

DOI: [10.26565/2786-4995-2025-2-05](https://doi.org/10.26565/2786-4995-2025-2-05)

УДК 336.71:330

**Галушко Юлія**

*к.е.н., старший викладач ННІ «Каразінський банківський інститут» ХНУ імені В.Н. Каразіна, майдан Свободи 4, Харків, 61022, Україна*

*e-mail: [galushkoyuliya87@gmail.com](mailto:galushkoyuliya87@gmail.com)*

*ORCID ID: [0000-0001-7334-3846](https://orcid.org/0000-0001-7334-3846)*

**Фокіна Юлія**

*провідний фахівець АТ «Райффайзен Банк», здобувач вищої освіти, перший (бакалаврський) рівень вищої освіти, ННІ «Каразінський банківський інститут» ХНУ імені В.Н. Каразіна майдан Свободи 4, Харків, 61022, Україна*

*e-mail: [yulya.fokina.03@gmail.com](mailto:yulya.fokina.03@gmail.com)*

*ORCID ID: [0009-0005-9387-4923](https://orcid.org/0009-0005-9387-4923)*

### **Онлайн-банкінг в Україні: від викликів до можливостей**

**Анотація.** Сучасний світ стрімко рухається в напрямку цифровізації, і банківська система не є винятком. Одним із ключових напрямків розвитку банківських послуг є впровадження дистанційного обслуговування клієнтів. Це дозволяє банкам бути ближчими до своїх клієнтів, надавати зручні, швидкі та ефективні послуги без необхідності відвідувати відділення. В Україні дистанційне банківське обслуговування стало важливим компонентом банківської системи, сприяючи підвищенню доступності фінансових послуг та їхньої ефективності. Дослідження цього питання дозволяє зрозуміти тенденції, перспективи та виклики розвитку дистанційного банкінгу в Україні.

Онлайн-банкінг став важливою складовою сучасної фінансової системи та значно вплинув на розвиток банківського сектору України. В умовах цифрової трансформації, банки стикаються з новими викликами, такими як кібербезпека, зростання конкуренції та необхідність адаптації до змін у поведінці споживачів. Водночас онлайн-банкінг відкриває значні можливості для розширення спектру банківських послуг, підвищення доступності фінансових продуктів та покращення клієнтського досвіду.

Стаття присвячена аналізу викликів та можливостей онлайн-банкінгу в Україні, включно з безпековими ризиками, розвитком цифрових фінансових послуг та впливом на поведінку користувачів. Особлива увага приділяється основним онлайн послугам банків України, що допомагають забезпечити надійність та ефективність банківських операцій. Стаття акцентує на необхідності подальшого розвитку інноваційних банківських продуктів та впровадження передових практик кібербезпеки для забезпечення сталого зростання банківської системи.

**Ключові слова:** дистанційне банківське обслуговування, інтернет-банкінг, довіра, ризики, цифрові технології.

Формули: –; рис.: 5; табл.: 1; бібл.: 14

**Для цитування:** Галушко Ю., Фокіна Ю. Онлайн-банкінг в Україні: від викликів до можливостей. Фінансово-кредитні системи: перспективи розвитку. №2(17)2025. С. 58-71. DOI: <https://doi.org/10.26565/2786-4995-2025-2-05>

**Вступ (Introduction).** З появою коронавірусу світ був вимушений пристосовуватися до зовсім іншого способу життя. В більшості воно стало дистанційним та ще більше такий формат почав проявлятися в Україні з початком повномасштабного вторгнення. Більшість компаній були вимушені переїхати в інші міста та перевести своїх працівників на дистанційну роботу, це торкнулося і банків. В умовах військового конфлікту дистанційна робота стає важливим інструментом для збереження безперервності бізнес-процесів. Вона дозволяє банкам продовжувати свою діяльність навіть в умовах фізичної небезпеки, обстрілів чи окупації. Ця модель роботи дозволяє співробітникам виконувати свої обов'язки поза офісом, а клієнтам отримувати послуги використовуючи цифрові технології.

Проте потреба у переході банківського обслуговування в онлайн в Україні виникла ще через декілька ключових факторів, які обумовлені як глобальними тенденціями, так і специфічними внутрішніми умовами.

Так збільшення доступу до інтернету та мобільних пристроїв створило основу для впровадження цифрових банківських сервісів. Зростання кількості користувачів інтернету в Україні призвело до того, що більшість людей очікують зручного, швидкого та доступного доступу до фінансових послуг через інтернет. Сучасні споживачі прагнуть зручності та мобільності у повсякденних фінансових операціях. Збільшення використання смартфонів та інших гаджетів створило потребу в наданні банківських послуг, які можна отримати онлайн у будь-який час і з будь-якого місця. Перехід до онлайн-обслуговування дозволяє банкам значно скоротити витрати на обслуговування клієнтів у фізичних відділеннях. Цифрові сервіси дозволяють автоматизувати безліч процесів, зменшити кількість персоналу і витрати на утримання інфраструктури. В умовах жорсткої конкуренції банки змушені адаптуватися до сучасних тенденцій та впроваджувати нові технології. Онлайн-банкінг став важливою складовою у стратегіях банків щодо залучення та утримання клієнтів. В Україні активний розвиток фінтех-стартапів і платіжних платформ (наприклад, Monobank, Privat24) значно підвищив очікування споживачів від банківських послуг. Це підштовхнуло традиційні банки до впровадження онлайн-рішень, щоб не втрачати клієнтів на користь фінтех-компаній.

Перехід банківського обслуговування в онлайн в Україні був викликаний як зовнішніми глобальними трендами, так і внутрішніми викликами, такими як економічні зміни, конкуренція на ринку та технологічний розвиток. Це дозволило банкам підвищити ефективність, знизити витрати і задовольнити потреби сучасних клієнтів, які прагнуть отримувати послуги швидко, зручно та безпечно.

**Літературний огляд (Literature review).** Дослідження онлайн-банкінгу в Україні привертають все більше уваги як з боку науковців, так і практиків, оскільки розвиток цифрових технологій у банківській сфері створює нові можливості для покращення фінансових послуг.

Серед праць вітчизняних науковців слід виділити дослідження Голюка В.Я. та Драпалюк Т.А., в якому проаналізовано сучасний етап розвитку Інтернет-банкінгу в Україні як одного з видів дистанційного обслуговування в банківській сфері [7]. Автори розглядають переваги та недоліки, порівнюють перелік послуг, що надаються дистанційно, та їх тарифи. В дослідженнях Мірошник Р. та Кухти І. розкриті особливості діджиталізації банківської системи України з описом послуг, що отримують клієнти через онлайн-банкінг, також охарактеризовано проблеми та перспективи впровадження новітніх технологій [8]. В роботі Файчук О.В, Костюк В.А. та Степаненко Я.О. окреслено значення цифрового банкінгу під час війни з акцентом на кібербезпеку та адаптацію банків до умов воєнного стану [9]. Дубина М. та Шеремет О. в своїй статті аналізують міжнародний і український досвід розвитку електронного банкінгу та вплив інформаційних технологій на банківський сектор [10]. Гасій О, Скорба О. та Рошко Н. в своїй публікації розкривають зручність та доступність банківських послуг через онлайн- і мобільний банкінг [11].

