

DOI: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2026-86-5>

УДК 336.71:336.64

РОЗВИТОК ДИСТАНЦІЙНОГО БАНКІВСЬКОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ В УКРАЇНІ

DEVELOPMENT OF REMOTE BANKING SERVICES IN UKRAINE

Гаврилко Тетяна Олександрівнакандидат економічних наук, доцент,
Державний університет «Київський авіаційний інститут»
ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-2010-307X>**Бондар Карина Сергіївна**здобувачка вищої освіти,
Державний університет «Київський авіаційний інститут»
ORCID: <https://orcid.org/0009-0001-4974-2828>**Gavrilko Tetiana, Bondar Karina**
State University «Kyiv Aviation Institute»

У статті досліджено сучасний стан та ключові тенденції розвитку дистанційного банківського обслуговування в Україні в умовах цифрової трансформації економіки. Проаналізовано динаміку впровадження інноваційних технологій, зокрема мобільного банкінгу та платіжних застосунків, що стали визначальними факторами конкурентоспроможності фінансових установ. Виявлено основні переваги дистанційного банківського обслуговування для банківського сектору та клієнтів, серед яких мінімізація операційних витрат, підвищення швидкості розрахунків та розширення доступу до фінансових послуг у режимі 24/7. Особливу увагу приділено впливу воєнного стану та пандемії на прискорення переходу клієнтів у цифрове середовище. Окреслено проблемні аспекти, пов'язані з кібербезпекою та захистом персональних даних. Сформульовано стратегічні напрями вдосконалення цифрових сервісів для забезпечення стійкості банківської системи.

Ключові слова: дистанційне банківське обслуговування, цифровий банкінг, фінтех, мобільні додатки, банківська система України, інновації, платіжні послуги.

The article provides a comprehensive and multifaceted assessment of the current state and strategic perspectives of remote banking services development in Ukraine within the context of the total digitalization of the global financial sector. It is argued that in the modern economic landscape, remote banking has evolved from a secondary technological option into a fundamental pillar of the banking system's resilience and a core element of national financial stability. The study thoroughly analyzes the dynamics of innovative technology implementation, placing a specific focus on mobile banking ecosystems, contactless payment solutions, and the rapid expansion of Neo-banking platforms as primary drivers of institutional competitiveness and customer loyalty. The author substantiates that the shift toward a "mobile-first" strategy is no longer merely a trend but a critical necessity for maintaining market positions in a highly volatile and competitive environment. Detailed identification of the fundamental advantages of digital transformation is provided for both credit institutions and consumers. These advantages include the significant optimization of operational costs through the reduction of physical infrastructure, enhanced transaction speed, increased transparency of financial flows, and the provision of round-the-clock accessibility to a wide range of financial instruments. A significant part of the research is dedicated to evaluating the profound impact of exogenous shocks, most notably the COVID-19 pandemic and the full-scale military invasion. These events acted as unprecedented catalysts for the forced migration of banking processes into the digital dimension, testing the technical infrastructure, server stability, and the overall adaptability of management models under extreme conditions. The research emphasizes that the ability of the banking sector to maintain operations during energy deficits and communication disruptions has set a new global benchmark for financial sector endurance. The paper highlights critical challenges that accompany this digital leap, particularly those related to cybersecurity, data privacy, and the widening digital divide among different population segments. It is emphasized that maintaining consumer trust depends on the ability of banks to implement robust "cyber resilience" frameworks and advanced encryption protocols. The findings suggest that the further evolution of remote banking services in Ukraine will depend on the deep integration of artificial intelligence for predictive analytics, machine learning for credit scoring, and blockchain



technologies for secure, decentralized transactions. Furthermore, the study explores the potential of Open Banking initiatives and the integration with state digital platforms to enhance financial inclusion and simplify the onboarding process for new users. Practical recommendations are formulated for enhancing the regulatory framework and aligning it with European Union standards, specifically the Payment Services Directive 2, to ensure the long-term resilience and transparency of the banking system in a volatile economic environment.

Keywords: remote banking, digital banking, fintech, mobile applications, banking system of Ukraine, innovations, payment services.

Постановка проблеми. У сучасних умовах глобалізації та стрімкої цифровізації фінансового сектору дистанційне банківське обслуговування трансформувалося з додатковою опцією у стратегічну основу функціонування банківських установ. Для України питання розвитку цифрового банкінгу набуло критичного значення під впливом безпрецедентних викликів: глобальної пандемії COVID-19 та повномасштабної військової агресії. Ці чинники зумовили необхідність забезпечення безперервності фінансових операцій та збереження доступу клієнтів до банківських послуг незалежно від їхнього географічного розташування.

