можливість оперативного контролю фінансів |
| Розширений функціонал | доступ до комплексних фінансових послуг (інвестування, страхування, кредитування) через єдиний інтерфейс |
| Інформаційна підтримка | автоматичні нагадування про платежі, повідомлення про рух коштів, консультації через чат-боти |
| Безпека фінансових операцій | використання сучасних технологій шифрування та багатофакторної автентифікації для захисту фінансових транзакцій |
| Контроль витрат | можливість встановлення бюджетів, аналізу витрат за категоріями, формування фінансових звітів |
| Екологічність | зменшення використання паперових документів, скорочення необхідності фізичного переміщення |
| Доступ до міжнародних фінансових сервісів | можливість здійснювати міжнародні перекази, операції з валютою та інші транскордонні фінансові дії |

Джерело: систематизовано автором на основі [24; 35]

Впровадження комплексних систем дистанційного обслуговування дозволяє банкам істотно раціоналізувати структуру операційних витрат. Зокрема, відбувається значне скорочення видатків на утримання розгалуженої мережі структурних підрозділів, зменшення потреби у великій кількості фронт-офісних працівників та оптимізація логістичних процесів забезпечення відділень готівковими коштами, включаючи національну та іноземну валюту. Додатковий економічний ефект досягається через прискорення розрахункових операцій, що сприяє підвищенню оборотності фінансових ресурсів банку [1].

Технологічна трансформація банківського обслуговування через розвиток інтернет-банкінгу зумовлює фундаментальні зміни в операційній моделі сучасного банку. У контексті глобальної діджиталізації фінансового сектору та посилення конкуренції з боку необанків і фінтех-компаній, розбудова ефективних систем інтернет-банкінгу для вітчизняних банківських установ еволюціонувала зі статусу додаткової конкурентної переваги до рівня

стратегічного імперативу та необхідної умови виживання на ринку банківських послуг (таблиця 1.4).

Таблиця 1.4 – Переваги інтернет-банкінгу для банківської установи

| Переваги | Характеристика |
|---------------------------------------|--|
| Оптимізація операційних витрат | суттєве зниження вартості обслуговування одного клієнта (в середньому у 8-10 разів) порівняно з традиційним обслуговуванням у відділеннях |
| Масштабування клієнтської бази | можливість залучати та обслуговувати клієнтів незалежно від географії їх перебування без необхідності розширення мережі фізичних відділень |
| Автоматизація рутинних процесів | переведення типових операцій у цифровий формат, що звільняє людські ресурси для виконання складніших завдань та покращує якість обслуговування |
| Диджитал-трансформація бізнес-моделі | можливість реорганізації банківських бізнес-процесів відповідно до цифрових трендів, підвищення гнучкості та адаптивності |
| Розширення продуктового портфеля | створення нових цифрових продуктів та сервісів з мінімальними додатковими витратами |
| Підвищення ефективності крос-продажів | використання аналітики та персоналізованих пропозицій для збільшення рівня проникнення банківських продуктів |
| Оптимізація внутрішніх комунікацій | прискорення процесів узгодження та прийняття рішень завдяки цифровізації документообігу |
| Збір та аналіз даних | формування масивів інформації про клієнтську поведінку для подальшого аналізу та прогнозування |
| Підвищення конкурентоспроможності | можливість конкурувати з необанками та фінтех-компаніями на ринку цифрових фінансових послуг |
| Репутаційні переваги | позиціонування як інноваційної установи, що відповідає сучасним технологічним трендам |
| Зниження ризиків | автоматизовані системи моніторингу та аналізу транзакцій для виявлення підозрілих операцій та запобігання шахрайству |
| Гнучке ціноутворення | можливість диференціації тарифів для різних категорій клієнтів та різних типів транзакцій |

Джерело: систематизовано автором на основі [24; 35]

Таким чином, інвестиції у розвиток онлайн-банкінгу стають не дискреційними витратами, а критично важливим напрямком стратегічного розвитку сучасної банківської установи.

Незважаючи на очевидні переваги та стрімке поширення систем інтернет-банкінгу, цей інноваційний напрям банківського обслуговування характеризується також певними недоліками та обмеженнями, що потребують критичного осмислення. Комплексний аналіз функціонування дистанційних банківських сервісів вимагає об'єктивного розгляду не лише позитивних аспектів, але й потенційних викликів та ризиків, з якими стикаються як користувачі, так і банківські установи в процесі впровадження та використання технологій онлайн-банкінгу (таблиця 1.5).

Таблиця 1.5 – Недоліки використання інтернет-банкінгу

| Недолік | Характеристика |
|-----------------------------|--|
| Вразливість до кібератак | Системи інтернет-банкінгу є потенційними цілями для шахрайських дій, фішингових атак, вірусних програм та інших типів кіберзагроз, що може призвести до несанкціонованого доступу до фінансових рахунків клієнтів та втрати коштів |
| Технологічна залежність | Повна залежність від стабільності інтернет-з'єднання, електропостачання та працездатності технічних пристроїв, що особливо критично в умовах надзвичайних ситуацій та в регіонах з нестабільною інфраструктурою |
| Цифрова нерівність | Обмежений доступ до послуг інтернет-банкінгу для певних категорій населення (люди похилого віку, мешканці сільських територій з обмеженим інтернет-покриттям, соціально вразливі групи) |
| Психологічні бар'єри | Недовіра частини клієнтів до віртуальних фінансових операцій, страх перед технологічними інноваціями, консервативність у фінансових питаннях, що створює опір цифровізації банківських послуг |
| Ризики помилкових операцій | Підвищена ймовірність помилкового введення даних користувачем при самостійному виконанні операцій без участі банківського спеціаліста (неправильні реквізити, суми, призначення платежу тощо) |
| Значні інвестиційні витрати | Необхідність суттєвих початкових та регулярних інвестицій у розробку, впровадження та підтримку систем інтернет-банкінгу, що може бути фінансово обтяжливим для малих та середніх банків |
| Ризики ІТ-збоїв | Вразливість до технічних збоїв, програмних помилок, збоїв серверів, що може призводити до тимчасової недоступності банківських послуг та фінансових втрат |
| Стандартизація послуг | Обмежені можливості для гнучкої адаптації стандартних банківських продуктів до індивідуальних потреб клієнтів порівняно з персональним обслуговуванням |

Джерело: систематизовано автором на основі [5; 24; 35]

Інтернет-банкінг, будучи технологічно складною системою, що функціонує на перетині фінансової та цифрової сфер, закономірно генерує специфічні проблеми, пов'язані з технологічними обмеженнями, питаннями кібербезпеки, психологічними бар'єрами користувачів та регуляторними викликами. Ці фактори можуть суттєво впливати на ефективність впровадження систем дистанційного банківського обслуговування та визначати межі їх застосування в різних сегментах клієнтського обслуговування.

Аналіз вищезазначених недоліків та обмежень інтернет-банкінгу дозволяє констатувати, що попри беззаперечну інноваційність та перспективність цієї форми банківського обслуговування, її впровадження потребує комплексного підходу з урахуванням потенційних ризиків та викликів. Розуміння існуючих недоліків є необхідною передумовою для розробки ефективних стратегій їх мінімізації та подолання.

Важливо підкреслити, що більшість ідентифікованих недоліків мають не фундаментальний, а скоріше технологічний або адаптаційний характер, що дозволяє прогнозувати їх поступове нівелювання в процесі технологічного

розвитку та підвищення цифрової грамотності населення. Банківські установи та регуляторні органи активно працюють над удосконаленням систем кібербезпеки, розвитком інклюзивних технологій та формуванням збалансованого нормативного середовища, що сприятиме мінімізації негативних аспектів інтернет-банкінгу при збереженні його ключових переваг.

Функціонування системи Інтернет-банкінгу, як і будь-якої інформаційної системи, супроводжується певними ризиками. Фінансові установи розробляють регламентовані правила безпеки та рекомендації щодо використання програмного забезпечення. Ігнорування встановлених заходів безпеки може спричинити фінансові збитки для користувачів.

Для забезпечення надійного захисту при здійсненні фінансових операцій рекомендується дотримуватися наступних превентивних заходів [3]: імплементація ліцензійного програмного забезпечення для антивірусного захисту та запобігання несанкціонованому доступу до облікового запису користувача; встановлення прямого з'єднання з офіційним сервісом банківської установи з обов'язковою верифікацією префіксу «https» в адресі веб-сайту, що є елементом протидії входу на фіктивні інтернет-ресурси зломисників; контроль доступу до персонального комп'ютера та належне завершення робочої сесії після виконання операцій в системі інтернет-банкінгу; видалення персональних автентифікаційних даних (логін та пароль) з персонального комп'ютера та дотримання конфіденційності цієї інформації; періодична модифікація паролю для автентифікації в системі інтернет-банкінгу (рекомендований інтервал - кожні два місяці); мінімізація використання послуг онлайн-банкінгу через публічні точки доступу до мережі Інтернет, зокрема в інтернет-кафе та інших громадських місцях з незахищеним підключенням; систематичний моніторинг банківських виписок для своєчасного виявлення потенційних несанкціонованих транзакцій та зломисних втручань [19].

Таким чином, об'єктивне розуміння як переваг, так і недоліків інтернет-банкінгу є необхідною умовою для формування виваженої стратегії розвитку цифрових фінансових послуг, що максимально відповідатиме потребам усіх учасників банківської системи в контексті глобальної цифрової трансформації фінансового сектору.

2 Аналітико-практичні аспекти розвитку інтернет-банкінгу в Україні

2.1 Аналіз розвитку інтернет-банкінгу в Україні та аналіз фінансово-господарської діяльності АТ «ПриватБанк» за 2022-2024 роки

Еволюція електронних банківських сервісів в Україні пройшла через три ключові фази розвитку. Початковий етап ознаменувався запровадженням комплексу "Клієнт-Банк", який включав окремі компоненти для корпоративних клієнтів ("Клієнт-Банк") та індивідуальних користувачів ("Домашній банкінг"). Впровадження системи "Клієнт-Банк" в українському банківському секторі відбулося в 1992 році. Ця інноваційна технологія дозволила клієнтам здійснювати дистанційне управління своїми банківськими рахунками та отримувати актуальну інформацію про фінансові трансакції безпосередньо зі свого робочого місця. Наступна фаза відзначилася впровадженням мобільних банківських рішень, зокрема WAP-банкінгу, що розширило можливості віддаленого доступу до банківських послуг. Заключний етап характеризується формуванням та подальшим вдосконаленням повноцінного інтернет-банкінгу, що відкрило принципово нові можливості для дистанційного банківського обслуговування клієнтів. [23].

Протягом останнього часу в українському банківському секторі спостерігається істотна трансформація: від класичних форм обслуговування клієнтів відбувається стрімкий перехід до інтерактивної взаємодії через інтернет-платформи та смартфон-застосунки. Статистичні дані вражають: за шестирічний період (2018-2024 рр.) кількість регулярних користувачів цифрових банківських сервісів в Україні зросла більш ніж удвічі – на 131,91%, збільшившись із 4,7 мільйонів до 10,9 мільйонів активних учасників системи електронного банкінгу [21]. Це масштабне зрушення зумовлене комплексом чинників. З одного боку, воно є результатом інтенсивної цифрової модернізації українського фінансового сектору, що відображає глобальні

тренди диджиталізації банківської діяльності. Суттєвим каталізатором також виступило розширення доступу до інтернет-мережі в Україні. Показово, що за двадцятирічний період (2004-2024 рр.) рівень проникнення інтернету в країні зріс на 78 процентних пунктів – з початкових 12% у 2004 році до домінуючих 88% у 2024 році [22]. З іншого боку, пандемія коронавірусу стала потужним стимулом для прискореного впровадження дистанційних форм обслуговування. Українські банківські установи продемонстрували високу адаптивність до нових суспільних реалій, оптимізувавши використання цифрових технологій. Сьогодні подальша інтенсифікація розвитку електронного банкінгу набуває особливої актуальності в контексті євроінтеграційних прагнень України та підготовки до членства в Європейському Союзі.