### **Мета, завдання та методи дослідження (Purpose, objectives and research methods).**

Метою статті є виявлення основних викликів та можливостей розвитку онлайн-банкінгу в Україні на основі аналізу споживчого досвіду, рівня довіри, частоти використання цифрових банківських послуг, а також визначити фактори, що впливають на популярність онлайн-банкінгу серед українських користувачів.

Завдання дослідження:

- дослідити рівень обізнаності користувачів про сервіси онлайн-банкінгу в Україні;
- визначити частоту та способи використання онлайн-банкінгу серед різних вікових категорій;
- проаналізувати основні проблеми та ризики, які користувачі асоціюють з онлайн-банкінгом;
- виявити переваги, які споживачі відзначають у користуванні онлайн-банкінгом;
- розробити рекомендації щодо покращення цифрових банківських сервісів на основі отриманих даних.

Серед методів дослідження був проведений теоретичний аналіз з вивчення наукових джерел, публікацій, статистичних звітів НБУ та фінансових організацій щодо онлайн-банкінгу в Україні. Також був використаний емпіричний метод - анкетне опитування, проведене за допомогою Google форми та метод експертних оцінок. Обробка результатів опитування, побудова рейтингових оцінок, інтерпретація отриманих даних було здійснено за допомогою методу аналізу та узагальнення.

**Результати (Research results).** Дистанційне банківське обслуговування (ДБО) – це сукупність банківських послуг, які надаються клієнтам через електронні канали зв'язку без необхідності відвідування фізичних відділень [6]. Такими каналами можуть бути інтернет-банкінг, мобільні додатки, телефони, банкомати та інші цифрові інструменти. Головною метою дистанційного обслуговування є забезпечення клієнтам можливості здійснювати фінансові операції зручним для них способом і в будь-який час.

Українські банки активно розвивають дистанційні послуги, які дозволяють клієнтам користуватися банківськими продуктами без необхідності відвідувати відділення. Ось основні дистанційні послуги, які надають українські банки:

#### **1. Інтернет-банкінг:**

- Можливість керувати рахунками через веб-портал або мобільний додаток.
- Проведення платежів, грошових переказів, перегляд виписок, оплата комунальних послуг.

#### **2. Мобільний банкінг:**

- Мобільні додатки для управління рахунками, платіжними картками, депозитами, кредитами.
- Поповнення мобільного телефону, перекази між картками, оплата послуг, доступ до бонусних програм.

#### **3. Платежі та перекази:**

- Переказ коштів між картками українських і міжнародних банків.
- Оплата комунальних, інтернет, телебачення, страхування та інших послуг.

#### **4. Дистанційне відкриття рахунків:**

- Можливість відкриття банківських рахунків (включно з депозитами та поточними рахунками) онлайн.
- Оформлення кредитних карток або замовлення нових платіжних карток через інтернет.

#### **5. Кредити онлайн:**

- Подання заявок на споживчі кредити, кредитні лінії або іпотеки онлайн.

- Оформлення кредитних лімітів на картках через мобільні додатки.
- 6. Електронний цифровий підпис (ЕЦП):
  - Багато банків надають можливість отримання та використання ЕЦП для підписання документів і проведення операцій онлайн.
- 7. Банківські чат-боти:
  - Консультації, допомога у виконанні операцій, надання інформації про баланс рахунків і транзакції через месенджери (Viber, Telegram).
- 8. Інвестиційні послуги:
  - Можливість інвестувати у фонди, цінні папери або валюту через онлайн-платформи, що надаються банком.
- 9. Дистанційна підтримка клієнтів:
  - Онлайн-консультації через чат, електронну пошту або телефон.
  - Вирішення питань через підтримку в соціальних мережах.
- 10. Безконтактні платежі:
  - Apple Pay, Google Pay та інші безконтактні технології для оплати товарів і послуг через смартфон.

Більшість великих українських банків, таких як АТ КБ «ПриватБанк», АТ «Універсал Банк», АТ «Ощадбанк», АТ «Райффайзен Банк» та інші, пропонують ці послуги, постійно вдосконалюючи їх для зручності клієнтів.

Для проведення оцінки онлайн банкінгу за основу було взято методику загальної експертної оцінки з урахуванням опитування респондентів.

Опитування було проведено в онлайн-форматі за допомогою Google Форми. Участь в опитуванні була добровільною, анонімною та не обмежувалась географічно, але орієнтована на громадян України. Google Форма містила закриті та напівзакриті питання з можливістю вибору однієї або декількох відповідей, а також відкриті питання для коментарів.

Структура анкети не включала соціально-демографічні питання: вік, стать, рівень освіти, регіон проживання. Але основний акцент був на оцінці досвіду - рівень задоволеності, зручність інтерфейсу, швидкість роботи, безпеці та ризиках - оцінка рівня довіри до онлайн-банкінгу, страхи, пов'язані з шахрайством або технічними збоями та очікуваннями та можливостями щодо покращення функціонування онлайн банкінгу. Всі питання та варіанти відповідей розгорнуто надані в таблиці 1.

Усі відповіді автоматично збиралися в Google Таблицю, після чого було проведено:

- кількісний аналіз відповідей (у вигляді процентного співвідношення);
- побудова рейтингу факторів (за допомогою шкали оцінки від 1 до 10);
- візуалізація результатів у вигляді діаграм та графіків для подальшого аналізу;
- якісний аналіз відкритих відповідей з метою виявлення ключових тем, думок та очікувань респондентів.

Для об'єктивного моделювання оцінки онлайн-банкінгу було проведено Інтернет-опитування серед споживачів банківських послуг. Респондентам було запропоновано такі критерії – послуги

Респонденти повинні були розставити критерії оцінки за значимістю: спочатку найбільш важливий критерій, потім менш важливий і так далі. Якщо респондент був клієнтом декількох банків, то пропонувалось оцінити дистанційне обслуговування у його банках за 10-бальною системою: 5 – найвища оцінка за обслуговування, 1 – найнижча.

Респонденти мали заповнити розроблену спеціальну анкету Google Форма, де відповіли на питання, які представимо у таблиці нижче.