Попри високі темпи адаптації українських банків до цифрових реалій та успішне впровадження інноваційних продуктів залишається низка невирішених проблем. До них належать зростаючі ризики кібершахрайства, необхідність модернізації нормативно-правового регулювання цифрових активів, а також нерівномірність доступу до високошвидкісного інтернету в регіонах. Крім того, посилення конкуренції з боку фінтех-компаній змушує традиційні банки докорінно переглядати свої бізнес-моделі. Таким чином, вивчення шляхів оптимізації дистанційного банківського обслуговування в Україні є об'єктивною необхідністю для зміцнення фінансової стійкості держави та підвищення якості обслуговування населення в кризових умовах.

Аналіз останніх досліджень і публікацій.

Питання трансформації банківського сектору та інтенсифікації впровадження інформаційних технологій у фінансову сферу перебувають у центрі уваги широкого кола науковців. Фундаментальні теоретичні основи функціонування банківської системи, механізми забезпечення її безпеки та ролі у підтримці фінансової стабільності держави досліджено у працях Барановського О. І. [1].

Проблематика цифрової трансформації банківських послуг та обґрунтування концептуальних підходів до цифровізації вітчизняного фінансового сектору активно розробляються Волковою Н. І. та Кузьминським Є. Д. [2]. Своєю чергою, Давиденко Н. М., Шепи-

ленко В. Ю. та Давиденко М. А. зосереджують увагу на аналізі інноваційних моделей розвитку та оцінці економічної ефективності цифрових перетворень у банківській діяльності [4].

Вплив діджиталізації на підвищення конкурентоспроможності банківських установ та формування їхніх стратегічних переваг висвітлено у наукових доробках Пушкар Т. А., Соболевої Г. Г., Славути О. І. [8] та Кужелева М. О. [7] Особливості функціонування банківської системи в умовах розбудови цифрової економіки представлені у роботах Акименко Н. В. та Мамонтенко Н. С. [10], а питання трансформації зайнятості під впливом цифровізації сектору у працях Кочуми І. Ю. [6]

Роль фінансових технологій (FinTech) як визначального чинника інноваційного розвитку банків досліджують Глушко А. Д. та Худолій Ю. Д. [3], тоді як аспекти державного регулювання цифрового банківського бізнесу перебувають у полі зору Реверчука С. К. та Творидла О. І. [9]. Питанням фінансової безпеки та захисту інтересів суб'єктів цифрової економіки присвячені дослідження Єфремової К. В. [5].

Віддаючи належне вагомому внеску зазначених науковців, варто констатувати, що динамічність сучасних викликів потребує актуалізації наукових пошуків. Зокрема, вимагають подальшого поглибленого вивчення питання адаптації систем дистанційного банківського обслуговування до умов тривалого енергетичного дефіциту та критичного посилення кіберзагроз, зумовлених повномасштабною війною. Потребує додаткового обґрунтування інструментарій забезпечення безперервності надання фінансових послуг в умовах нестабільної інфраструктури та зростаючих ризиків інформаційної безпеки, що і зумовило вибір теми дослідження.

Метою статті є дослідження сучасних трансформацій у сфері дистанційного банківського обслуговування в Україні з акцентом на виявлення стратегічних векторів його розвитку в умовах цифрової глобалізації та специфічних безпекових викликів воєнного часу.

Виклад основного матеріалу дослідження. Трансформація банківського сектору України в умовах цифровізації економіки має системний характер і супроводжується глибокими структурними змінами, що охоплюють як технологічні, так і організаційно-економічні аспекти функціонування фінансових установ. Дистанційне банківське обслуговування поступово перетворилося з допоміжного сервісу на ключовий елемент фінансової інфраструктури, який забезпечує безперервність грошового обігу, стабільність платіжної системи та доступ до фінансових ресурсів незалежно від зовнішніх умов. Особливої актуальності цей процес набув під впливом глобальних та національних кризових явищ, зокрема пандемії COVID-19 та повномасштабної військової агресії, які суттєво обмежили можливості функціонування традиційної банківської мережі. У цих умовах цифрові канали взаємодії стали не альтернативою, а фактично єдиним ефективним інструментом забезпечення фінансової доступності, що зумовило прискорене впровадження інноваційних технологій, розвиток мобільних застосунків та модернізацію IT-інфраструктури банківських установ [4, с. 132].