У сучасних реаліях воєнного стану в Україні банківські установи адаптують свою операційну діяльність до надзвичайних умов, акцентуючи увагу на розширенні дистанційного доступу клієнтів до фінансових послуг та оптимізації комунікаційних каналів. Щоденні повітряні тривоги, тимчасова окупація південно-східних регіонів України та періодичні відключення електроенергії суттєво обмежують можливості громадян відвідувати фізичні відділення банків. Ці обставини стали каталізатором для прискореного розвитку цифрових банківських платформ, зокрема систем онлайн-банкінгу та мобільних банківських додатків. Крім вимушеної адаптації до воєнних умов, науковці К. Герасим та М. Марич у своїх дослідженнях відзначають ще один вагомий чинник активізації цифрового банкінгу – економічну доступність технологічних засобів. Науково-технічний прогрес призвів до суттєвого зниження вартості комп'ютерного обладнання та смартфонів, що слугують ключовими інструментами для користування цифровими банківськими сервісами, роблячи їх доступними для ширшого кола споживачів фінансових послуг [7].

Фінансові інституції України активно впроваджують технології віддаленого обслуговування через платформи онлайн-банкінгу та мобільні застосунки, забезпечуючи своїм клієнтам можливість здійснювати банківські операції дистанційно, без необхідності фізичної присутності у банківських

відділеннях. Сучасний асортимент цифрових банківських сервісів, доступних українським користувачам, представлений у таблиці 1.1.

Аналізуючи інформацію, відображену на рисунку 2.1, можна констатувати, що найбільш затребуваною функцією інтернет-банкінгу в Україні є моніторинг балансу рахунку в режимі реального часу – цей сервіс становить 19% від загального обсягу використання цифрових банківських послуг. Популярність цієї опції обумовлена її технічною простотою та відсутністю комісійних зборів за користування нею. Електронний банкінг став фундаментальним елементом фінансового повсякдення українців, надаючи зручний доступ до розширеного комплексу банківських послуг. Особливим попитом користується функціонал оплати комунальних та телекомунікаційних послуг. Використання попередньо налаштованих платіжних шаблонів для регулярних трансакцій істотно оптимізує процес здійснення платежів та мінімізує часові витрати порівняно з традиційним обслуговуванням у відділеннях банків.

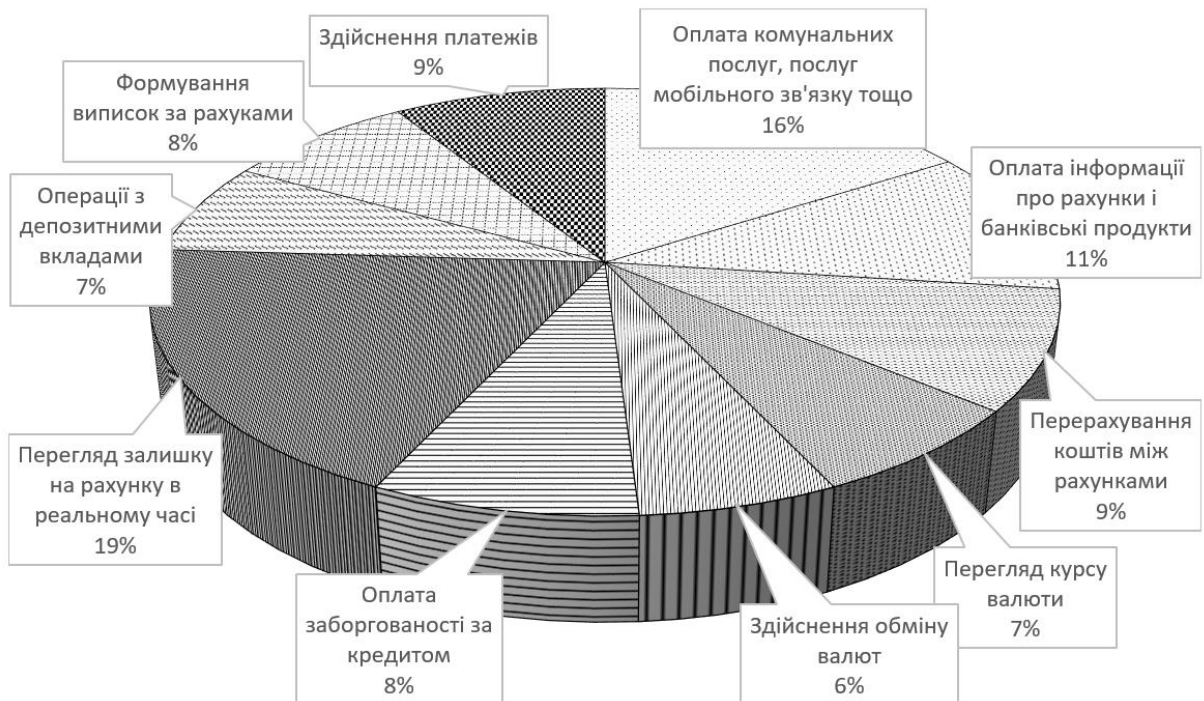


Рисунок 2.1 – Найбільш популярні послуги інтернет-банкінгу в Україні у 2024 році

Оцінюючи весь спектр фінансових операцій, доступних через системи інтернет-банкінгу та мобільні застосунки, можна дійти висновку, що такі

технологічні рішення суттєво оптимізують часові витрати клієнтів на отримання необхідних банківських послуг, одночасно підвищуючи їхню доступність та комфортність використання. Це, у свою чергу, сприяє зростанню лояльності споживачів фінансових послуг в українському банківському секторі.

Варто відзначити, що Україна стала світовим першопрохідцем у банківській сфері, запровадивши систему платежів через QR-коди, що значно спростило механізм безготівкових розрахунків. Проте, попри всі переваги цифрового банкінгу, користувачі періодично стикаються з певними викликами та недоліками цих сервісів, серед яких можна виділити випадки шахрайського списання коштів з рахунків клієнтів та технічні збої в онлайн-системах банківського обслуговування [26, с. 3].

Незважаючи на позитивну динаміку, рівень поширення онлайн-банкінгу в Україні все ще залишається приблизно вдвічі нижчим порівняно з країнами Європейського Союзу. Це відставання можна пояснити декількома факторами, зокрема високою вразливістю до кібератак та загальною недовірою населення до цифрових банківських платформ, на що вказують дослідження [18]. Крім того, суттєвим обмежувальним чинником виступає нерівномірна якість інтернет-покриття по території України - попри високий загальний показник проникнення інтернету, у багатьох населених пунктах спостерігається недостатня пропускна здатність мережі.

Вирішення проблеми інфраструктурної забезпеченості сьогодні є одним із пріоритетних завдань для розширення доступності онлайн-банкінгу та мобільних банківських додатків у різних регіонах країни. Це питання тісно пов'язане з державною політикою збалансованого регіонального економічного розвитку України. Впровадження відповідних регуляторних заходів має ґрунтуватися на принципах пропорційності, стійкості та соціальної орієнтованості для всіх регіонів. Досягнення синергетичного ефекту від реалізації таких ініціатив дозволить державі створити сприятливі умови для активізації розвитку інтернет-банкінгу та розширення кола його користувачів серед українського населення.

На сучасному етапі лідерами інноваційного розвитку в банківському

секторі України виступають такі фінансові установи як «ПриватБанк», «Райффайзен банк Аваль», «Сенс-Банк», «ОТП Банк», АТ «УніверсалБанк» та інші. Ці банки вже понад десятиліття вирізняються серед конкурентів впровадженням передових фінансових продуктів, включаючи технологічні рішення мобільного-банкінгу та інтернет-банкінгу.

У 2024 році найширшу імплементацію послуг інтернет-банкінгу демонструють банківські установи з іноземним капіталом – абсолютно всі 14 фінансових інституцій цієї категорії (100%) пропонують своїм клієнтам цифрові рішення. Така лідерська позиція пояснюється їхнім привілейованим доступом до інноваційних технологій та можливістю запозичення успішних практик впровадження електронних сервісів від материнських структур. Важливим фактором також виступає орієнтація іноземних банків на технологічно прогресивну клієнтську аудиторію з підвищеними очікуваннями щодо якості обслуговування, що стимулює активний розвиток онлайн-платформ. Інвестиції в цифрові рішення дозволяють банкам з іноземним капіталом зміцнювати свої конкурентні позиції на фінансовому ринку України та розширювати клієнтську базу, що наочно відображено на рисунку 2.2.

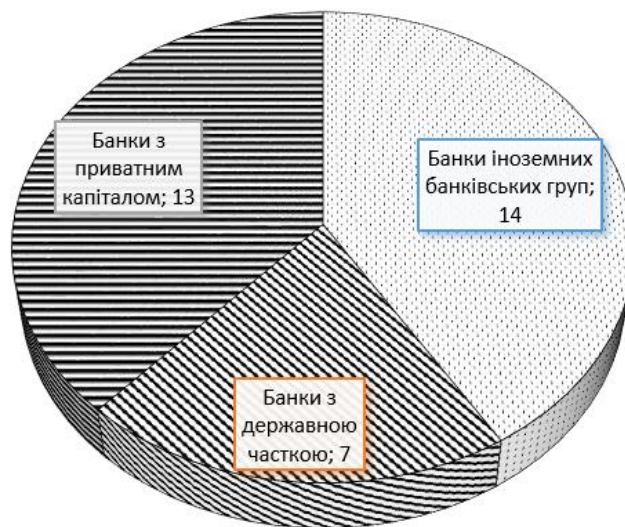


Рисунок 2.2 - Рівень впровадження інтернет-банкінгу банками України у 2021 році, од.

Не менш показовою є ситуація з банками державного сектору, де всі 7 фінансових установ надають послуги інтернет-банкінгу. Це відображає стратегічну спрямованість державних банків на модернізацію технологічної

інфраструктури та адаптацію до сучасних потреб споживачів фінансових послуг.

Натомість, серед банків з приватним українським капіталом спостерігається значно нижчий рівень цифровізації – лише 13 установ, що становить 33% від загальної кількості банків цієї групи, впровадили системи інтернет-банкінгу. Така диспропорція обумовлена насамперед обмеженими фінансовими можливостями для інвестування у розвиток цифрової інфраструктури. Особливо гостро ця проблема постає перед невеликими приватними банками, які стикаються з суттєвими викликами при впровадженні та підтримці сучасних технологічних рішень через брак ресурсів.

Фінансові установи демонструють високу активність у розвитку та популяризації своїх цифрових платформ, розширюючи асортимент онлайн-послуг та пропонуючи вигідні умови обслуговування. Банки спрямовують значні інвестиції в розробку інтуїтивно зрозумілих мобільних застосунків, оптимізацію користувацьких інтерфейсів та інтеграцію прогресивних технологічних рішень, таких як системи біометричної ідентифікації та індивідуалізовані клієнтські пропозиції. Деякі інноваційні фінансові установи, зокрема Монобанк, запровадили принципово новий формат діяльності, зосередивши свою бізнес-модель виключно в цифровому просторі.

Статистичні показники наочно демонструють експоненціальне зростання популярності електронних розрахунків: сукупний обсяг безготівкових онлайн-операцій продемонстрував вражаючу динаміку, збільшившись з 3099 мільярдів гривень у 2021 році до 3444 мільярдів гривень у 2022 році, а в 2023 році досягнув рекордної позначки у 6141 мільярд гривень. Ця прогресія, проілюстрована на рисунку 2.3, відображає стрімкий розвиток безготівкової економіки та значне підвищення рівня сприйняття електронних платіжних інструментів серед українського населення.