Таблиця. 1 Питання з анкети, яку заповнили респонденти

Table. 1 Question from the questionnaire filled out by the respondents

| Запитання, на які відповіли респонденти                                 | Варіанти відповідей                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|-------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. Якими послугами банків користуються найчастіше?                      | А) Інтернет-банкінг (перегляд рахунків, залишку, управління картами, виписки, валютні операції)<br>Б) Платежі та перекази (Інтернет розрахунки, оплата комунальних послуг, перекази з карти на карту, поповнення мобільного)<br>В) Дистанційне відкриття рахунків, випуск, пере випуск карт<br>Г) Розрахунки безконтактними платежами ( електронні гаманці Apple Pay та Google Pay)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 2. Картами якого Банку найчастіше користуються?                         | Розставити у пріоритетності, послугами якого інтернет-банкінгу користуєтесь частіше, а яким не користуєтесь:<br>А) АТ «ПриватБанк»<br>Б) АТ «Універсал Банк»<br>В) АТ «Укрсіббанк»<br>Г) АТ «Райффайзен Банк»<br>Д) АТ «Ощадбанк»                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 3. Що є найбільшою перевагою в онлайн обслуговування в банку?           | А) Зручність - не потрібно відвідувати відділення банку, всі операції можна виконати з дому або будь-якого іншого місця.<br>Б) Швидкість - перекази коштів, оплата послуг та інші операції виконуються миттєво.<br>В) Безпека - двофакторна аутентифікація, шифрування та інші засоби захисту персональних даних.<br>Г) Широкий спектр послуг - можливість керування рахунками, депозитами, кредитами, інвестиціями через один інтерфейс.<br>Д) Доступ 24/7 – клієнти можуть користуватися послугами в будь-який час, без обмежень за годинами роботи.<br>Е) Економія часу – відсутність необхідності стояти в чергах або заповнювати паперові документи.<br>Є) Мобільність – доступ до банківських послуг через смартфон або інший гаджет. |
| 4. Що знижує рівень користування онлайн обслуговуванням у банку?        | А) Недовіра до безпеки – страх перед можливими кіберзлочинами, витоком даних або шахрайством.<br>Б) Низька цифрова грамотність – деякі користувачі не володіють достатніми знаннями для використання онлайн сервісів.<br>В) Технічні проблеми – часті збої в роботі мобільних додатків або веб-платформ.<br>Г) Складність використання – занадто складний або незрозумілий інтерфейс онлайн-банкінгу може відштовхнути користувачів.<br>Д) Низька якість обслуговування – незадовільний досвід використання онлайн-банкінгу, наприклад, повільна підтримка або обмежені можливості.<br>Е) Боязнь помилок – страх зробити неправильну операцію або втратити гроші через неуважність.                                                         |
| 5. Створити рейтинг, якому Банку довіряють найбільше, а якому найменше. | Розставити у пріоритетності, якому Банку довіряєте найбільше, а якому найменше.<br>А) АТ «ПриватБанк»<br>Б) АТ «Універсал Банк»<br>В) АТ «Укрсіббанк»<br>Г) АТ «Райффайзен Банк»<br>Д) АТ «Ощадбанк»                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 6. Запропонувати, що слід змінити в онлайн обслуговуванні банків.       | Відкрите питання для респондентів                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |

Джерело: складено автором на основі результатів опитування

Source: compiled by the author based on survey results.

В опитуванні прийняло участь 100 респондентів

Однією з особливостей нашого дослідження є те, що респонденти мали можливість обрати декілька варіантів відповідей у кожному питанні. Адже зараз кожен користувач має декілька додатків банків. Наприклад, в одному банку отримує зарплатню і вимушений користуватися, в іншому має кредитну пропозицію, а в третьому зручний функціонал для переказів та оплати комунальних послуг, низькі комісії. Саме на сфокусоване наше дослідження. Ми хотіли побачити реальну картину користування послугами різних банків в онлайн форматі.

За результатами першого питання представимо діаграму послуг, якими користуються найбільше в онлайн обслуговуванні в банках.

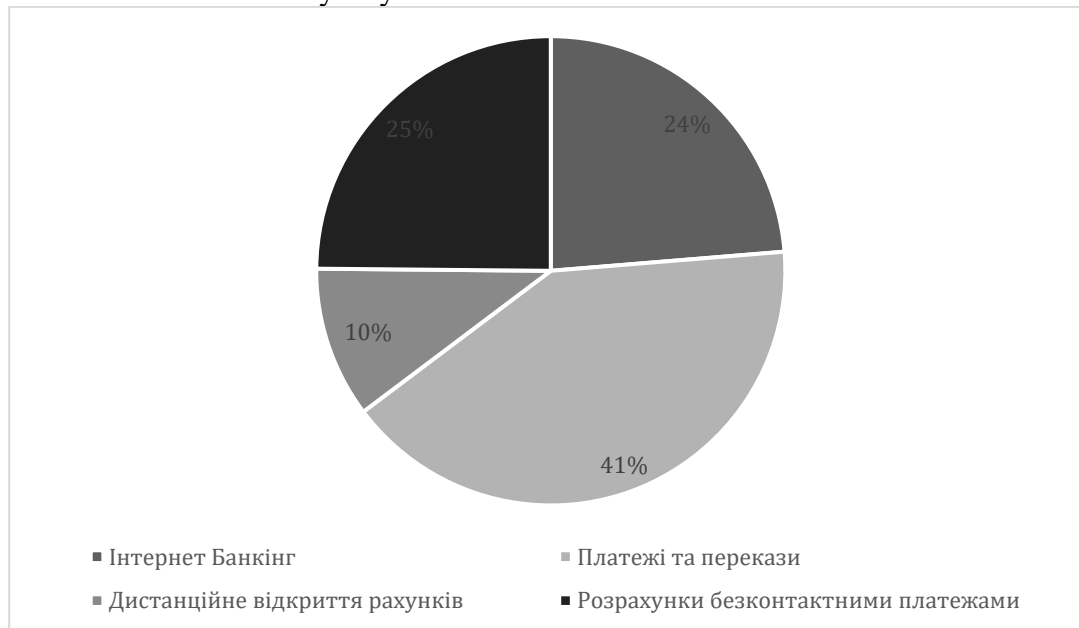


Рисунок 1. Якими онлайн послугами користуються найбільше.

Figure 1. What online services are used the most.

Джерело: складено автором на основі результатів опитування

Source: compiled by the author based on survey results.

Також варто зазначити, що клієнти активно користуються послугами, які надаються через Інтернет-банкінг у найбільш популярних банках України. Згідно з даними, найбільшою довірою серед українців користуються такі послуги, як прийом та оплата платежів, що складає 41%, безконтактні розрахунки, а також безпосередньо Інтернет-банкінг. Інші банківські послуги не мають такої популярності, проте їх використання також є значним.

Аналіз свідчить, що платежі та перекази в онлайн-банкінгу охоплюють понад половину найпопулярніших банківських послуг, що вказує на його успішну інтеграцію в банківську систему. Вони є найбільш поширеним видом дистанційного обслуговування, і все більше клієнтів обирають його для здійснення своїх фінансових операцій.