Водночас розвиток дистанційного банкінгу визначається не лише зовнішніми викликами, а й трансформацією поведінкових моделей споживачів фінансових послуг, які дедалі більше орієнтуються на швидкість, зручність, персоналізацію та цілодобову доступність сервісів. У результаті формується нова концепція взаємодії між банком і клієнтом, у межах якої фінансова установа виступає не лише як постачальник окремих продуктів, а як комплексний цифровий сервіс-провайдер [2]. Банківські застосунки перетворюються на багатофункціональні платформи, що інтегрують платіжні інструменти, кредитні продукти, сервіси управління фінансами, інвестиційні рішення та взаємодію з державними електронними системами, що суттєво розширює їх функціональні можливості та підвищує рівень залученості клієнтів [7, с. 448].

Аналіз структури каналів доступу для користувачів дистанційного банківського обслуговування свідчить про суттєву зміну пріоритетів у бік мобільних технологій, що відповідає глобальним тенденціям розвитку фінансового сектору та концепції «mobile-first» (рис. 1). Домінування мобільного банкінгу обумовлено його високою функціональністю, доступністю та здатністю забезпечувати виконання фінансових операцій у режимі реального часу неза-

лежно від місця перебування користувача. Сучасні мобільні застосунки дозволяють не лише здійснювати базові транзакції, а й користуватися розширеним спектром послуг, включаючи миттєві платежі, оформлення кредитів, відкриття депозитів та контроль фінансових потоків, що робить їх універсальним інструментом управління особистими фінансами.

Проведений аналіз підтверджує, що мобільний банкінг займає домінуючу частку в структурі дистанційного обслуговування, що свідчить про остаточне закріплення цифрової моделі взаємодії між банками та клієнтами. Водночас веб-банкінг поступово втрачає свої позиції у сегменті масового використання, зберігаючи актуальність переважно для корпоративних клієнтів та здійснення складніших фінансових операцій. Інші канали, такі як SMS та USSD, виконують допоміжну функцію, забезпечуючи базовий доступ до послуг у випадках обмеженого інтернет-з'єднання або недостатнього рівня цифрової грамотності населення. Таким чином, структура дистанційного банкінгу відображає високий рівень цифрової зрілості ринку та орієнтацію на мобільні технології як основний інструмент фінансової взаємодії [8, с. 167].

Подальший розвиток дистанційного банківського обслуговування тісно пов'язаний із інтеграцією фінансових сервісів у єдиний цифровий простір, що формується завдяки взаємодії банків із державними платформами. Це дозволяє суттєво спростити процеси ідентифікації клієнтів, мінімізувати часові витрати на обслуговування та підвищити прозорість фінансових операцій. Крім того, така інтеграція сприяє розширенню доступу населення до фінансових послуг, що є важливим фактором забезпечення фінансової інклюзії та соціально-економічної стабільності [1, с. 12].

Динаміка розвитку дистанційного банкінгу характеризується стійким зростанням кількості користувачів, що свідчить про підвищення рівня довіри до цифрових фінансових сервісів та ефективність впроваджених інноваційних рішень (рис. 2). Зростання аудиторії відбувається як за рахунок активного залучення молодого покоління, так і через поступове включення старших вікових груп, що раніше демонстрували нижчий рівень цифрової активності. Це свідчить про розширення меж використання дистанційних сервісів та їх інтеграцію у повсякденне життя населення.

Аналіз динаміки підтверджує наявність стійкої тенденції до зростання кількості користувачів дистанційного банкінгу, що є важли-