В структурі онлайн-операцій протягом 2022-2024 років найбільшу частку займають перекази з картки на картку. Обсяг таких переказів збільшився з 1907 млрд грн у 2022 році до 1990 млрд грн у 2023 році, у 2024 році навпаки знизився до 1318 млрд грн. Обсяг операцій з придбання товарів

та послуг в мережі Інтернет демонструє нестабільну динаміку: після зростання з 615 млрд грн у 2022 році до 878 млрд грн у 2023 році, спостерігається значне зниження до 622 млрд грн у 2024 році. Це насамперед пов'язано з економічними коливаннями у зв'язку із негативним впливом війни.



Рисунок 2.3 – Розподіл безготівкових операцій з використанням платіжних карток в Україні у 2024 році [34]

Водночас, обсяг операцій через платіжні термінали зріс з 897 млрд грн у 2022 році до 2825 млрд грн у 2023 році, однак у 2024 році знизився до 1985 млрд грн. Ця тенденція відображає активне поширення платіжних терміналів у торговельних мережах та зростаюче використання безконтактних платіжних інструментів серед споживачів. Розширення інфраструктури для проведення безготівкових розрахунків разом з підвищенням рівня фінансової освіти населення виступають додатковими стимулами для розвитку цього сегменту.

Аналізуючи ключові чинники, що сприяють нарощуванню обсягів онлайн-транзакцій, можна виокремити декілька основних драйверів: насамперед, це проактивна політика Національного банку України, спрямована на стимулювання розвитку безготівкової економіки та популяризацію електронних платежів; другим важливим фактором є цілеспрямовані зусилля комерційних банківських установ щодо просування безготівкових розрахунків та диверсифікації спектру цифрових послуг, особливо в сегменті інтернет-банкінгу; третім суттєвим елементом виступає

трансформація поведінкових моделей споживачів та зростання довіри до електронних фінансових операцій. Додатковими каталізаторами прискореного переходу до безконтактних платежів та онлайн-покупок із використанням сервісів інтернет-банкінгу стали пандемія COVID-19 та військовий конфлікт в Україні.

Статистичні дані свідчать, що банки з розвиненою системою інтернет-банкінгу демонструють суттєво вищі показники рентабельності та темпи зростання клієнтської бази. Так, за даними McKinsey, банки-лідери цифрової трансформації у 2020-2023 роках показали в середньому на 25% вищий показник ROE порівняно з фінансовими установами, які відстають у впровадженні цифрових технологій.

У макроекономічному вимірі розвиток інтернет-банкінгу сприяє підвищенню рівня фінансової інклюзії населення, стимулює розвиток безготівкових розрахунків, зменшує тіньовий сектор економіки та підвищує прозорість фінансових потоків. Зокрема, в умовах діджиталізації українського суспільства, частка безготівкових розрахунків зросла з 38.1% у 2018 році до понад 65% у 2023 році, що корелює з активним розвитком систем інтернет-банкінгу в країні.

У контексті міжнародної конкуренції розвинені системи дистанційного банківського обслуговування стають визначальним фактором привабливості національної банківської системи для іноземних інвесторів та партнерів, що особливо актуально в умовах європейської інтеграції України та гармонізації її фінансового ринку зі стандартами ЄС.

АТ КБ «ПриватБанк» займає ключову позицію в українській банківській системі як системно важливий фінансовий інститут, який відіграє вирішальну роль у підтримці економічної стабільності держави. Банківська установа фокусується на обслуговуванні фізичних осіб, підтримці малих і середніх підприємств, а також встановлює партнерські відносини з великими корпоративними структурами. Від 2019 року держава виступає єдиним акціонером АТ КБ «ПриватБанк», що свідчить про його стратегічну цінність для національної економіки. На початок 2025 року мережа банку включає 8 філіальних представництв та 1200 відділень на території всієї України,

включно з філією на Кіпрі.

Як елемент критичної інфраструктури, АТ КБ «ПриватБанк» суттєво впливає на процеси економічного відновлення та стабілізації України. Виконуючи функцію основного кредитора національної економіки, банк надає суттєву фінансову підтримку як бізнес-середовищу, так і громадянам, одночасно забезпечуючи вагомі надходження до державного бюджету через податкові та дивідендні внески. Після націоналізації у 2016 році та здійсненої докапіталізації в розмірі 155 млрд грн, фінансова установа спрямувала до державної скарбниці 168,3 млрд грн у вигляді податку на прибуток і дивідендних виплат. Фінансовий рік 2023 став особливо результативним: банк продемонстрував подвоєння прибутку до оподаткування порівняно з попереднім роком, що відображає зростання довіри клієнтів та поступове поживлення економічного клімату.

Фінансова стійкість АТ КБ «ПриватБанку» демонструє його орієнтацію на перспективний розвиток та здатність генерувати прибуток навіть у найскладніших умовах функціонування фінансового ринку. Незважаючи на воєнний стан, банк продовжує кредитувати малий та середній бізнес, сприяючи таким чином економічному відродженню та зміцненню продовольчої безпеки України.

Фінансові результати діяльності АТ КБ «ПриватБанк» за 2024 рік підтверджують високий рівень капіталізації, що повністю відповідає вимогам Національного банку України. Показники ліквідності банківської установи значно перевищують нормативні параметри, встановлені Національним банком України, що переконливо демонструє її фінансову стійкість та спроможність вчасно виконувати фінансові зобов'язання перед клієнтами. Протягом 2022-2024 років АТ КБ «ПриватБанк» виконував всі нормативи встановлені НБУ.

У 2024 році спостерігалось помітне збільшення кількості корпоративних клієнтів - зростання склало 110 тисяч, що дозволило досягти загального показника в 875 тисяч активних бізнес-клієнтів, збільшивши базу на 14,4%. Згідно з даними СБР, банк утримує лідерські позиції у сфері обслуговування підприємницького сектору з ринковою часткою 45% серед юридичних осіб та

61% серед фізичних осіб-підприємців. Вагомим досягненням стало міжнародне визнання фінансової установи – входження до 50 найбільших світових екваторів за рейтингом Nielsen Report з підвищенням на 20 позицій до 40-го місця.

В умовах воєнного стану банк залишається надійною фінансовою опорою для національної економіки. Результати діяльності за 2023 рік відображають раціональний підхід до управління фінансовими ресурсами та високий ступінь суспільної відповідальності. АТ КБ «ПриватБанк» планує подальше вдосконалення якості обслуговування, гарантуючи безперервність та доступність банківських послуг. Пріоритетними напрямками діяльності залишаються кредитування малого та середнього бізнесу, надання послуг приватним клієнтам та розробка інноваційних фінансових рішень, що відповідають актуальним потребам економіки в умовах воєнного стану.

Комплексне дослідження фінансово-господарських показників АТ КБ «ПриватБанк» за період 2022-2024 років проводиться з метою визначення ефективності функціонування банку, оцінки його фінансової стабільності, прибутковості та ролі в економіці країни. Такий аналіз також дозволяє виявити ключові тенденції розвитку банківської установи, оцінити вплив зовнішніх чинників (зокрема, воєнних дій) на фінансові показники та сформулювати обґрунтовану стратегію подальшої діяльності.

Для всебічної оцінки фінансово-господарської діяльності АТ КБ «ПриватБанк» було першочергово здійснено вертикальний та горизонтальний аналіз активів балансу банку за 2022-2024 роки (таблиці 2.1 та А.1, додаток А).

З даних таблиці 2.1 можна зробити висновок, що активи АТ КБ «ПриватБанк» у 2023 році порівняно з попереднім роком зросли – на 136939264 тис. грн або на 24,91%, у 2024 році – 85221739 тис. грн або на 12,41%.

Найбільше зростання загальної суми активів банку у 2023 році порівняно з попереднім роком спостерігається за рахунок наступних статей: «Грошові кошти та їх еквіваленти» на 39081328 тис. грн (96,34%), «Цінні

папери, які обліковуються за амортизованою собівартістю» – на 33555956 тис. грн (33.47%) та «Кредити та заборгованість клієнтів» - на 24282512 тис. грн (34,03%).

Таблиця 2.1 – Динаміка активів АТ КБ «ПриватБанк» за 2022-2024 роки

| Показники | Сума, тис. грн | | | Абсолютне відхилення, тис. грн | | Темп приросту (спаду), % | |
|---|----------------|-----------|-----------|-----------------------------------|-----------|-----------------------------|-----------|
| | 2022 | 2023 | 2024 | 2023/2022 | 2024/2023 | 2023/2022 | 2024/2023 |
| Грошові кошти та їх еквіваленти | 40566774 | 79648102 | 91121687 | +39081328 | +11473585 | +96,34 | +14,41 |
| Фінансові активи, що обліковуються за справедливою вартістю через прибуток або збиток | 95716216 | 100376470 | 110706561 | +4660254 | +10330091 | +4,87 | +10,29 |
| Кошти в інших банках | 60233746 | 75061458 | 72150851 | +14827712 | -2910607 | +24,62 | -3,88 |
| Кредити та заборгованість клієнтів | 71355251 | 95637763 | 116999204 | +24282512 | +21361441 | +34,03 | +22,34 |
| Цінні папери, які обліковуються за справедливою вартістю через інший сукупний дохід | 143919800 | 171470647 | 204240124 | +27550847 | +32769477 | +19,14 | +19,11 |
| Цінні папери, які обліковуються за амортизованою собівартістю | 100242085 | 133798041 | 138683783 | +33555956 | +4885742 | +33,47 | +3,65 |
| Інвестиції в асоційовані й дочірні компанії | 30243 | 30246 | 30246 | +3 | - | +0,01 | - |
| Інвестиційна нерухомість | 2154747 | 2339766 | 2005133 | +185019 | -334633 | +8,59 | -14,30 |
| Дебіторська заборгованість щодо поточного податку на прибуток | 12051312 | 3616 | 3763 | -12047696 | +147 | -99,97 | +4,07 |
| Відстрочений податковий актив | 1100185 | 1951332 | 1629261 | +851147 | -322071 | +77,36 | -16,51 |
| Основні засоби та нематеріальні активи | 6617191 | 6689505 | 7145195 | +72314 | +455690 | +1,09 | +6,81 |
| Інші фінансові активи | 14097277 | 18191597 | 22715579 | +4094320 | +4523982 | +29,04 | +24,87 |
| Інші активи | 1589198 | 1414749 | 4403644 | -174449 | +2988895 | -10,98 | +211,27 |
| Усього активів | 549674027 | 686613291 | 771835031 | +136939264 | +85221739 | +24,91 | +12,41 |

Джерело: систематизовано на основі [27; 28; 29]

Дані показники свідчать про суттєве зміцнення ліквідної позиції банку, що відображається у майже подвоєнні обсягу грошових коштів та їх еквівалентів. Така динаміка вказує на посилення здатності банку оперативно виконувати свої зобов'язання та підвищення його фінансової стійкості в умовах економічної невизначеності. Одночасно з цим, значне зростання кредитного портфеля клієнтів демонструє активізацію кредитної діяльності банку та його роль у стимулюванні економічного відновлення країни.

Також, важливо відзначити, що збільшення обсягу цінних паперів за амортизованою собівартістю свідчить про консервативну інвестиційну стратегію банку, спрямовану на забезпечення стабільного доходу при помірному рівні ризику. Така збалансована структура активів дозволяє банку підтримувати високий рівень фінансової надійності, одночасно забезпечуючи необхідні ресурси для розширення кредитування реального сектору економіки, що особливо важливо в період економічного відновлення країни.

Збільшення загальної суми активів у 2024 році порівняно з 2023 роком найбільше обумовлено зростанням таких статей, як: «Кредити та заборгованість клієнтів» на 21361441 тис. грн (22,34%), «Цінні папери, які обліковуються за справедливою вартістю через інший сукупний дохід» – на 32769477 тис. грн (19,11%) та «Грошові кошти та їх еквіваленти» - на 39081328 тис. грн (14,41%). «Станом на 01.01.2025 року портфель інвестиційних цінних паперів банку був на 87,04% сформований з ОВДП, які ідентифікуються як активи високої якості, тобто активи з найменшим ступенем ризику» [32].