Виходячи з результатів дослідження популярності українських сервісів онлайн-банкінгу, нами, були визначені 5 сервісів інтернет-банкінгів, які користуються найбільшим попитом.

За результатами опитування кожен респондент обирав декілька банків за пріоритетністю свого щоденного використання. Найбільш популярним сервісом виявився АТ КБ «ПриватБанк», яким користуються близько 56% опитаних, на другому місці — сервіси АТ «Універсал Банк» (32%), на третьому — АТ «Райффайзен Банку» (12%), на четвертому місці — користувачі онлайн-сервісу АТ «Ощадбанку», які склали 9%. Замикає 5-ку популярних сервісів АТ «Укрсіббанк», онлайн-інструментами якого користуються 5% опитаних.

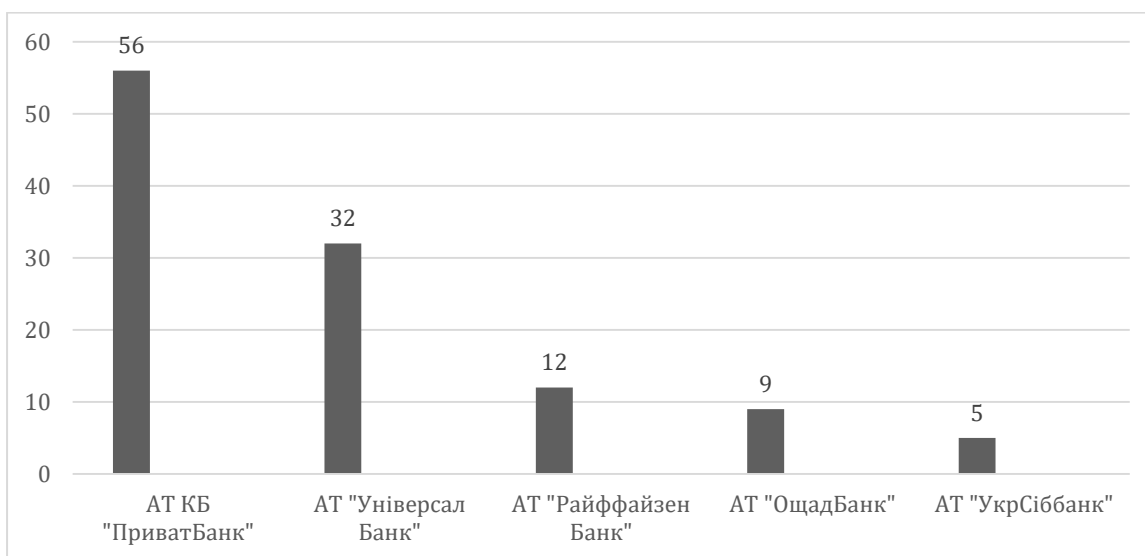


Рисунок 2. Рівень онлайн розрахунків картами українських банків.

Figure 2. The level of online payments with cards of Ukrainian banks.

Джерело: складено автором на основі результатів опитування

Source: compiled by the author based on survey results

Довіра до банківських установ завжди була основою фінансових відносин. В умовах онлайн-банкінгу, де відсутній фізичний контакт між клієнтом і банком, питання довіри стає ще більш актуальним. Проведемо дослідження, що викликає у користувачі довіру, а що навпаки її руйнує.

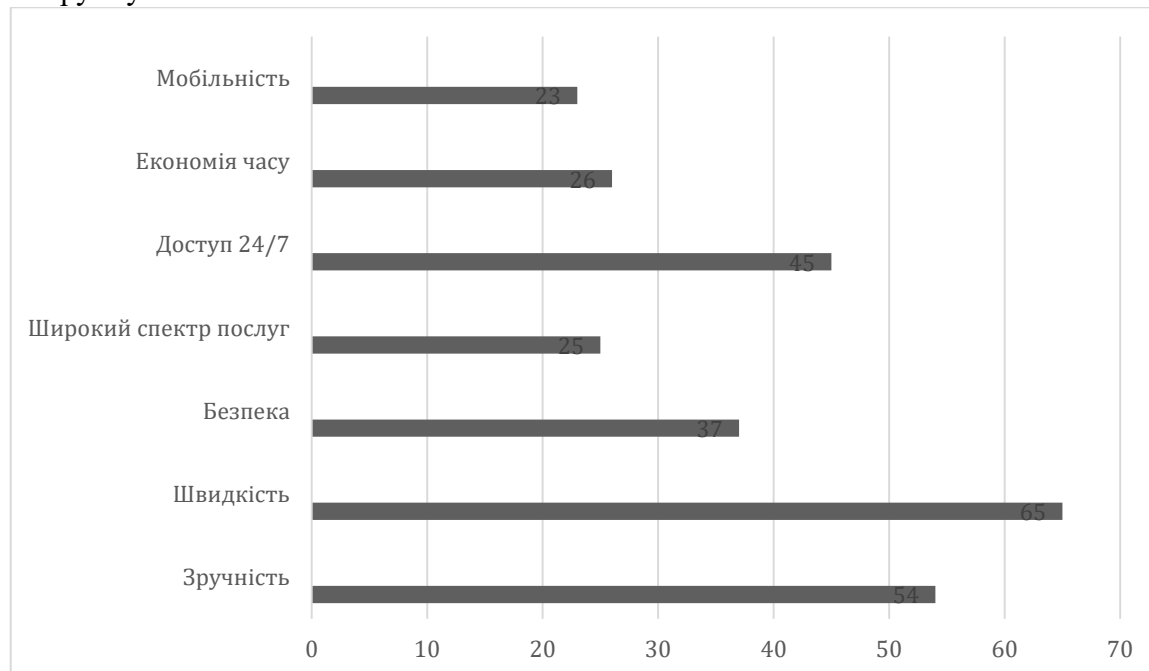


Рисунок 3. Advantages of online banking services.

Figure 3. The level of online payments with cards of Ukrainian banks.

Джерело: складено автором на основі результатів опитування

Source: compiled by the author based on survey results

Інтернет-банкінг має низку переваг, які сприяють зростанню довіри клієнтів до цього сервісу. По-перше, це зручність. Адже доступ до банківських послуг через смартфон або комп'ютер дозволяє здійснювати операції будь-де та будь-коли. По-друге, швидкість. Перекази коштів, оплата комунальних послуг та інших рахунків здійснюються миттєво, що

економить час користувачів. Також важливим є безпека. Більшість українських банків використовують передові технології для захисту даних клієнтів, такі як двофакторна аутентифікація, шифрування даних, SMS- коди для підтвердження транзакцій. Широкий вибір послуг. Окрім стандартних фінансових операцій, інтернет-банкінг надає можливість інвестування, відкриття депозитів, отримання кредитів та інші операції онлайн.

Незважаючи на численні переваги, існує низка факторів, які впливають на недовіру частини українців до інтернет-банкінгу. Представимо їх на рисунку 4 згідно нашого інтернет опитування.