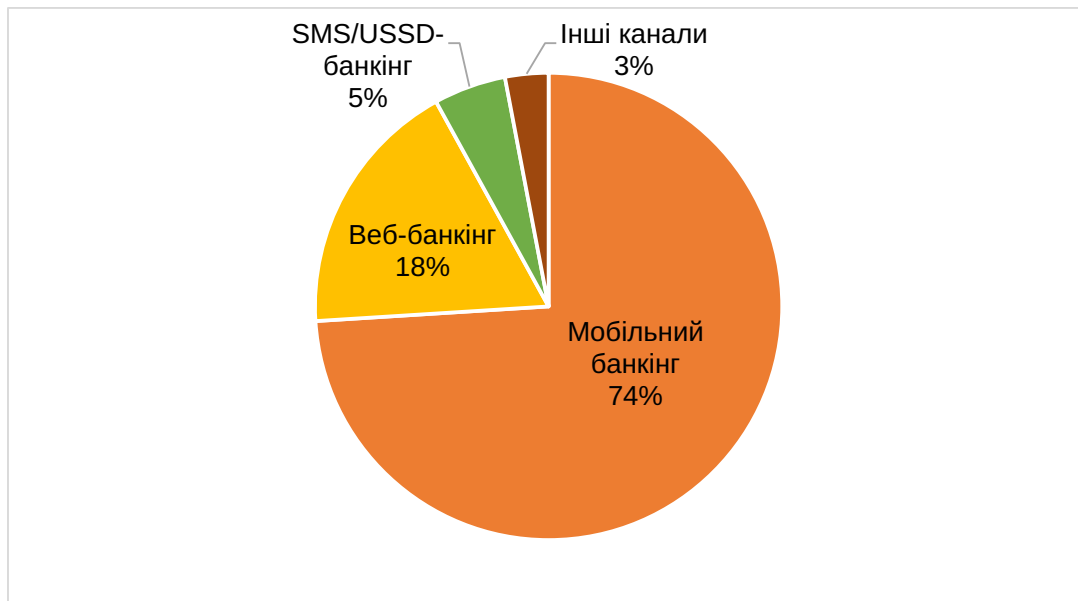


Рис. 1. Структура каналів доступу для користувачів дистанційного банківського обслуговування в Україні у 2025 році, %

Джерело: сформовано авторами на основі [9]

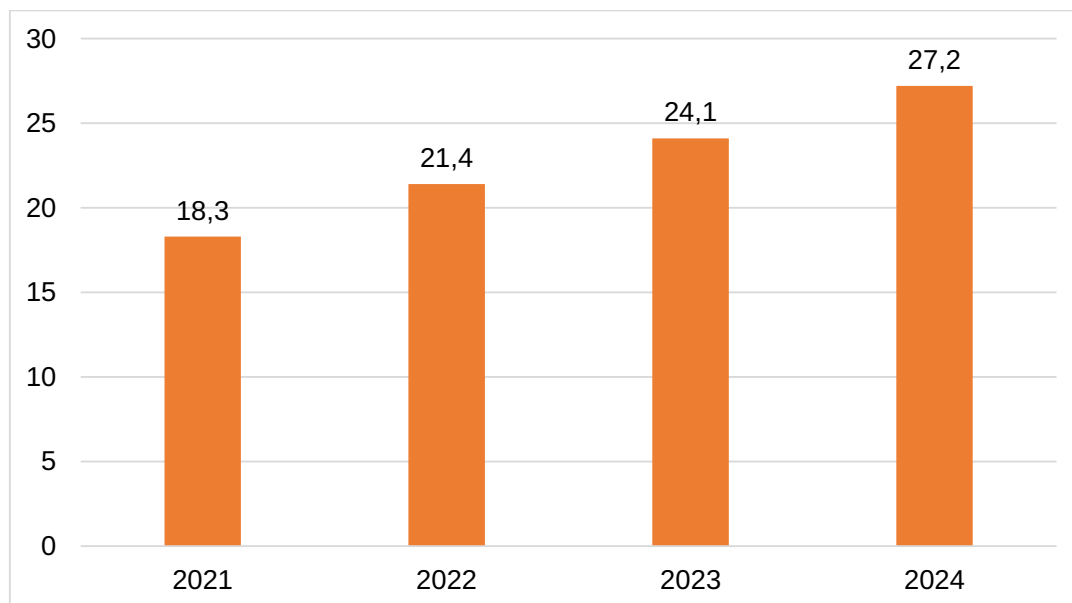


Рис. 2. Користувачі дистанційного банкінгу в Україні, млн. осіб

Джерело: сформовано авторами на основі [6]

вим індикатором цифрової трансформації фінансового сектору. Особливо показовим є те, що цей процес відбувається навіть в умовах воєнного стану, що свідчить про високий рівень адаптивності банківської системи України та її здатність функціонувати в умовах підвищеної нестабільності. Зростання кількості користувачів також відображає підвищення рівня фінансової грамотності населення та

зміну споживчих пріоритетів у бік цифрових сервісів.