На початку війни, у 2022 році порівняно з 2021 роком, досить різко знизилась сума основних засобів на 10,12%, що насамперед пов'язано з втратами відділень на окупованих територіях. Однак, у 2023 та 2024 роках порівняно з попереднім роком дана стаття активів зросла на 1,09% або на 6,81% відповідно.

Проаналізувавши структуру активів АТ КБ «ПриватБанк» за період з 2022 року по 2024 рік (таблиця А.1, додаток А) можна зробити висновок, що найбільшу частку активів АТ КБ «ПриватБанк» займають саме «Цінні папери, які обліковуються за справедливою вартістю через інший сукупний дохід», їх частка у 2022 році склала 26,18%, у 2023 році – 24,97%, у 2024 році – 26,46%,

а також «Цінні папери, які обліковуються за амортизованою собівартістю» - їх частка у 2022 році дорівнювала 18,24%, у 2023 році – 19,49%, у 2024 році – 17,97%. Під час воєнного стану в країні зростання частки цінних паперів в загальній сумі активів, насамперед пояснюється, тим що банк надав перевагу роботі з активами з найменшим ступенем ризику, оскільки під час війни різко зростає кредитний ризик.

Також значну частку протягом 2022-2024 років в структурі активів займали «Фінансові активи, що обліковуються за справедливою вартістю через прибуток або збиток». Хоча їх частка у 2023 році знизилася порівняно з показником 2022 року, але вона все одно є значною, а саме у 2022 році 17,41%, у 2023 році – 14,62%, у 2024 році – 14,34%.

Стаття активів «Кредити та заборгованість клієнтів» в структурі активів займає тільки четверте місце (у 2022 році – 12,98%, у 2023 році – 13,93%, у 2024 році – 15,16%), хоча в умовах стабільного фінансового ринку кредитні операції є найбільш прибутковими для банківської установи.

Але у зв'язку зі зростанням кредитного ризику банку під час війни, та досить значною часткою проблемних кредитів в кредитному портфелі АТ КБ «ПриватБанк», кредитні операції займають незначну частку в активах банку. Однак протягом 2022-2024 років частка кредитного портфеля поступово зростає, що демонструє активізацію кредитної діяльності банку та його роль у стимулюванні економічного відновлення країни.

Наступним етапом аналізу фінансового стану АТ КБ «ПриватБанк» за 2022-2024 роки є аналіз пасивів (таблиця 2.2).

Не дивлячись на складну економічну ситуацію в країні у 2022-2024 роках, пасиви АТ КБ «ПриватБанк» протягом аналізованого періоду постійно зростали, а саме у 2023 році порівняно з 2022 роком вони зросли – на 136939264 тис. грн або на 24,91%, у 2024 році – на 85221739 тис. грн або на 12.41%.

Упродовж 2022-2024 років у структурі пасивів АТ КБ «ПриватБанк» спостерігалася тенденція до постійного нарощування зобов'язань, що слугувало основним фактором загального зростання пасивів банку. Найвагомим джерелом збільшення зобов'язань виступала стаття «Кошти

клієнтів», яка продемонструвала стабільну позитивну динаміку: у 2023 році відносно 2022 року зростання становило 84,815,143 тис. грн (18,24%), а у 2024 році порівняно з 2023 роком – 61,879,462 тис. грн (11,26%).

Таблиця 2.2 – Динаміка пасивів АТ КБ «ПриватБанк» за 2022-2024 роки

| Статті пасивів | Сума, тис. грн | | | Абсолютне відхилення, тис грн | | Темп приросту (спаду), % | |
|---|----------------|------------|------------|-------------------------------|--------------|--------------------------|--------------|
| | 2022 р. | 2023 р. | 2024 р. | 2023 до 2022 | 2024 до 2023 | 2023 до 2022 | 2024 до 2023 |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 |
| Зобов'язання | | | | | | | |
| Кошти банків | 329 | 486 | 5570 | +157 | +5084 | +47,72 | +1046,09 |
| Кошти клієнтів | 464871501 | 549686644 | 611566106 | +84815143 | +61879462 | +18,24 | +11,26 |
| Боргові цінні папери, емітовані банком | 2528 | 2628 | 2668 | +100 | +40 | +3,96 | +1,52 |
| Інші залучені кошти | 567788 | 3087561 | 6705137 | +2519773 | +3617576 | +443,79 | +117,17 |
| Зобов'язання щодо поточного податку на прибуток | 2972075 | 25790403 | 21552955 | +22818328 | -4237448 | +767,76 | -16,43 |
| Резерв за зобов'язаннями | 5803423 | 5437546 | 6013144 | -365877 | +575598 | -6,3 | +10,59 |
| Інші фінансові зобов'язання | 13222380 | 13063856 | 21651327 | -158524 | +8587471 | -1,2 | +65,73 |
| Інші зобов'язання | 4140466 | 4383015 | 4843967 | +242549 | +460952 | +5,86 | +10,52 |
| Субординований борг | 304719 | 316500 | 350303 | +11781 | +33803 | +3,87 | +10,68 |
| Усього зобов'язань | 491885208 | 601768639 | 672691177 | +109883431 | +70922538 | +22,34 | +11,79 |
| Власний капітал | | | | | | | |
| Статутний капітал | 206059744 | 206059744 | 206059744 | - | - | - | - |
| Емісійні різниці | 22690 | 22690 | 22690 | - | - | - | - |
| Резервні та інші фонди банку | 11448539 | 12958438 | 14846672 | +1509899 | +1888234 | +13,19 | +14,57 |
| Резерви переоцінки | -2993739 | 10432374 | 14732494 | +13426113 | +4300120 | -348,47 | +41,22 |
| Непокритий збиток | -156748415 | -144628594 | -136517747 | +12119821 | +8110847 | -7,73 | -5,61 |
| Власний капітал | 57788819 | 84844652 | 99143853 | +27055833 | +14299201 | +46,82 | +16,85 |
| Усього зобов'язання та власний капітал | 549674027 | 686613291 | 771835030 | +136939264 | +85221739 | +24,91 | +12,41 |

Джерело: систематизовано на основі [27; 28; 29]

Варто відзначити планомірне збільшення власного капіталу банку протягом досліджуваного періоду: у 2023 році приріст становив 27055833 тис. грн (46,82%), а у 2024 році відносно 2023 року – 14299201 тис. грн (16,85%). При цьому в структурі власного капіталу спостерігався непокритий збиток, який поступово скорочувався завдяки отриманому прибутку. Статутний

капітал банківської установи залишався незмінним і складав 206059744 тис. грн.

Аналіз динаміки пасивів АТ КБ «ПриватБанк» дозволяє зробити висновок про зростання довіри до банківської установи з боку клієнтів, що підтверджується стабільним нарощуванням коштів клієнтів. Збільшення власного капіталу при одночасному скороченні непокритого збитку свідчить про ефективність обраної бізнес-моделі та підвищення фінансової стійкості банку. Незмінність статутного капіталу за умов зростання загальної суми власних коштів вказує на здатність банку генерувати внутрішні ресурси для розширення діяльності, що є важливим чинником довгострокової фінансової стабільності в умовах мінливого економічного середовища.

Детальний аналіз структури пасивів АТ КБ «ПриватБанк» за 2022-2024 роки (таблиця А.2, додаток А) виявив, що зобов'язання займають домінуюче положення у структурі пасивів фінансової установи, хоча й демонструють незначне поступове зниження їх питомої ваги: 89,49% у 2022 році, 87,64% у 2023 році та 87,15% у 2024 році.

Щодо частки власного капіталу, то спостерігається стійка тенденція до її збільшення в загальній структурі пасивів банку протягом досліджуваного періоду: з 10,51% у 2022 році до 12,36% у 2023 році, досягаючи 12,85% у 2024 році. Особливу увагу привертає факт, що позитивна динаміка власного капіталу забезпечувалася насамперед за рахунок поступового зменшення обсягу непокритого збитку, що відображає покращення фінансових результатів діяльності банківської установи.

Аналіз структурних змін пасивів дозволяє зробити висновок про планомірне зміцнення фінансової стійкості банку через оптимізацію співвідношення власних і залучених коштів. Незважаючи на те, що частка зобов'язань залишається високою, позитивна динаміка зростання питомої ваги власного капіталу свідчить про поступову реструктуризацію пасивів у напрямку посилення фінансової автономії банку. Скорочення непокритого збитку демонструє ефективність операційної діяльності та стратегії управління ризиками, що дозволило банку досягти потужної капіталізації у 2023 році та повністю відповідати нормативним вимогам Національного банку

України. Така тенденція свідчить про зміцнення фінансового потенціалу банку та його здатності протистояти потенційним економічним викликам.

Проведемо аналіз доходів та витрат АТ КБ «ПриватБанк» за 2022-2024 роки (таблиця 2.3).

Таблиця 2.3 – Динаміка доходів, витрат та фінансового результату АТ КБ «ПриватБанк» за 2022-2024 роки

| Показник | Сума, тис грн | | | Абсолютне відхилення, тис грн | | Темп приросту (спаду), % | |
|---|---------------|-----------|-----------|----------------------------------|---------------|--------------------------------|---------------|
| | 2022 р. | 2023 р. | 2024 р. | 2023/ 2022 | 2024/ 2023 | 2023/ 2022 | 2024/ 2023 |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 |
| Доходи | | | | | | | |
| Процентні доходи | 43685504 | 66237277 | 77593516 | +22551773 | +11356239 | +51,62 | +17,14 |
| Процентні витрати (-) | 3768088 | 6616309 | 10706232 | +2848221 | +4089923 | +75,59 | +61,82 |
| Чистий процентний дохід/(Чисті процентні витрати) | 39917417 | 59620969 | 66887284 | +19703552 | +7266315 | +49,36 | +12,19 |
| Комісійні доходи | 32944618 | 41588600 | 46601889 | +8643982 | +5013289 | +26,24 | +12,05 |
| Комісійні витрати | 12504760 | 17149834 | 18834027 | +4645074 | +1684193 | +37,15 | +9,82 |
| Чистий комісійний дохід | 20439858 | 24438766 | 27767863 | +3998908 | +3329097 | +19,56 | +13,62 |
| Торговий результат | 9504922 | 13756206 | 12608131 | +4251284 | -1148075 | +44,73 | -8,35 |
| Інші операційні доходи | 2759266 | 3075279 | 2609200 | +316013 | -466079 | +11,45 | -15,16 |
| Інші доходи | 611809 | 746313 | 636289 | +134504 | -110024 | +21,98 | -14,74 |
| Всього доходів | 73233272 | 101637532 | 110508767 | +28404260 | +8871235 | +38,79 | +8,73 |
| Витрати | | | | | | | |
| Відрахування до резервів | 16327500 | 4499763 | 2815349 | -11827737 | -1684414 | -72,44 | -37,43 |
| Адміністративні та інші операційні витрати | 22233786 | 24372510 | 26689284 | +2138724 | +2316774 | +9,62 | +9,51 |
| Всього витрати | 38561286 | 28872273 | 29504633 | -9689013 | +632360 | -25,13 | +2,19 |
| Фінансові результати | | | | | | | |
| Прибуток/(збиток) до оподаткування | 34671985 | 72765259 | 81004134 | +38093274 | +8238875 | +109,87 | +11,32 |
| Витрати на податок на прибуток | 4474017 | 35000574 | 40863279 | +30526557 | +5862705 | +682,31 | +16,75 |
| Чистий прибуток/(збиток) | 30197968 | 37764685 | 40140855 | +7566717 | +2376170 | +25,06 | +6,29 |

Джерело: систематизовано на основі [27; 28; 29]

Протягом 2022-2024 років, незважаючи на складні економічні умови, зумовлені воєнним станом, АТ КБ «ПриватБанк» демонстрував стабільно позитивні фінансові результати. Особливо вражаючими були показники 2023 року, коли прибуток до оподаткування сягнув 72,8 млрд грн, що вдвічі перевищило результат 2022 року. Чистий прибуток збільшився на 25,06%, досягнувши позначки 37765 млн грн, що забезпечило банку лідерські позиції

серед вітчизняних фінансових установ із часткою 43,64% у загальній сумі прибутку банківського сектору України. Позитивна динаміка зберігалася і в 2024 році, коли прибуток до оподаткування зріс на 8238875 тис. грн (109,87%), а чистий прибуток – на 2376170 тис. грн (6,29%).