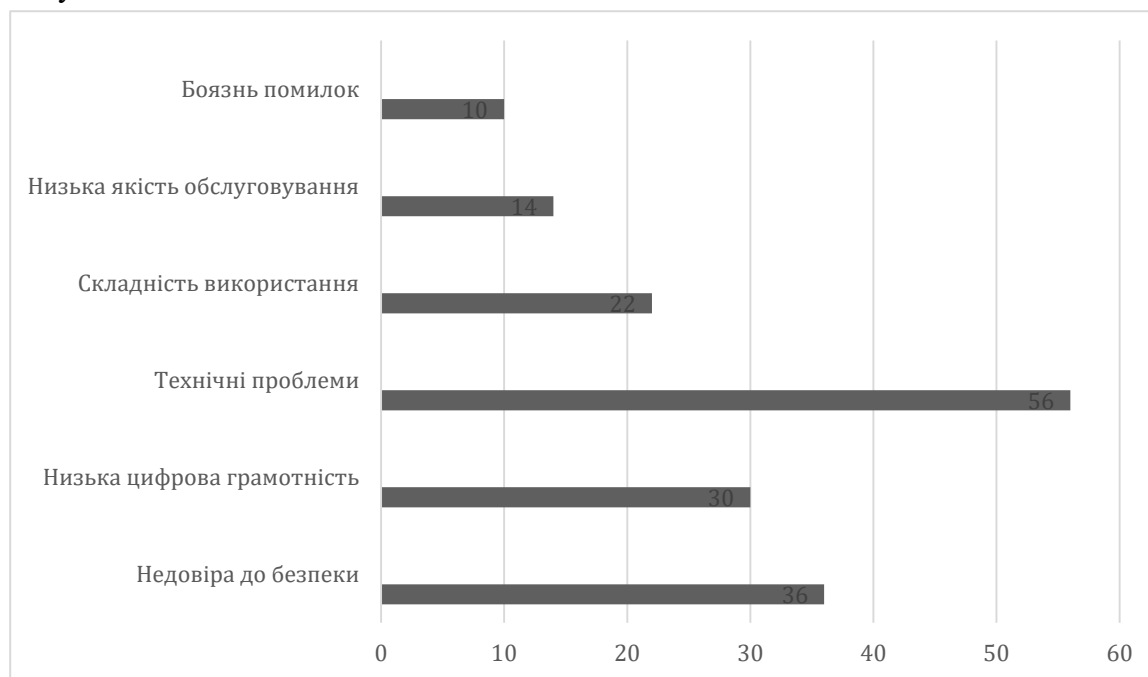


Рисунок 4. Що знижує рівень користування онлайн обслуговування.

Figure 4. Which reduces the level of use of online services.

Джерело: складено автором на основі результатів опитування

Source: compiled by the author based on survey results

Згідно з дослідженнями, основними причинами занепокоєння користувачів є технічні помилки, що складає 56% респодентів. Страх перед шахрайством, зламами акаунтів і втратами коштів. Банки мають на меті створити безпечне середовище, щоб клієнти могли впевнено користуватися онлайн-сервісами. А також знижує рівень користування низька цифрова грамотність для 30% опитаних та складність використання для 22%.

Найбільше клієнти бояться кіберзагроз. Хоча банки й використовують сучасні методи захисту, ризик кіберзлочинів залишається. Фішингові атаки, віруси та шахрайські схеми можуть призвести до втрати коштів або особистих даних.

Великий вплив на недовіру робить низький рівень цифрової грамотності. Не всі українці володіють достатнім рівнем знань, щоб безпечно користуватися онлайн-сервісами. Це особливо стосується людей похилого віку або тих, хто не має регулярного доступу до інтернету. Час від часу користувачі стикаються з технічними збоями, проблемами з доступом до своїх рахунків або помилками в додатках, що може знизити довіру до сервісу. Деякі люди не відчують себе впевнено у використанні нових технологій і вважають за краще традиційні способи управління фінансами, наприклад, через відділення банків або зняття готівки. Користувачі часто турбуються про те, як банк обробляє їхні персональні дані, особливо коли мова йде про треті сторони.

Переглянемо якому з Банків довіряють українці найбільше на рисунку 5.

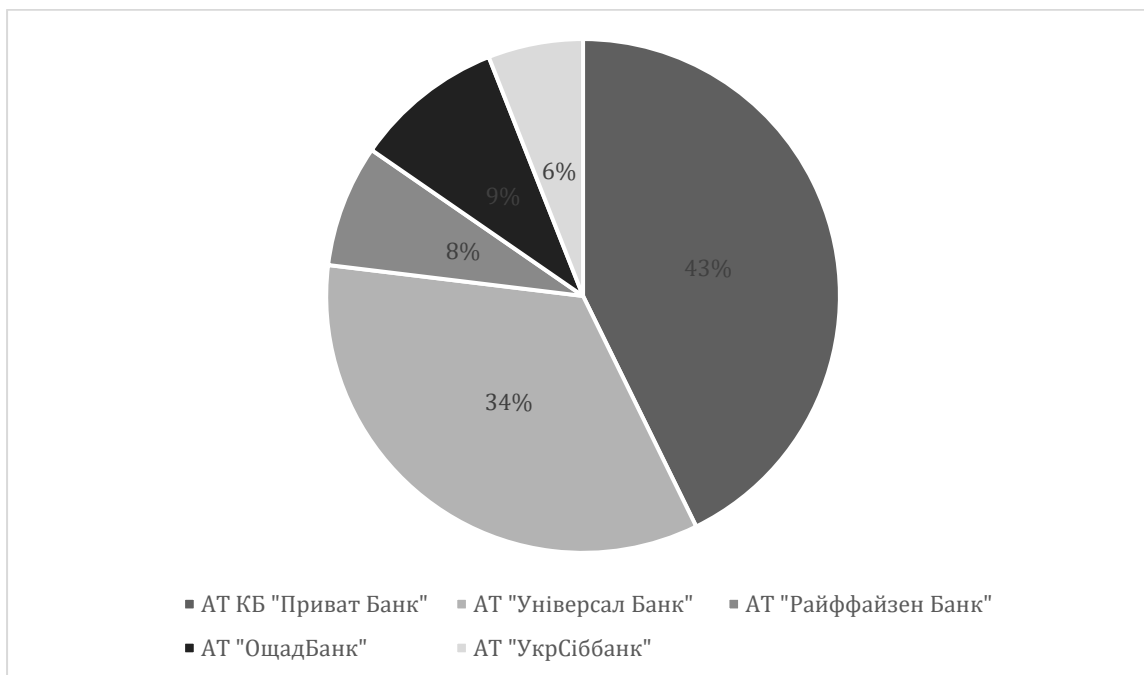


Рисунок 5. Рівень довіри респондентів до українських банків.