Разом із позитивними тенденціями розвитку дистанційного банкінгу виникають і суттєві виклики, серед яких особливу увагу слід приділити питанням кібербезпеки та захисту персональних даних. Зростання обсягів цифрових транзакцій супроводжується підвищенням ризиків шахрайства, що вимагає від бан-

ків впровадження сучасних систем захисту інформації, включаючи багатофакторну автентифікацію, біометричні технології та алгоритми моніторингу транзакційної активності. Крім того, важливим стримуючим фактором залишається нерівномірність розвитку цифрової інфраструктури, що проявляється у різному рівні доступу до інтернету в окремих регіонах країни та обмежує можливості використання дистанційних сервісів окремими категоріями населення.

У перспективі розвиток дистанційного банківського обслуговування в Україні буде визначатися впровадженням концепції відкритого банкінгу, яка передбачає інтеграцію фінансових сервісів різних установ у єдину екосистему, а також активним використанням технологій штучного інтелекту для аналізу поведінки клієнтів та формування персоналізованих фінансових пропозицій. Це сприятиме підвищенню ефективності банківської діяльності, розширенню спектра послуг та зміцненню конкурентних позицій фінансових установ на ринку [7, с. 452].

Таким чином, дистанційне банківське обслуговування в Україні перебуває на етапі інтенсивного розвитку та якісної трансформації, що супроводжується домінуванням мобільних технологій, зростанням кількості користувачів, інтеграцією цифрових сервісів та підвищенням ролі інновацій у забезпеченні фінансової стабільності. Подальший розвиток цього сегмента буде залежати від здатності банків адаптуватися до нових викликів, забезпечувати високий рівень безпеки та відповідати зростаючим потребам клієнтів у сучасних цифрових рішеннях.

Висновки. У результаті проведеного дослідження встановлено, що в умовах глобальної цифровізації економіки та безпрецедентних зовнішніх викликів, зокрема пандемії COVID-19 і повномасштабної військової агресії, дистанційне банківське обслуговування в Україні трансформувалося з допоміжного інструменту у стратегічний елемент забезпечення фінансової стійкості та безперервності функціонування банківської системи. Дове-

дено, що цифрові канали взаємодії стали ключовим механізмом підтримки доступу населення до фінансових ресурсів у кризових умовах, забезпечивши стабільність платіжних процесів та адаптивність банківської інфраструктури. Проведений аналіз структури користувачів дистанційного банкінгу підтвердив остаточне закріплення концепції «mobile-first», у межах якої мобільний банкінг посідає домінуючу позицію, трансформуючись у багатофункціональну платформу, що поєднує широкий спектр фінансових послуг і формує нову модель взаємодії між банком і клієнтом.

Аналіз динаміки користувачів дистанційного банкінгу засвідчив стійке зростання їх кількості, що є індикатором підвищення рівня довіри до банківської системи, розвитку цифрової інфраструктури та розширення фінансової інклюзії, причому дана тенденція зберігається навіть в умовах воєнного стану. Обґрунтовано, що інтеграція банківських сервісів із державними цифровими платформами сприяє формуванню єдиного цифрового середовища, підвищенню ефективності обслуговування та зниженню транзакційних витрат. Водночас виявлено ключові проблемні аспекти розвитку дистанційного банкінгу, серед яких зростання кіберризиків, необхідність посилення захисту персональних даних та нерівномірність доступу до цифрової інфраструктури, що потребує комплексного підходу до їх вирішення.

Визначено, що перспективи розвитку дистанційного банківського обслуговування в Україні пов'язані з впровадженням концепції відкритого банкінгу, розвитком фінтех-екосистем та активним використанням технологій штучного інтелекту, що дозволить перейти до проактивної моделі обслуговування та забезпечити високий рівень персоналізації фінансових послуг. Таким чином, дистанційне банківське обслуговування виступає ключовим фактором модернізації банківської системи України, визначаючи її конкурентоспроможність, стійкість та здатність ефективно функціонувати в умовах цифрової трансформації економіки.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ:

1. Барановський О. І. Фінансова безпека критичної інфраструктури. *Фінанси України*. 2024. № 12. С. 7–24.
2. Волкова Н. І., Кузьминський Є. Д. Концептуальні підходи щодо цифрової трансформації банківських послуг в Україні. *Економіка та суспільство*. 2025 № 75. URL: <https://economyandsociety.in.ua/index.php/journal/article/view/6169/6112> (дата звернення: 25.04.2026).
3. Глушко А. Д., Худойлий Ю. Д. Фінансові технології як фактор інноваційного розвитку банківської системи. *Європейська наука*. № 3. С. 19–27.