Варто відзначити, що зростання прибутковості банку в 2024 році відбувалося завдяки значному збільшенню ключових джерел доходу: чистий процентний дохід підвищився на 12,19%, а чистий комісійний дохід – на 13,62%. Одночасно з цим спостерігалось зменшення обсягу відрахувань на формування резервів внаслідок покращення якості кредитного портфеля (у 2023 році сума резервів скоротилася на 11,8 млрд грн порівняно з 2022 роком, а в 2024 році відносно 2023 року – на 1,68 млрд грн). Таким чином, за результатами 2023-2024 років АТ КБ «ПриватБанк» був достатньо забезпечений основним капіталом та регулятивним капіталом.

Аналіз фінансових результатів АТ КБ «ПриватБанк» дозволяє зробити висновок про ефективність обраної бізнес-стратегії та високу адаптивність банку до складних економічних умов. Зростання прибутку в умовах воєнного стану свідчить про стійкість бізнес-моделі та здатність фінансової установи генерувати дохід навіть у періоди економічної нестабільності. Збільшення частки банку в сукупному прибутку банківської системи підтверджує його системне значення для фінансового сектору країни. Особливо варто відзначити покращення якості кредитного портфеля, що відображається в зниженні витрат на формування резервів, свідчить про вдосконалення системи ризик-менеджменту та підвищення ефективності роботи з проблемними активами.

Аналіз фінансово-господарської діяльності АТ КБ «ПриватБанк» за період 2022-2024 років свідчить про стабільне зміцнення фінансової позиції банку та його здатність ефективно функціонувати в умовах економічної невизначеності та воєнного стану. Протягом аналізованого періоду спостерігалось планомірне зростання основних показників фінансової діяльності: збільшення активів за рахунок грошових коштів, цінних паперів та розширення кредитного портфеля; нарощування пасивів через залучення коштів клієнтів та збільшення власного капіталу; стабільне зростання чистого

прибутку, який у 2023 році досяг 37,77 млрд грн, забезпечивши банку 43,64% частки в сукупному прибутку банківської системи України.

Важливими тенденціями фінансово-господарської діяльності банку стали: зміцнення ліквідної позиції, підтверджене майже подвоєнням обсягу грошових коштів та їх еквівалентів; покращення якості кредитного портфеля, що відображається у зниженні відрахувань до резервів; суттєве зростання власного капіталу (на 46,82% у 2023 році та 16,85% у 2024 році) при одночасному скороченні непокритого збитку. Показники адекватності регулятивного капіталу банку (21,75% на кінець 2023 року) більш ніж удвічі перевищують нормативні вимоги НБУ, що свідчить про високий рівень фінансової стійкості установи.

Таким чином, незважаючи на складні економічні умови, АТ КБ «ПриватБанк» демонструє потужну фінансову динаміку, зберігаючи позиції системно важливого банку та основного кредитора національної економіки. Зростання клієнтської бази, розширення кредитування, оптимізація структури активів і пасивів, а також стабільна прибутковість свідчать про ефективність обраної бізнес-моделі та стратегії управління. Це дозволяє банку не лише підтримувати високий рівень фінансової надійності, але й активно сприяти економічному відновленню країни в умовах воєнного стану, виконуючи свою стратегічну роль у забезпеченні фінансової стабільності держави.

2.2 Напрями покращення розвитку інтернет-банкінгу у АТ «ПриватБанк»

Аналіз розвитку інтернет-банкінгу в банківській системі України традиційно починається з розгляду системи «Приват24», впровадженої АТ КБ «ПриватБанк» 26 березня 2001 року – майже чверть століття тому. На початку 2000-х років «Приват24» став справжнім технологічним проривом на вітчизняному ринку фінансових послуг. Надання клієнтам можливості користуватися банківськими сервісами онлайн сприяло значному розширенню

клієнтської бази та допомогло банку здобути і протягом десятиліття утримувати репутацію найбільш інноваційної фінансової установи України.

Визначним досягненням АТ «ПриватБанк» стала його участь у фіналі престижного міжнародного банківського рейтингу Retail Banker International Awards – уперше в історії українського банківського сектору. Особливо варто відзначити номінацію «Краща інновація в платежах», в якій банк був представлений.

Сьогодні АТ КБ «ПриватБанк» визнаний одним із найбільш інноваційних банків не лише в Україні, але й на світовому рівні. Серед технологічних новацій банку, які отримали міжнародне визнання, виділяються: компактний платіжний міні-термінал, автентифікація в системі інтернет-банкінгу через QR-код, сервіс онлайн-інкасації, віртуалізовані платіжні картки, а також широкий спектр спеціалізованих мобільних додатків для різноманітних фінансових потреб [14]. Розглянемо детальніше історію розвитку та впровадження інноваційних розробок у інтернет-банкінг і мобільний-банкінг АТ КБ «ПриватБанк» (таблиця А.3, додаток А).

Система «Приват24» еволюціонувала у потужний інструмент комплексного обслуговування клієнтів, об'єднавши в єдиному інтерфейсі різноманітні банківські сервіси: відкриття поточних рахунків, розміщення депозитів, управління кредитним лімітом картки «Універсальна», а також використання інноваційного накопичувального рахунку «Скарбничка».

Особливої уваги заслуговує сервіс «Скарбничка», який став одним із перших подібних фінансових продуктів на українському ринку. Ця послуга набула значної популярності серед отримувачів заробітної плати через АТ КБ «ПриватБанк», оскільки пропонувала принципово новий підхід до заощаджень. Замість традиційного відкладання коштів за залишковим принципом, клієнти отримали можливість автоматичного перерахування визначеної суми на накопичувальний рахунок безпосередньо після зарахування заробітної плати, що дозволяло більш ефективно планувати свої фінансові цілі.

Мобільний додаток Приват24 значно розширив функціональність класичного інтернет-банкінгу, інтегрувавши широкий спектр побутових

сервісів: оплату комунальних послуг, придбання проїзних документів, замовлення доставки води, їжі, квітів, оформлення страхових полісів та багато іншого. Такий підхід до організації екосистеми послуг створив додаткові зручності для користувачів.

З фінансової точки зору, розширення спектру сервісних функцій надало АТ КБ «ПриватБанк» стратегічну перевагу в управлінні ліквідністю. Значні обсяги клієнтських коштів, призначених для оплати комунальних та інших послуг, тимчасово акумулюються на рахунках банку, що суттєво підвищує показники миттєвої ліквідності фінансової установи та створює додаткові можливості для короткострокових фінансових операцій.

Варто відзначити, що АТ КБ «ПриватБанк» не обмежився лише розвитком базового мобільного додатку Приват24, а створив цілу екосистему спеціалізованих мобільних рішень, які суттєво розширюють можливості клієнтів щодо здійснення різноманітних фінансових операцій.

Особливе місце в цій екосистемі посідає сервіс QR-банкінгу, який став одним із перших подібних рішень на світовому рівні. Ця інноваційна технологія забезпечує миттєву оплату товарів, послуг та інтернет-покупок шляхом сканування QR-коду за допомогою смартфона, реалізуючи принципи безконтактних платежів та підвищуючи швидкість розрахунків.

Заслугує на увагу і спеціалізований додаток «Розумна заправка», який трансформував процес придбання пального на автозаправних станціях. Сервіс автоматично визначає місцезнаходження клієнта за допомогою GPS-технологій, дозволяючи вибрати номер паливної колонки, тип пального та необхідний обсяг або суму для заправки. Оплата здійснюється безпосередньо через додаток в онлайн-режимі, що дозволяє уникнути черг біля кас та підвищує безпеку розрахунків – клієнту не потрібно використовувати фізичну платіжну картку чи запам'ятовувати PIN-коди.

Інноваційним вирішенням повсякденних фінансових потреб став додаток «Фотокаса». Ця технологія дозволяє клієнтам просто сфотографувати рахунки чи квитанції на оплату комунальних послуг, після чого фахівці банку самостійно формують необхідні платіжні документи та надсилають їх на електронну пошту користувача у вигляді відсканованих зображень. Такий

підхід дає можливість клієнтам здійснювати оплату з будь-якої точки світу без необхідності ручного введення реквізитів чи пошуку рахунків постачальників товарів та послуг [15].

Таким чином, АТ КБ «ПриватБанк» сьогодні – є лідером за кількістю інновацій в Україні та світі. «Культура інновацій – причина успіху», – К. Карамазіна, керівник напряму E-commerce ПриватБанку. Останні із них: платіжний мінітермінал, вхід в Інтернет-банк через QR-код, онлайн-інкасація, FacePay24» [36].

Одним із передових досягнень ПриватБанку в сфері платіжних технологій став FacePay24 – революційний метод біометричної оплати, що суттєво оптимізує процес здійснення розрахунків. Ця інноваційна технологія дозволяє клієнтам здійснювати придбання товарів та послуг без використання готівкових коштів чи смартфона. Для активації сервісу користувачам необхідно лише оновити мобільний додаток Privat24 та інтегрувати функціональність FacePay24. Процес оплати відбувається надзвичайно просто – покупцю достатньо лише поглянути на спеціалізовану камеру планшетного пристрою, встановленого на касі, після чого система здійснює біометричну ідентифікацію особи та автоматично проводить платіжну операцію.

Станом на початок лютого 2024 року, понад 65% корпоративних клієнтів ПриватБанку активно використовують спеціалізований мобільний додаток «Приват24 для бізнесу» для моніторингу стану рахунків та ініціювання платежів. Примітно, що впродовж 2024 року частка користувачів, які надають перевагу мобільній платформі порівняно з традиційним веб-інтерфейсом, продемонструвала значне зростання на 31%.

Протягом 2024 року АТ КБ «ПриватБанк», активно враховуючи потреби та зворотний зв'язок від корпоративних клієнтів, суттєво розширив функціональні можливості мобільного додатку, інтегрувавши ряд затребуваних бізнес-сервісів: формування аналітичних виписок за транзакціями через POS-термінали, комплексний менеджмент зарплатних проектів, автоматичну перевірку податкових заборгованостей, інформаційно-аналітичний сервіс «Досьє ділової репутації» та інтуїтивно зрозумілі функціональні підказки з відеоінструкціями для оптимізації користувацького

досвіду. На сьогодні корпоративним клієнтам доступні 12 різноманітних категорій послуг у мобільному додатку «Приват24 для бізнесу». Окрім стандартних банківських операцій, користувачі отримують доступ до актуальної податкової інформації, включаючи поточні реквізити податкових органів та можливість оперативної сплати податкових зобов'язань. Додаток також інтегрує функціональність електронного документообігу та комплексного управління різноманітними виплатами, включаючи заробітну плату та інші регулярні транзакції, що суттєво оптимізує процеси фінансового менеджменту для бізнес-структур різного масштабу.

Сьогодні інтернет-банкінг АТ КБ «ПриватБанк» надає дуже широкий спектр банківських послуг, які клієнт банку може отримати не приходючи у відділення банку (таблиця 2.4).