Figure 5. Level of respondents' trust in Ukrainian banks

Джерело: складено автором на основі результатів опитування

Source: compiled by the author based on survey results

І так найбільше довіряють користувачі АТ «Приват Банку», це 43%. Друге місце займає АТ «Універсал Банк», що складає 34%. Інші місця ділять Банки, яким довіряють менше, це АТ «ОщадБанк» (9%), АТ «Райффайзен Банк» (8%) та АТ «Укрсіббанк» (6%).

Українські банки активно працюють над підвищенням довіри до своїх онлайн-сервісів, особливо в умовах стрімкого розвитку фінансових технологій та зростання кількості користувачів. Ми бачимо, яким банкам довіряють найбільше та розглянемо як вони досягли цієї довіри.

ПриватБанк є одним з лідерів українського банківського сектору за кількістю користувачів онлайн-банкінгу. Мобільний додаток банку є одним із найпопулярніших серед українців. Він постійно оновлюється, забезпечуючи користувачам інтуїтивний інтерфейс, швидку роботу та безпечні транзакції. ПриватБанк використовує багаторівневу автентифікацію та сучасні методи шифрування даних, щоб запобігти шахрайству. Кожна операція або підозріла активність негайно повідомляються користувачу через SMS або push-сповіщення в додатку. Це дозволяє клієнтам контролювати свої фінанси в режимі реального часу. ПриватБанк активно використовує AI для аналізу поведінки клієнтів і виявлення підозрілих операцій, що знижує ризик шахрайства.

АТ «Універсал Банк» є першим банком в Україні без фізичних відділень, що робить його повністю орієнтованим на онлайн-обслуговування. Стратегії АТ «Універсал Банку» спрямовані на підвищення довіри через різні аспекти. АТ «Універсал Банк» використовує двофакторну автентифікацію та сучасні шифрувальні технології для забезпечення безпеки акаунтів. Водночас клієнти можуть відкривати рахунки та керувати своїми фінансами повністю онлайн, без необхідності відвідувати відділення. Клієнти АТ «Універсал Банку» мають доступ до повної інформації про свої транзакції в режимі реального часу, що сприяє прозорості і контролю за витратами. Підтримка клієнтів в АТ «Універсал Банк» працює через чат у мобільному додатку, що забезпечує швидке вирішення будь-яких питань. Високий рівень обслуговування дозволяє клієнтам почуватися впевнено.

АТ «Ощадбанк», один із найбільших державних банків України, також активно впроваджує цифрові сервіси. Мобільний додаток і веб-банкінг дозволяють клієнтам

здійснювати більшість банківських операцій онлайн. АТ «Ощадбанк» постійно вдосконалює інтерфейс та функціонал додатка для зручності користувачів. Для підвищення довіри клієнтів, які ще не повністю перейшли на онлайн, банк надає можливість здійснювати платежі та отримувати послуги через мережу терміналів, що поступово переводить клієнтів до цифрових сервісів. АТ «Ощадбанк» інвестує в модернізацію систем безпеки, використовуючи передові рішення для захисту даних клієнтів та запобігання шахрайським діям.

АТ «Укрсіббанк», один з провідних банків України, активно розвиває онлайн-банкінг, приділяючи особливу увагу безпеці, щоб підвищити довіру до своїх цифрових послуг. Банк використовує двофакторну автентифікацію та сучасні технології шифрування для захисту акаунтів клієнтів від несанкціонованого доступу, забезпечуючи цілісність і конфіденційність даних. Для підвищення прозорості всі транзакції відображаються в мобільному додатку і веб-банкінгу в режимі реального часу, що дозволяє клієнтам контролювати свої витрати. Також банк забезпечує підтримку клієнтів через чат у мобільному додатку та на веб-платформі, де вони можуть оперативно отримати відповіді на питання або вирішити технічні проблеми. Постійне вдосконалення інтерфейсу та функціоналу додатку є важливим елементом стратегії АТ «Укрсіббанку». Банк інвестує в оновлення, враховує зворотний зв'язок клієнтів та регулярно додає нові функції для покращення користувацького досвіду. Ці кроки створюють цифровий простір, де клієнти почуваються захищено та впевнено, користуючись широким спектром фінансових послуг онлайн.

АТ «Райффайзен Банк» також активно впроваджує інноваційні рішення для підвищення довіри клієнтів до онлайн-банкінгу. Основні стратегії цього банку спрямовані на безпеку, зручність і якість обслуговування. АТ «Райффайзен Банк» створює новий мобільний додаток, який надає користувачам доступ до всіх ключових банківських послуг. Інтерфейс є зручним і простим у використанні, що робить фінансові операції доступними навіть для менш технічно підкованих клієнтів. Для захисту користувачів під час входу в систему і проведення транзакцій АТ «Райффайзен Банк» застосовує багаторівневу автентифікацію та інші сучасні методи безпеки, такі як одноразові паролі (OTP) та двофакторна автентифікація. АТ «Райффайзен Банк» активно проводить освітні кампанії для своїх клієнтів щодо кібербезпеки, пояснюючи, як уникати шахрайства та захищати свої фінансові дані. Банк розміщує поради на своєму сайті, в додатку та через електронні розсилки. Клієнти отримують миттєві повідомлення про будь-які операції, що відбуваються на їхніх рахунках. Це дозволяє їм контролювати свої фінансові операції і швидко реагувати у разі підозрілих активностей. АТ «Райффайзен Банк» застосовує міжнародні стандарти безпеки, оскільки є частиною великої європейської фінансової групи Raiffeisen Bank International. Це дає можливість використовувати найкращі практики захисту даних та кібербезпеки.

Загалом, більшість українців довіряють інтернет-банкінгу завдяки його зручності, швидкості та широкому спектру послуг. Однак існують певні ризики та бар'єри, які стримують повне прийняття цих технологій. Основними викликами залишаються кібербезпека та недостатній рівень цифрової грамотності серед населення. Однак із розвитком технологій та активною роботою банків у цьому напрямку рівень довіри до інтернет-банкінгу в Україні продовжує зростати.

Також у нашому дослідженні респонденти мали можливість надати свої рекомендації стосовно покращення онлайн обслуговування в українських банках. І так більшість опитаних вказали, що для їх більшого використання онлайн послуг потрібно змінити інтерфейс додатків, зробити їх простішим та зрозумілішим. Досить велика кількість відповіли, що не вистачає прямого зв'язку з оператором для вирішення питання. Було би зручно одразу попадати на оператора банку при дзвінку чи в чаті, який допоможе у вирішенні питання. Багато респондентів звернули увагу і на безпеку. Рекомендаціями було покращений захист персональних даних, додаткові підтвердження для проведення платежів та вдосконалена

система протидії шахрайству.