4. Давиденко Н. М., Шепиленко В. Ю., Давиденко М. А. Цифрова трансформація банківської системи України: інноваційні моделі, технології та економічна ефективність. *Економічні науки*. 2025. № 3(79). С. 132–137.
5. Єфремова К. В. Технології цифрової економіки та фінансова безпека. *Право та інновації*. 2023. № 2(42). С. 7–11.
6. Кочума І. Ю. Вплив цифровізації банківського сектору на трансформацію зайнятості за сучасних умов. *Фінансовий простір*. 2021. № 4(44). С. 149–158.
7. Кужелєв М. О. Цифровізація як чинник формування конкурентних переваг банківських установ на ринку споживчого кредитування України. *Науковий вісник Полісся*. 2025. № 2(31). С. 445–457.
8. Пушкар Т. А., Соболева Г. Г., Славуа О. І. Цифровізація як фактор забезпечення конкурентоспроможності підприємства. *Сталий розвиток економіки*. 2023. № 2(47). С. 165–170.
9. Реверчук С. К., Творидло О. І. Цифровізація банківського бізнесу: виклики та можливості для державного регулювання. *Економіка та суспільство*. 2023 № 55. URL: <https://economyandsociety.in.ua/index.php/journal/article/view/2867/2791> (дата звернення: 25.04.2026).

REFERENCES:

1. Baranovskyi O. I. (2024) Finansova bezpeka krytychnoi infrastruktury [Financial security of critical infrastructure]. *Finansy Ukrainy – Finance of Ukraine*, no. 12, pp. 7–24.
2. Volkova N. I., Kuzminskyi Ye. D. (2025) Kontseptualni pidkhody shchodo tsyfrovoy transformatsii bankivskykh posluh v Ukraini [Conceptual approaches to the digital transformation of banking services in Ukraine]. *Ekonomika ta suspilstvo – Economy and Society*, no. 75. Available at: <https://economyandsociety.in.ua/index.php/journal/article/view/6169/6112> (accessed 25 April 2026).
3. Hlushko A. D., Khudolyi Yu. D. Finansovi tekhnolohii yak faktor innovatsiinoho rozvytku bankivskoi systemy [Financial technologies as a factor of innovative development of the banking system]. *Yevropeiska nauka – European Science*, no. 3, pp. 19–27.
4. Davydenko N. M., Shepylenko V. Yu., Davydenko M. A. (2025) Tsyfrova transformatsiia bankivskoi systemy Ukrainy: innovatsiini modeli, tekhnolohii ta ekonomichna efektyvnist [Digital transformation of the banking system of Ukraine: innovative models, technologies and economic efficiency], no. 3(79), pp. 132–137.
5. Yefremova K. V. (2023) Tekhnolohii tsyfrovoy ekonomiky ta finansova bezpeka [Technologies of the digital economy and financial security]. *Pravo ta innovatsii – Law and Innovation*, no. 2(42), pp. 7–11.
6. Kochuma I. Yu. (2021) Vplyv tsyfrovizatsii bankivskoho sektoru na transformatsiiu zainiatosti za suchasnykh umov [Impact of digitalization of the banking sector on employment transformation under modern conditions]. *Finansovyi prostir – Financial Space*, no. 4(44), pp. 149–158.
7. Kuzheliev M. O. (2025) Tsyfrovizatsiia yak chynnyk formuvannia konkurentnykh perevah bankivskykh ustanov na rynku spozhyvchoho kredyтування Ukrainy [Digitalization as a factor in forming competitive advantages of banking institutions in the consumer lending market of Ukraine]. *Naukovyi visnyk Polissia – Scientific Bulletin of Polissia*, no. 2(31), pp. 445–457.
8. Pushkar T. A., Soboleva H. H., Slavuta O. I. (2023) Tsyfrovizatsiia yak faktor zabezpechennia konkurentospromozhnosti pidpriemstva [Digitalization as a factor of ensuring enterprise competitiveness]. *Stalyi rozvytok ekonomiky – Sustainable Development of Economy*, no. 2(47), pp. 165–170.
9. Reverchuk S. K., Tvorydlo O. I. (2023) Tsyfrovizatsiia bankivskoho biznesu: vyklyky ta mozhlyvosti dlia derzhavnogo rehuliuвання [Digitalization of banking business: challenges and opportunities for state regulation]. *Ekonomika ta suspilstvo – Economy and Society*, no. 55. Available at: <https://economyandsociety.in.ua/index.php/journal/article/view/2867/2791> (accessed 25 April 2026).

Дата надходження статті: 16.04.2026

Дата прийняття статті: 08.05.2026

Дата публікації статті: 15.05.2026