Таблиця 2.4 – Основні банківські послуги які пропонує інтернет-банкінг Приват24

| Види цифрового банкінгу | Банківські послуги які пропонує інтернет-банкінг Приват24 |
|--|--|
| 1 | 2 |
| Інтернет-банк Приват24 (для приватних осіб) | Перекази на картки Visa та Mastercard |
| | Оплата комунальних та інших послуг |
| | Відкриття депозитів |
| | Купівля квитків на поїзд, літак чи автобус |
| | Надсилення міжнародних грошових переказів у будь-яку точку світу |
| | Мобільні поповнення будь-яких українських операторів зв'язку |
| | Керування своїми картками та рахунками як фізичної особи, так і підприємця |
| | Отримання кредитів |
| | Оформлення страхування |
| Мобільний застосунок Приват24 для iOS та Android (для бізнесу) | Проведення платежів |
| | Виписки за POS-терміналами |
| | Керування виплатою зарплати |
| | Перевірка заборгованості за розрахунками з бюджетом |
| | Сервіс «Досье ділової репутації» та функціональні підказки та відеоінструкції |
| | Додаткові послуги: отримати інформацію по податках, актуальні реквізити податкової та сплатити податки, електронний документообіг, зарплатні та інші виплати |
| | |

Кінець таблиці 2.4

| 1 | 2 |
|---|---|
| Мобільний застосунок Приват24 для iOS та Android (для приватних осіб) | Переказ коштів |
| | Кредити та заощадження |
| | Оплата проїзду в громадському транспорті |
| | Поповнення мобільного |
| | Гаманець для всіх карток клієнта |
| | Купівля квитків на поїзд |
| | Оплата будь-яких послуг |
| | Додавання сервісів на головний екран |
| | Супутній до Приват 24 додаток - «Розумна заправка» |
| | Єдиний додаток для фізичних осіб та підприємців У розділі «Бізнес» здійснюються операції за рахунками підприємця (ФОП): відкриття рахунку та за потреби віртуальної картки; переказ грошей; перегляд балансу і руху коштів; можливість ділитися реквізитами рахунків із контрагентами. |
| SMS-банкінг (керування рахунком за допомогою SMS-команд) | Можливість дізнатися баланс на картці |
| | Поповнення мобільного |
| | Зміна ПІН-кода |
| QR-банкінг | Оплата рахунків, товарів і інтернет-покупок просто через QR-код за безконтактною банківською технологією |

Платформа «Приват24» у 2021 році обслуговувала 13,5 мільйонів користувачів, демонструючи високий рівень довіри українців до цифрових банківських сервісів. У 2022 році відбулося скорочення клієнтської бази до 12,03 мільйонів, що пов'язано з економічною нестабільністю внаслідок російської агресії проти України та посиленням конкуренції на фінтех-ринку. Попри тимчасовий спад, 2023-2024 роки відзначилися відновленням позитивної динаміки – кількість користувачів зросла до 14,46 та 15 мільйонів відповідно (рисунок 2.4) [13]. Це відображає ефективність стратегії ПриватБанку щодо адаптації до викликів воєнного часу, впровадження інновацій та підтримки високих стандартів обслуговування. Важливим фактором стала також загальна стабілізація банківського сектору України. Банк продовжує системні інвестиції в розвиток цифрової інфраструктури, регулярно вдосконалюючи функціональність платформи та розширюючи асортимент доступних послуг.

Зручний інтерфейс, різноманітні можливості (серед яких проведення платежів, грошові перекази між рахунками, контроль банківських карток тощо), а також стабільність і захищеність системи становлять ключові

чинники, що забезпечують широку популярність додатку Приват24. ПриватБанк надзвичайно серйозно ставиться до захисту персональних даних користувачів та протидії шахрайським схемам, що є фундаментальним для збереження клієнтської довіри у сфері електронного банкінгу.

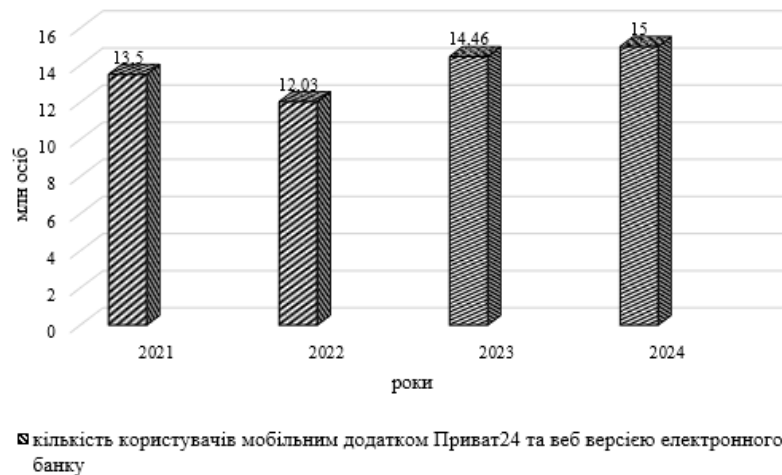


Рисунок 2.4 – Кількість користувачів мобільним додатком Приват24 та веб-версією електронного банку протягом 2021-2024 років

Варто зазначити, що досягнення високих показників використання Приват24 пояснюється не лише технічними перевагами, але й результативною рекламною політикою фінансової установи, націленою на просування цифрових банківських послуг серед різноманітних категорій клієнтів. Фінансова установа інтенсивно розвиває партнерські відносини з ритейл-компаніями, кур'єрськими службами та іншими бізнес-структурами, створюючи ексклюзивні промо-пропозиції та бонуси для користувачів свого додатку, що сприяє розширенню клієнтської бази та зміцненню відданості наявних користувачів. Безперечно, вагомим фактором є також позиція ПриватБанку як одного з лідерів банківського сектору України.

Необхідно підкреслити, що розширення аудиторії Приват24 є частиною масштабнішого процесу діджиталізації фінансового сектору України.

Фінансовий обіг міжкарткових електронних переказів у 2021 році сягнув позначки 820,6 мільярдів гривень. Наступного року відбувся суттєвий стрибок цього параметра до 1596,0 мільярдів гривень, що демонструє практично подвоєння у порівнянні з попереднім періодом. Ця різка динаміка може бути

обумовлена низкою обставин, насамперед початком бойових дій на території країни, що спричинило переміщення фінансових активів клієнтів з інших фінансових інституцій, оскільки аналізована банківська установа перебуває під державним контролем, а отже, має високу вірогідність отримання додаткового фінансування у разі погіршення економічних показників.

Однак, протягом 2023 року спостерігалось певне скорочення обсягів міжкарткових інтернет-переказів до рівня 1110,2 мільярдів гривень. Незважаючи на те, що цей показник значно перевершує результати 2021 року, він виявився на 30,4% нижчим за рекордні дані 2022 року. Така динаміка може пояснюватися нормалізацією ситуації після періоду невизначеності на початку військових дій та поступовим поверненням до традиційних форматів споживчої активності. Частина користувачів імовірно повернулася до використання готівкових коштів або віддала перевагу традиційним банківським операціям без використання цифрових каналів.

Стосовно придбання продукції та сервісних послуг через мережу інтернет, у 2021 році фінансовий об'єм таких транзакцій досягнув 402,5 мільярдів гривень. Наступного року спостерігалось збільшення на 27,8%, внаслідок чого сума сягнула 514,6 мільярдів гривень. Проте, протягом 2023 року зафіксовано незначне зменшення об'єму електронних покупок до 490,0 мільярдів гривень, що становить зниження на 4,8% у порівнянні з показниками 2022 року.

Важливо акцентувати увагу на тому, що, попри певну коливання показників, загальний фінансовий обсяг клієнтських операцій ПриватБанку в цифровому середовищі залишається значним. Це яскраво демонструє стабільну затребуваність електронних банківських інструментів та надійну репутацію онлайн-платформ серед користувачів. Банківська установа, зберігаючи провідні позиції в галузі, систематично спрямовує ресурси на вдосконалення своїх веб-орієнтованих продуктів, забезпечуючи максимальний рівень їх функціональної стабільності, інформаційного захисту та інтуїтивно зрозумілого використання.

Прогнозується, що динаміка розширення об'ємів електронних фінансових операцій збереже позитивний вектор у стратегічній перспективі.

Фінансова установа ПриватБанк, відповідно до своєї корпоративної політики, планує постійне вдосконалення своїх цифрових екосистем, розширення функціональних можливостей та впровадження передових технологічних рішень для максимального задоволення запитів користувачів у період глобальних трансформацій фінансової індустрії.



Рисунок 2.5 - Динаміка обсягу операцій клієнтів
АТ КБ «ПриватБанк» за допомогою інтернету в 2021-2023 роках

Індекс розпізнаваності бренду ПриватБанку в сегменті цифрового банкінгу досягає 78%. Цей кількісний параметр відображає виняткову впізнаваність та широку популярність фінансової інституції серед українського населення. Банківська установа реалізує комплексну маркетингову програму, що охоплює різноманітні комунікаційні канали, включаючи телевізійні медіа, інтернет-ресурси, зовнішні рекламні носії та програми спонсорської підтримки. Фінансова організація систематично популяризує свої цифрові сервіси, акцентуючи увагу на їхній практичності, захищеності та інноваційному характері.

Показник відданості клієнтів бренду ПриватБанку становить 29%. Незважаючи на те, що це значення поступається рівням впізнаваності та споживання послуг, воно все ж демонструє суттєву прихильність клієнтської аудиторії до фінансової установи. Формування лояльності відбувається завдяки високим стандартам обслуговування, надійності функціонування та безпеці онлайн-банкінгу, а також додатковим перевагам, які надаються

користувачам. Банківська інституція пропонує різноманітні програми стимулювання, такі як бонусні нарахування за здійснені покупки, повернення частини коштів, пільгові умови у компаніях-партнерах тощо. Ці стратегічні ініціативи націлені на підвищення загального рівня задоволеності клієнтів та заохочення регулярного користування банківськими продуктами. Необхідно враховувати, що конкурентне середовище в банківському секторі України характеризується високою інтенсивністю, а споживачі мають широкі можливості вибору серед численних банківських установ та технологічних фінансових компаній. Тому показник лояльності на рівні 29%, хоча й не є граничним, переконливо свідчить про наявність у ПриватБанку міцного ядра вірних клієнтів, які цінують якісні характеристики та зручність запропонованих сервісів.

Серед основних конкурентів Приват24 можна виділити Монобанк, інші конкуренти, такі як Ощад24, Сенс Банк, Абанк24, ПУМБ, УкрСиб Онлайн, Райффайзен та ОТП-банк, мають нижчі показники популярності порівняно з Приват24.

Необхідно наголосити, що АТ КБ «ПриватБанк» надає першочергове значення захисту електронної платформи Приват24. Для забезпечення максимальної надійності цифрового сервісу впроваджено комплексну багаторівневу систему інформаційної безпеки. Процедура доступу до персонального кабінету Приват24 вимагає введення індивідуального пароля користувача з подальшим обов'язковим підтвердженням процесу авторизації. Верифікація входу здійснюється одним із наступних альтернативних методів: використання одноразового цифрового паролю; отримання телефонного виклику від представників банківської установи; застосування персонального ідентифікаційного номера від діючої платіжної картки фінансової установи. Як додатковий рівень захисту, мобільний додаток «Приват24» пропонує можливість налаштування біометричної автентифікації за допомогою сканування дактилоскопічного відбитка або системи розпізнавання індивідуальних рис обличчя користувача. Імплементация цих сучасних технологій дозволяє уникнути необхідності багаторазового ручного введення облікових даних при кожному вході до системи.

Таким чином, АТ КБ «ПриватБанк», розпочавши впровадження

інтернет-банкінгу ще у 2001 році, продовжує демонструвати безперервний процес технологічного вдосконалення своїх цифрових рішень. Банк не лише розвиває основну платформу, але й впроваджує інновації в саму концепцію дистанційного обслуговування, створюючи спеціалізовані додатки для різних сфер життя клієнтів. Цей підхід дозволяє фінансовій установі підтримувати високу якість цифрових сервісів та зберігати лояльність користувачів у висококонкурентному середовищі фінансових технологій.

АТ КБ «ПриватБанк» тривалий час утримує лідерські позиції на ринку інтернет-банкінгу України, демонструючи інноваційний підхід до впровадження цифрових технологій та розвитку онлайн-сервісів. Мобільний додаток «Приват24» залишається одним із найпопулярніших фінансових додатків в Україні, що забезпечує широкий спектр послуг для клієнтів. Проте, в умовах стрімкого розвитку фінансових технологій, посилення конкуренції з боку необанків та зміни споживчих очікувань, перед банком постають нові виклики, які потребують своєчасного реагування та впровадження інноваційних рішень.