**Обговорення (Discussion).** Слід відмітити, що вітчизняні дослідження, а саме НБУ або USAID про цифровізацію банківських послуг фокусуються на технічних аспектах, а не лише на споживчий досвід.

Аналітики від банків (monobank, ПУМБ, Ощадбанк, Приватбанк) акцентують на своїх сильних сторонах – наприклад, кешбек, швидке відкриття рахунків, інтеграція з державними сервісами, хоча респонденти незалежного опитування, яке і було проведене в даному дослідженні можуть бути більш критичними, тоді як внутрішні дослідження банків - більш лояльні.

Розвиток онлайн-банкінгу в Україні активно обговорюється як державними інституціями, так і незалежними експертами, аналітиками фінансового ринку та представниками банківського сектору. Так, Національний банк України (НБУ) неодноразово наголошував на важливості цифровізації як інструменту зміцнення стійкості фінансової системи. У своїх щорічних звітах НБУ зазначає, що цифрові послуги значно підвищили фінансову інклюзивність та зменшили потребу в готівкових розрахунках.

За словами заступника голови НБУ Сергія Ніколайчука, «Україна сьогодні має один з найдинамічніших фінансово-технологічних ринків у Східній Європі. Банки, які не змінюються, стають неконкурентоспроможними». Він також підкреслює, що безпека має бути ключовим елементом цифрової трансформації.

Експерти Центру економічної стратегії у своїх дослідженнях вказують, що онлайн-банкінг істотно підвищив якість життя громадян, особливо в умовах повномасштабної війни, коли фізичний доступ до банківських установ став ускладненим. Наприклад, мобільний застосунок Приват24 зазнав значного оновлення, що дозволило впровадити нові сервіси, включаючи оплату комунальних послуг, сплату податків та навіть перекази на благодійні потреби ЗСУ.

На думку представників Ощадбанку, цифрові продукти дозволяють не лише оптимізувати внутрішні процеси банку, а й створити додану вартість для клієнта. Наприклад, програму «еОщад» було створено з урахуванням досвіду використання Дії, і вона надає можливість отримувати державні послуги у зв'язці з банківськими функціями.

Громадські організації, такі як Ліга цифрової безпеки, наголошують на зростанні кіберзагроз. Вони підкреслюють, що з кожною новою хвилею цифровізації, зростає і кількість шахрайських схем. Відтак, необхідне широке впровадження освітніх ініціатив з цифрової грамотності серед населення. НБУ вже реалізовує подібні програми у партнерстві з Мінцифри.

Таким чином, онлайн-банкінг в Україні є не лише сферою технічного прогресу, але й простором для соціального діалогу між державою, фінансовими установами, експертами та споживачами. Його подальший розвиток має ґрунтуватися на принципах прозорості, безпеки та орієнтації на потреби громадян.

**Висновки (Conclusions).** Українські банки активно впроваджують сучасні технології для підвищення довіри до своїх онлайн-сервісів, надаючи клієнтам безпечні та зручні платформи. Банки в Україні мають великі можливості для підвищення довіри до своїх онлайн-сервісів, використовуючи комплексний підхід. Важливими чинниками успіху є прозорість, інновації у сфері кібербезпеки, зручність додатків і оперативне реагування на запити користувачів. Завдяки цьому українські банки можуть підвищувати лояльність своїх клієнтів і залучати нових користувачів до цифрових фінансових послуг.

На основі результатів опитування респондентів щодо використання онлайн банкінгу в Україні, можна зробити кілька важливих висновків. По-перше, більшість користувачів активно користуються онлайн послугами банків, що свідчить про високий рівень цифровізації фінансових послуг. Позитивні відгуки стосуються зручності, швидкості та доступності сервісів, що дозволяє користувачам здійснювати фінансові операції з будь-якої

точки світу.

Однак, серед негативних аспектів відзначаються проблеми з безпекою та технічними неполадками, що є одними з головних переживань респондентів. Зокрема, велика частина опитуваних вказала на необхідність вдосконалення систем захисту від шахрайства та покращення інтерфейсів мобільних додатків.

Також, деякі респонденти відзначили, що не всі банки забезпечують рівний доступ до онлайн послуг, особливо в маленьких містах та сільській місцевості, де інтернет-покриття є обмеженим. Це свідчить про потребу в покращенні інфраструктури для забезпечення доступу до онлайн банкінгу для всіх верств населення.

У підсумку, онлайн банкінг в Україні показав високий рівень розвитку, але є потреба в подальшому вдосконаленні якості послуг, підвищенні безпеки та забезпеченні рівного доступу для всіх громадян, незалежно від їх місця проживання.

#### Список літератури

1. Офіційний сайт АТ «УкрСіббанк» URL: <https://ukrsibbank.com/>
2. Офіційний сайт АТ КБ «ПриватБанк» URL: <https://privatbank.ua/>
3. Офіційний сайт АТ «Універсал Банк» URL: <https://monobank.ua/>
4. Офіційний сайт АТ «Райффайзен Банк» URL: <https://raiffeisen.ua/uk/aem/privatnym-osobam/vidkryty-rakhunok.html>
5. Офіційний сайт АТ «ОщадБанк» URL: <https://www.oschadbank.ua/>
6. Файдула М. В. Дистанційне обслуговування клієнтів банків та його розвиток в Україні. Тернопіль, 2018. 100 с.
7. Голюк В.Я., Драпалюк Т.А. Інтернет-банкінг та особливості його використання в Україні // Актуальні проблеми економіки та управління. – 2019. – №13. URL: [https://конференция тезисы 2020\(1\)-101-103.pdf](https://конференция тезисы 2020(1)-101-103.pdf)
8. Мірошник Р., Кухта І.: Діджиталізація банківської системи України в сучасних умовах // Економіка та суспільство. 2023. № 49. DOI: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2023-49-39>
9. Мірошник Р., Кухта І.: Діджиталізація банківської системи України в сучасних умовах // Економіка та суспільство. 2023. № 49. DOI: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2023-49-39>
10. Файчук О.В., Костюк В.А., Степаненко Я.О. Розвиток діджитал-банкінгу в умовах воєнного стану в Україні // Економіка і управління бізнесом. – 2023. – Т.14, №4. URL: <https://economics and business management | home>
11. Дубина М.В., Шеремет О.М. Розвиток e-banking: світовий та вітчизняний досвід // Проблеми і перспективи економіки та управління. 2019. № 2(18). DOI: [https://doi.org/10.25140/2411-5215-2019-2\(18\)-154-162](https://doi.org/10.25140/2411-5215-2019-2(18)-154-162)
12. Гасій О.В., Скорба О.А., Рошко Н.Б. Вплив інтернет-банкінгу та мобільних додатків на зручність та доступність банківських послуг // Економіка та суспільство. 2024. № 59. DOI: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2024-59-100>
13. Латковська Т.А., Марущак А.В., Олексій У.О. Правові та теоретичні проблеми визначення Інтернет-банкінгу в Україні // Фінансово-кредитна діяльність: проблеми теорії та практики. – 2021. – № 1(36). – С. 27–34. – DOI: [10.18371/fcaptp.v1i36.227608](https://doi.org/10.18371/fcaptp.v1i36.227608)
14. Брегеда О.А. Дистанційний банкінг в Україні: сучасний стан та перспективи розвитку // Grail of Science. – 2024. – №42. – С. 61–68. – DOI: [10.36074/grail-of-science.02.08.2024.007](https://doi.org/10.36074/grail-of-science.02.08.2024.007)