На основі проведеного у попередніх розділах аналізу функціоналу та сучасного стану інтернет-банкінгу АТ КБ «ПриватБанк», можна виділити такі основні виклики, що потребують вирішення:

- технологічні обмеження існуючої платформи – наявна архітектура системи інтернет-банкінгу, що розвивалася впродовж багатьох років, потребує модернізації для забезпечення масштабованості, гнучкості та швидкості впровадження нових функцій;
- зростання кібер-загроз – зі збільшенням кількості онлайн-транзакцій та цифрових сервісів підвищується рівень ризиків, пов'язаних із кібербезпекою, що вимагає впровадження більш досконалих систем захисту;
- потреба в удосконаленні користувацького досвіду – незважаючи на значну функціональність, інтерфейс Приват24 потребує подальшого спрощення та підвищення зручності використання, особливо для користувачів старшого віку та осіб з обмеженими можливостями;
- конкуренція з боку фінтех-компаній та необанків – поява нових гравців на ринку з інноваційними сервісами та бізнес-моделями створює додатковий тиск на традиційні банки;

– персоналізація банківських послуг – зростаючі очікування клієнтів щодо індивідуалізованого підходу до обслуговування та адаптації послуг під їхні конкретні потреби.

– виклики воєнного часу - необхідність забезпечення безперервної роботи сервісів в умовах війни, адаптація до нових реалій, підтримка клієнтів у складних умовах.

Враховуючи ці виклики та спираючись на світові тенденції розвитку цифрового банкінгу, можна визначити ключові напрями, які дозволять АТ КБ «ПриватБанк» не лише зберегти лідерські позиції на ринку, але й вийти на якісно новий рівень розвитку інтернет-банкінгу (таблиця А 4, додаток А).

Запропоновані напрями вдосконалення інтернет-банкінгу АТ КБ «ПриватБанк» є комплексним підходом до розвитку цифрових банківських послуг, який враховує сучасні технологічні тенденції, зміни у споживчих очікуваннях та специфічні умови функціонування банківської системи України.

Впровадження рекомендованих заходів дозволить: підвищити технологічну гнучкість та надійність системи інтернет-банкінгу; забезпечити високий рівень безпеки та захисту клієнтських даних; розширити функціональність та впровадити інноваційні сервіси; покращити користувацький досвід та забезпечити персоналізацію послуг; адаптувати сервіси до умов воєнного часу та сприяти післявоєнній відбудові країни.

Реалізація цих напрямів потребуватиме значних інвестицій у технологічну інфраструктуру, залучення висококваліфікованих спеціалістів та переосмислення окремих бізнес-процесів банку. Проте, такі інвестиції є необхідними для збереження лідерських позицій ПриватБанку на ринку цифрового банкінгу та забезпечення стійкого розвитку в довгостроковій перспективі.

Таким чином, комплексний розвиток інтернет-банкінгу АТ КБ «ПриватБанк» за визначеними напрямами сприятиме не лише підвищенню ефективності діяльності самого банку, але й розвитку цифрової економіки України в цілому, підвищенню доступності фінансових послуг та фінансової інклюзії населення.

Висновки

Розвиток інтернет-банкінгу є стратегічним пріоритетом, який визначає конкурентоспроможність фінансових українських банків у сучасних умовах. В умовах стрімкої диджиталізації фінансового сектору, посилення конкуренції, а також трансформації споживчих звичок населення, традиційні моделі банківського обслуговування втрачають ефективність, поступаючись місцем цифровим каналам взаємодії з клієнтами. Особливої актуальності розвиток онлайн-банкінгу набув в умовах сучасних викликів, пов'язаних із глобальною пандемією та воєнним станом в Україні, які радикально змінили традиційні напрями використання банківських послуг та актуалізували потребу в дистанційному обслуговуванні клієнтів. Відтак, активна цифрова трансформація банківського сектору через розвиток інтернет-банкінгу є ключовим фактором забезпечення стійкості та ефективності банківської системи України в умовах глобальних викликів та технологічної революції у сфері фінансових послуг.

Незважаючи на стрімкий розвиток електронного банкінгу на території України, цей термін залишається законодавчо не закріпленим, хоча і фігурує в окремих нормативно-правових документах. Після глибокого аналізу даного поняття, ми дійшли висновку, що інтернет-банкінг – це інтегрована багатофункціональна система дистанційного банківського обслуговування, що забезпечує клієнтам можливість віддаленого доступу до власних рахунків та здійснення повного спектру стандартизованих фінансових операцій через захищені веб-інтерфейси з використанням публічної мережі Інтернет та різноманітних кінцевих пристроїв без необхідності фізичної присутності у відділенні банківської установи.

Банківські установи, використовуючи інтернет-банкінг та мобільний банкінг можуть надавати банківські послуги для клієнтам без їх фізичної присутності у відділенні банку. Інтернет-банкінг сьогодні вже надає досить

розширений перелік послуг банківським клієнтам і з кожним днем перелік даних послуг буде розширюватися у зв'язку з вимогами сучасного розвитку банківської системи.

Об'єктивне розуміння як переваг, так і недоліків інтернет-банкінгу є необхідною умовою для формування виваженої стратегії розвитку цифрових фінансових послуг, що максимально відповідатиме потребам усіх учасників банківської системи в контексті глобальної цифрової трансформації фінансового сектору.

Проведений аналіз розвитку інтернет-банкінгу в Україні свідчить про стрімку динаміку цифровізації банківського сектору, особливо впродовж останніх п'яти років. Дослідження показало, що понад 70% українських банків пропонують послуги дистанційного обслуговування через інтернет-платформи, при цьому кількість активних користувачів онлайн-банкінгу зросла на 42% з 2020 по 2025 рік. Встановлено, що вітчизняний ринок інтернет-банкінгу характеризується високою концентрацією, де п'ять провідних банків обслуговують близько 85% усіх користувачів цифрових банківських послуг, серед яких беззаперечним лідером залишається АТ КБ «ПриватБанк» з часткою ринку близько 58%. Вивчення функціональності існуючих систем інтернет-банкінгу дозволило виявити поступове розширення спектру онлайн-послуг – від базових платіжних операцій до комплексних фінансових рішень, включаючи кредитування, інвестування та страхування, що відображає світові тенденції розвитку цифрового банкінгу. Водночас аналіз підтвердив наявність суттєвих регіональних диспропорцій у рівні проникнення інтернет-банкінгу, значну цифрову нерівність між різними віковими групами населення, а також технологічне відставання деяких банківських установ, що стримує розвиток галузі загалом. Аналіз також виявив трансформаційний вплив воєнного стану на розвиток інтернет-банкінгу, який спонукав банки до прискореного впровадження інноваційних дистанційних сервісів та підвищення стійкості цифрової інфраструктури, що загалом позитивно вплинуло на якість та доступність онлайн-банківських

послуг в Україні.

АТ КБ «ПриватБанк» займає ключову позицію в українській банківській системі як системно важливий фінансовий інститут, який відіграє вирішальну роль у підтримці економічної стабільності держави. Банківська установа фокусується на обслуговуванні фізичних осіб, підтримці малих і середніх підприємств, а також встановлює партнерські відносини з великими корпоративними структурами.

Незважаючи на складні економічні умови, АТ КБ «ПриватБанк» демонструє потужну фінансову динаміку, зберігаючи позиції системно важливого банку та основного кредитора національної економіки. Зростання клієнтської бази, розширення кредитування, оптимізація структури активів і пасивів, а також стабільна прибутковість свідчать про ефективність обраної бізнес-моделі та стратегії управління. Це дозволяє банку не лише підтримувати високий рівень фінансової надійності, але й активно сприяти економічному відновленню країни в умовах воєнного стану, виконуючи свою стратегічну роль у забезпеченні фінансової стабільності держави.

Досвід провідних українських банків, зокрема АТ КБ «ПриватБанк», демонструє, що системна та інноваційна розбудова інтернет-банкінгу не лише забезпечує оптимізацію операційних витрат та розширення клієнтської бази, але й створює нові джерела доходу, підвищує лояльність клієнтів та розширює можливості для крос-продажів фінансових продуктів.

Аналіз розвитку інтернет-банкінгу в банківській системі України традиційно починається з розгляду системи «Приват24», впровадженої АТ КБ «ПриватБанк» 26 березня 2001 року – майже чверть століття тому. На початку 2000-х років «Приват24» став справжнім технологічним проривом на вітчизняному ринку фінансових послуг.

АТ КБ «ПриватБанк» тривалий час утримує лідерські позиції на ринку інтернет-банкінгу України, демонструючи інноваційний підхід до впровадження цифрових технологій та розвитку онлайн-сервісів. Мобільний додаток "Приват24" залишається одним із найпопулярніших фінансових

додатків в Україні, що забезпечує широкий спектр послуг для клієнтів. Проте, в умовах стрімкого розвитку фінансових технологій, посилення конкуренції з боку необанків та зміни споживчих очікувань, перед банком постають нові виклики, які потребують своєчасного реагування та впровадження інноваційних рішень.

Враховуючи сучасні виклики та спираючись на світові тенденції розвитку цифрового банкінгу, в кваліфікаційній роботі запропоновані ключові напрями, які дозволять АТ КБ «ПриватБанк» не лише зберегти лідерські позиції на ринку, але й вийти на якісно новий рівень розвитку інтернет-банкінгу. Впровадження рекомендованих заходів дозволить: підвищити технологічну гнучкість та надійність системи інтернет-банкінгу; забезпечити високий рівень безпеки та захисту клієнтських даних; розширити функціональність та впровадити інноваційні сервіси; покращити користувацький досвід та забезпечити персоналізацію послуг; адаптувати сервіси до умов воєнного часу та сприяти післявоєнній відбудові країни.

Реалізація цих напрямів потребуватиме значних інвестицій у технологічну інфраструктуру, залучення висококваліфікованих спеціалістів та переосмислення окремих бізнес-процесів банку. Проте, такі інвестиції є необхідними для збереження лідерських позицій ПриватБанку на ринку цифрового банкінгу та забезпечення стійкого розвитку в довгостроковій перспективі.

Таким чином, комплексний розвиток інтернет-банкінгу АТ КБ «ПриватБанк» за визначеними напрямами сприятиме не лише підвищенню ефективності діяльності самого банку, але й розвитку цифрової економіки України в цілому, підвищенню доступності фінансових послуг та фінансової інклюзії населення.

Список використаних джерел

1. Аврамчук Л. А. Перспективи розвитку інтернет-банкінгу в Україні [Електронний ресурс] / Л. А. Аврамчук, М. І. Черкесенко // Логоз. – 13 грудня 2024. – С. 36-41. Режим доступу: <https://archive.logos-science.com/index.php/conference-proceedings/article/view/2498>
2. Андросенко О. Що таке інтернет-банкінг: переваги онлайн-банкінгу над традиційним [Електронний ресурс] / О. Андросенко // Сайт IdeaBank. – 25.09.2025. Режим доступу: <https://ideabank.ua/uk/experts/shcho-take-internet-bankinh-perevahy-onlayn-bankinhu-nad-tradytsiynym>
3. Арбузов С. Г. Банківська енциклопедія / С.Г. Арбузов, Ю.В. Колобов, В.І. Міщенко, С.В. Науменкова. Київ.: Центр наукових досліджень Національного банку України. – Знання. – 2016. – 504 с.
4. Безготівкові розрахунки у 2024 році суттєво переважали серед операцій з платіжними картками [Електронний ресурс]. Національний банк України. 3 березня 2025 р. Режим доступу: <https://bank.gov.ua/ua/news/all/bezgotivkovi-rozrahunki-u-2024-rotsi-sutttyevo-perevajali-sered-operatsiy-z-platijnimi-kartkami>
5. Береславська О. Трансформація банківських послуг в умовах цифровізації [Електронний ресурс] / О. Береславська // Економіка та суспільство. 2024. – № 60. Режим доступу: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2024-60-99>
6. Гасій О. В. Вплив інтернет-банкінгу та мобільних додатків на зручність та доступність банківських послуг для клієнтів в Україні / О. В. Гасій, О. А. Скорба, Н. Б. Рошко // Економіка та суспільство. – 2024. – Вип. 59. Режим доступу: <https://economyandsociety.in.ua/index.php/journal/article/view/3466>
7. Герасим К. М. Інтернет-банкінг у сучасному світі [Електронний ресурс] / К. М. Герасим, М. Г. Марич // Гроші, фінанси і кредит. 2021. – № 61.