*Стаття надійшла до редакції 24.04.2025*

*Статтю рекомендовано до друку 14.06.2025*

**Внесок авторів:** всі автори зробили рівний внесок у цю роботу

**Конфлікт інтересів:** автори повідомляють про відсутність конфлікту інтересів

**Halushko Yuliia**

*candidate of economic sciences, senior lecturer*  
*Educational and Scientific Institute «Karazin Banking Institute»*  
*V. N. Karazin Kharkiv National University,*  
*4, Svobody Sq., Kharkiv, 61022, Ukraine*  
*e-mail: [galushkoyuliya87@gmail.com](mailto:galushkoyuliya87@gmail.com)*  
*ORCID ID: [0000-0001-7334-3846](https://orcid.org/0000-0001-7334-3846)*

**Fokina Yuliia**

*Leading specialist of Raiffeisen Bank JSC,*  
*4<sup>th</sup> years student,*  
*Educational and Scientific Institute «Karazin Banking Institute»*  
*V. N. Karazin Kharkiv National University,*  
*4, Svobody Sq., Kharkiv, 61022, Ukraine*  
*e-mail: [yulya.fokina.03@gmail.com](mailto:yulya.fokina.03@gmail.com)*  
*ORCID ID: [0009-0005-9387-4923](https://orcid.org/0009-0005-9387-4923)*

**Online banking in Ukraine: from challenges to opportunities**

**Annotation.** The modern world is rapidly moving towards digitalization, and the banking system is no exception. One of the key directions in the development of banking services is the introduction of remote customer service. This allows banks to be closer to their customers, to provide convenient, fast and efficient services without the need to visit a branch. In Ukraine, remote banking has become an important component of the banking system, contributing to increasing the availability of financial services and their efficiency. The study of this issue makes it possible to understand the trends, prospects and challenges of the development of remote banking in Ukraine.

Online banking has become an important component of the modern financial system and has significantly influenced the development of the banking sector of Ukraine. In the conditions of digital transformation, banks face new challenges, such as cyber security, increased competition and the need to adapt to changes in consumer behavior. At the same time, online banking opens up significant opportunities for expanding the range of banking services, increasing the availability of financial products and improving the customer experience.

The article is devoted to the analysis of challenges and opportunities of online banking in Ukraine, including security risks, the development of digital financial services and the impact on user behavior. Special attention is paid to the main online services of Ukrainian banks, which help to ensure the reliability and efficiency of banking operations. The article emphasizes the need for further development of innovative banking products and implementation of advanced cyber security practices to ensure sustainable growth of the banking system.

**Keywords:** *remote banking, internet banking, trust, risks, digital technologies.*

Formulas: 0; fig.: 5, tabl.: 1, bibl.: 14;

JEL Classification: G21, O33, D14, G28

**For citation:** Halushko Y., Fokina Y. Banking system: essence, functions and principles of development. *Financial and Credit Systems: Prospects for Development*. №2(17)2025. P. 58-71. DOI: <https://doi.org/10.26565/2786-4995-2025-2-05> [in Ukrainian]

**References**

1. UkrSibbank JSC. (n.d.). *Official website*. Retrieved June 2, 2025, from <https://ukrsibbank.com/> [in Ukrainian]
2. PrivatBank JSC CB. (n.d.). *Official website*. Retrieved June 2, 2025, from <https://privatbank.ua/> [in Ukrainian]
3. Universal Bank JSC. (n.d.). *Official website*. Retrieved June 2, 2025, from <https://monobank.ua/> [in Ukrainian]
4. Raiffeisen Bank JSC. (n.d.). *Open an account online*. Retrieved June 2, 2025, from <https://raiffeisen.ua/uk/aem/pryvattym-osobam/vidkryty-rakhunok.html> [in Ukrainian]
5. Oschadbank JSC. (n.d.). *Official website*. Retrieved June 2, 2025, from <https://www.oschadbank.ua/> [in Ukrainian]
6. Faidula, M. V. (2018). *Remote banking services and their development in Ukraine*. Ternopil. [in Ukrainian]
7. Holiuk, V. Ya., & Drapaliuk, T. A. (2019). Internet banking and its peculiarities in Ukraine. *Current Issues of Economics and Management*, 13, 101–103. Retrieved from <https://ape.fmm.kpi.ua/article/view/130975/126709> [in Ukrainian]
8. Miroshnyk, R., & Kukhta, I. (2023). Digitalization of the banking system of Ukraine in modern conditions. *Economics and Society*, 49. <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2023-49-39> [in Ukrainian]
9. [Duplicate of #8 – remove or consolidate]
10. Faichuk, O. V., Kostiuk, V. A., & Stepanenko, Ya. O. (2023). Development of digital banking under martial law in Ukraine. *Economics and Business Management*, 14(4), 54–68. [https://doi.org/10.31548/economics14\(4\).2023.048](https://doi.org/10.31548/economics14(4).2023.048)
11. Dubyna, M. V., & Sheremet, O. M. (2019). Development of e-banking: global and national experience. *Problems and Prospects of Economics and Management*, 2(18), 154–162. [https://doi.org/10.25140/2411-5215-2019-2\(18\)-154-162](https://doi.org/10.25140/2411-5215-2019-2(18)-154-162) [in Ukrainian]
12. Hasii, O. V., Skorba, O. A., & Roshko, N. B. (2024). The impact of internet banking and mobile apps on the accessibility and convenience of banking services. *Economics and Society*, 59. <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2024-59-100> [in Ukrainian]

13. Latkovska, T. A., Marushchak, A. V., & Oleksii, U. O. (2021). Legal and theoretical problems in defining internet banking in Ukraine. *Financial and Credit Activity: Problems of Theory and Practice*, 1(36), 27–34. <https://doi.org/10.18371/fcaptp.v1i36.227608> [in Ukrainian]
14. Bregeda, O. A. (2024). Remote banking in Ukraine: current state and development prospects. *Grail of Science*, 42, 61–68. <https://doi.org/10.36074/grail-of-science.02.08.2024.007> [in Ukrainian]

*The article was received by the editors 24.04.2025*

*The article is recommended for printing 14.06.2025*

**Authors Contribution:** *All authors have contributed equally to this work*

**Conflict of Interest:** *The authors declare no conflict of interest*