– С. 207–211. Режим доступу: <https://doi.org/10.32843/infrastruct61-37>

8. Дубина, М. В. Розвиток e-banking: світовий та вітчизняний досвід [Електронний ресурс] / М. В. Дубина, О. М. Шеремет // Проблеми і перспективи економіки та управління. – 2021. – Вип. 18. – Ч. 2. – С. 154–162.

Режим доступу: 10.25140/2411-5215-2019-2(18)-154-162

9. Івлєва М. І. Тенденція цифровізації банківської галузі. / М.І. Івлєва // Молодий вчений. 2022. – № 2 (292). – С. 268–270.

10. Іващук О. Новації інтернет-банкінгу комерційних банків України в умовах пандемії Covid19 [Електронний ресурс] / О. Іващук // Соціально-економічні проблеми і держава. 2021. – Вип. 25. – Ч. 2. – С. 575–585. Режим доступу: <https://doi.org/10.33108/sepd2022.02.575>

11. Ількова О. Що таке FacePay і як користуватися послугою «Оплата обличчям»: 5 рекомендацій [Електронний ресурс] / О. Ількова // Сайт АТ «ПриватБанк».

Режим доступу: https://www.mojo.ua/ua/news/chto_takoe_facepay_i_kak_polzovatsya_uslugoy_oplata_po_litsu_5_rekomen-datsiy.html

12. Затверджено Концепцію відкритого банкінгу в Україні. [Електронний ресурс]. Національний банк України. 10 серпня 2023. Режим доступу: <https://bank.gov.ua/ua/news/all/zatverdjeno-kontseptsiyu-vidkritogo-bankingu-v-ukrayini>

13. Кількість користувачів Приват24 зросла до 15 млн осіб [Електронний ресурс]. Режим доступу: <https://finbalance.com.ua/news/kilkist-koristuvachiv-privat24-zrosla-do-15-mln-osib>

14. Кльоба Л. Г. Цифровізація – інноваційний напрям розвитку банків [Електронний ресурс] / Л. Г. Кльоба // Ефективна економіка. 2018. – №12. Режим доступу: http://www.economy.nayka.com.ua/pdf/12_2018/86.pdf

15. Коновалова Х. Digital banking 2024. Як цифрові банки планують розвивати сервіси майбутнього [Електронний ресурс] / Х. Коновалова // Режим доступу: <https://delo.ua/finance/digital-banking-2024-yak-cifrovi-banki-planuyut-rozvivati-servisi-maibutnyogo-426855/>

16. Концепція відкритого банку [Електронний ресурс]. Режим доступу: https://bank.gov.ua/admin_uploads/article/Open_banking_conception_NBU_2023.pdf?v=5
17. Корнівська В. О. Цифровий банкінг: ризики фінансової дигіталізації / В. О. Корнівська // Проблеми економіки. - 2017. - № 3. - С. 254-261.
18. Копилова О. В. Діджиталізація банківського сектору України – виклики та перспективи [Електронний ресурс] / О. В. Копилова, Ю. В. Пічугіна, К. О. Гончар // Економіка та суспільство. 2023. – Вип. 50. Режим доступу: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2023-50-47>
19. Котуранова Т. В. Інтернет-банкінг в Україні - інноваційний розвиток банківської сфері [Електронний ресурс] / Т. В. Котуранова, Я. С. Вартоха, М. О. Александрова // Економічний простір. – 2019. – №146. – С. 43-56. Режим доступу: <https://prostir.pdaba.dp.ua/index.php/journal/article/view/120>
20. Краус Н. М. Цифрова економіка: тренди та перспективи авангардного характеру розвитку [Електронний ресурс] / Н. М. Краус, О. П. Голобородько, К. М. Краус // Ефективна економіка. – 2018. – № 1. Режим доступу: http://www.economy.nauka.com.ua/pdf/1_2018/8.pdf.
21. Кретов Д. Ю. Цифровізація банківського сектору України: сучасний стан та перспективи розвитку [Електронний ресурс] / Д. Ю. Кретов, О. І. Міндова // Сталий розвиток економіки. – 2024. – №2(49). – С.223-228. Режим доступу: <https://economdevelopment.in.ua/index.php/journal/article/view/965>
22. Кривенко Ю. В. До питання цифровізації банківських послуг / Ю. В. Кривенко [Електронний ресурс] // Науковий вісник Ужгородського національного університету. 2024. – В.84. Ч.1. – С. 305-310. Режим доступу: <https://visnyk-juris-uzhnu.com/wp-content/uploads/2024/09/47.pdf>
23. Латковська, Т. А. Правові та теоретичні проблеми визначення інтернет-банкінгу в Україні [Електронний ресурс] / Т. А. Латковська, А. В. Марущак, У. О. Олексій // Financial and credit activities: problems of theory and

practice. – 2021. – Вип. 36. – Ч. 1. – С. 27–34. Режим доступу: <http://dspace.onua.edu.ua/bitstream/handle/11300/17978/Legal%20and%20theoretical%20problems%20of%20determining%20the%20Internet%20banking%20in%20Ukraine.pdf?sequence=1>

24. Лечаченко Т. А. Реалізація інформаційних технологій банкінгу в Україні / Т. А. Лечаченко // Збірник тез доповідей VI Міжнародної науково-технічної конференції «Актуальні задачі сучасних технологій», 16-17 листопада 2017 року. – Т. : ТНТУ, 2017. – Том 3. – С. 191–192.

25. Марчик М. Г. Розвиток сучасних технологій банківського обслуговування населення [Електронний ресурс] / М.Г. Марчик // Економіка та суспільство. 2024. – № 68. Режим доступу: <https://economyandsociety.in.ua/index.php/journal/article/view/5081/5028>

26. Мірошник Р. О. Діджиталізація банківської системи України в сучасних умовах [Електронний ресурс] / Р. О. Мірошник, І. В. Кухта // Економіка та суспільство. 2023. – № 49. – С. 1–5. Режим доступу: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2023-49-39>

27. Показники фінансової діяльності банків України. Фінансові результати на 01.01.2024. Наглядова статистика НБУ [Електронний ресурс]. Режим доступу: <https://bank.gov.ua/ua/statistic/supervision-statist>

28. Показники фінансової діяльності банків України. Фінансові результати на 01.01.2023. Наглядова статистика НБУ. [Електронний ресурс]. Режим доступу: <https://bank.gov.ua/ua/statistic/supervision-statist>

29. Показники фінансової діяльності банків України. Фінансові результати на 01.01.2022. Наглядова статистика НБУ [Електронний ресурс]. Режим доступу: <https://bank.gov.ua/ua/statistic/supervision-statist>

30. Понад 65% бізнес-клієнтів ПриватБанку вже користується мобільним додатком «Приват24 для бізнесу» [Електронний ресурс]. Сайт ПриватБанк. Режим доступу: <https://privatbank.ua/news/2024/2/6/ponad-65-biznes-kliyentiv-privatbanku-vzhe-koristuyetsya-mobilnim-dodatkom-privat24-dlya-biznesu>

31. Про схвалення Концепції розвитку цифрової економіки та суспільства України на 2018-2020 роки та затвердження Плану заходів щодо її реалізації : Розпорядження Кабінету Міністрів України від 17.01.2018 №67-р / Кабінет Міністрів України. Законодавство України. 2018.

32. Річний звіт АТ КБ «ПриватБанк» за 2023 рік. [Електронний ресурс]. Режим доступу: <https://static.privatbank.ua/files/Richnyy+zvit+za+2023.pdf>

33. Рейтинг кращих Online-Банків Україна від Ukrainian Business Award. [Електронний ресурс]. Ukrainian Business Award. 17.06.24 р. Режим доступу: <https://uba.top/online-banks-of-ukraine/>

34. Розподіл безготівкових операцій з використанням платіжних карток в Україні та за її межами у 2024 році. [Електронний ресурс]. Національний банк України. 3 березня 2025 р. Режим доступу: <https://bank.gov.ua/ua/news/all/rozpodil-bezgotivkovih-operatsiy-z-vikoristannyam-platijnih-kartok-iv-kvartal-2024-roku>

35. Рудько Є. Б. Сучасний стан інтернет-банкінгу як явища: перспективи, переваги та недоліки [Електронний ресурс] / Є. Б. Рудько, Н. П. Мешко // Ефективна економіка. – 2018. – №12. Режим доступу: http://www.economy.nauka.com.ua/pdf/12_2018/207.pdf

36. Свірневська В. Нові переваги та інновації: як Приват24 дбає про фінансове життя та безпеку своїх клієнтів [Електронний ресурс] / В. Свірневська // 24 канал. 8 червня 2023 року. Режим доступу: https://24tv.ua/novi-perevagi-innovatsiyi-yak-privat24-dbaye-pro-finansove-zhittya_n2323123

37. Семенов А. Ю. Необанки в Україні: особливості, тренди та перешкоди розвитку [Електронний ресурс] / А. Ю. Семенов, О. М. Пахненко, А. А. Шалда // Modern Economics. – 2023. – № 39. – С. 131–137. Режим доступу: [https://doi.org/10.31521/modecon.V39\(2023\)-20](https://doi.org/10.31521/modecon.V39(2023)-20)

38. Стащук О. Специфіка застосування когнітивних технологій та штучного інтелекту в сучасній банківській діяльності [Електронний ресурс] /

О. Стащук, Р. Мартинюк // Економічний форум. 2021. – № 1(3). – С. 134–138.
Режим доступу: <https://e-forum.com.ua/uk/journals/tom-11-3-2021/spetsifika-zastosuvannya-kognitivnikh-tekhnologiy-ta-shtuchnogo-intelektu-v-suchasniy-bankivskiy-diyalnosti>

39. Степаненко О. П. Перспективні напрями цифрової трансформації в контексті розбудови цифрової економіки / Степаненко О. П. // Моделювання та інформаційні системи в економіці : зб. наук. пр. / М-во освіти і науки України, ДВНЗ «Київ. нац. екон. ун-т ім. Вадима Гетьмана» ; редкол.: В. К. Галіцин (голов. ред.) [та ін.]. – Київ : КНЕУ, 2017. – № 93. – С. 120–131.

40. Тарасюк М.В. Інновації в глобальній цифровій фінансовій сфері: оцінка трансформацій / М.В. Тарасюк, О.О. Кошечев // Актуальні проблеми міжнародних відносин. – 2017. – Вип. 131. – С. 94–110.

41. Тищенко О.І. Огляд сучасних тенденцій на ринку онлайн-банкінгу в Україні / О.І. Тищенко // Економіка і суспільство. – 2017. – Вип. 13. – С. 1237-1243.

42. Щавелева Ю. С. Аналіз конкурентних переваг ПриватБанку / Ю.С. Щавелева, Т. С. Дронова // Young Scientist. 2021. – №4. – С. 341-344. Режим доступу: <https://molodyivchenyi.ua/index.php/journal/article/view/556>

43. Як відкритий банкінг змінить український фінтех-ринок [Електронний ресурс]. Fintech insider. 29 листопада 2024 р. Режим доступу: <https://fintechinsider.com.ua/yak-vidkrytyj-banking-zminyt-ukrayinskyj-finteh-rynok-blich-intervyu-z-antonom-tyutyunom-zastupnykom-golovy-pravlinnya-oshadbanku/>