МІНІСТЕРСТВО ФІНАНСІВ УКРАЇНИ
ДЕРЖАВНИЙ ПОДАТКОВИЙ УНІВЕРСИТЕТ

ФАКУЛЬТЕТ ФІНАНСІВ ТА ЦИФРОВИХ ТЕХНОЛОГІЙ

КАФЕДРА ФІНАНСОВИХ РИНКІВ ТА ТЕХНОЛОГІЙ

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА (ПРОЄКТ)

на тему: Цифровізація платіжних послуг в банках

Здобувача вищої освіти II рівня, II курсу, ФМФ-24-1 групи,
спеціальності 072 «Фінанси, банківська справа, страхування та фондовий ринок»,
освітня програма «Фінансові технології»

(підпис) Семенової Олександри Володимирівни
(прізвище, ім'я, по батькові)

Науковий керівник _____ Береславська Олена Іванівна, д. е. н., професор
(підпис) (прізвище, ім'я, по батькові, науковий ступінь, вчене звання)

Керівник освітньо-професійної
програми _____ Козій Наталія Сергіївна, к.е.н., доцент

Допущено до захисту за рішенням кафедри фінансових ринків та технологій
протокол від «22» січня 2026 № 7

Завідувач кафедри _____ Гудзь Олена Євгенівна, д.е.н., професор

Ірпінь – 2025

Реєстрація № 9 25.12.2025 _____
(дата) (підпис відповідальної особи)

Результати перевірки _____ 04.11.2025 _____
(до захисту, на доопрацювання) (дата) (підпис)

Результат захисту 95 05.02.2026 _____
(оцінка) (дата) (підпис)

Голова комісії: _____ Шолойко А.С
(підпис) (ініціали, прізвище)

Члени комісії:

_____ Гудзь О.Б.
(підпис) (ініціали, прізвище)

_____ Бересовська О.І.
(підпис) (ініціали, прізвище)

_____ Діденко Л.В.
(підпис) (ініціали, прізвище)

БЛАНК ОЦІНЮВАННЯ ВИПУСКНОЇ РОБОТИ

Об'єкти контролю	Діапазон оцінки в балах	Фактична кількість балів	Примітки	Дата, П.І.П.: керівника, голови комісії членів комісії, секретаря, (підписи)
ОЦІНЮВАННЯ ДИПЛОМНОЇ РОБОТИ КОМІСІЄЮ ПО ЗАХИСТУ				
1.Доповідь	від 0 до 10			Березовик О.І.
2. Роздатковий матеріал	від 0 до 5			
3. Знання теоретичного та практичного матеріалу, вміння відповідати на запитання	від 0 до 25			
4. Апробація (участь у конференціях)	від 0 до 10			
РАЗОМ БАЛІВ	від 0 до 50	46		
ЗАГАЛЬНА КІЛЬКІСТЬ БАЛІВ	від 0 до 100			

Оцінювання кваліфікаційної роботи науковим керівником - _____ балів.

ПЕРЕВЕДЕННЯ ОЦІНКИ ЗА 100-БАЛЬНОЮ ШКАЛОЮ ДО НАЦІОНАЛЬНОЇ ШКАЛИ ТА ШКАЛИ ЕКТС

Оцінка за 100-бальною шкалою	Оцінка за шкалою ЕКТС	Оцінка за національною шкалою	Дата	П.І.П.: голови, членів комісії, секретаря, (підпис)
95	A	відмінно	05.02.26	Шолойко А.С. Гудзь О.Є. Березовик О.І. Діденко Л.В.

Правила переведення оцінок до національної шкали та шкали ЕКТС

Оцінка за 100-бальною шкалою	Оцінка за шкалою ECTS	Оцінка за національною шкалою
90-100	A	5 (відмінно)
80-89	B	4 (добре)
70-79	C	
60-69	D	3 (задовільно)
50-59	E	
35-49	FX	2 (незадовільно)

Факультет фінансів та цифрових технологій
Кафедра фінансових ринків та технологій
Спеціальність 072 «Фінанси, банківська справа, страхування та фондовий ринок»
Освітня програма «Фінансові технології»

Затверджую
Завідувач кафедри фінансових ринків
та технологій
_____ Олена БЕРЕСЛАВСЬКА
«18» листопада 2024 р.

Завдання на кваліфікаційну роботу (проект)
здобувачу вищої освіти
Семенової Олександри Володимирівни
(прізвище, ім'я, по батькові)

1. Тема кваліфікаційної роботи (проекту)
Цифровізація платіжних послуг в банках
Затверджена наказом ректора від 23.12.2024 р. № 1888
2. Строк здачі закінченої роботи _____
3. Мета роботи дослідження теоретичних засад цифровізації платіжних послуг у банках, аналіз сучасного стану та особливостей розвитку цифрових платіжних сервісів у банківському секторі України, порівняння з зарубіжним досвідом; розроблення практичних рекомендацій щодо вдосконалення та стратегічного розвитку цифрових платіжних послуг у банках.
Об'єкт дослідження є цифровізація платіжних послуг, що надаються банками України.
Предмет дослідження є сукупність теоретичних і практичних аспектів, що визначають особливості та перспективи розвитку цифровізації платіжних послуг у банках України.
Орієнтована база дослідження це нормативно-правові акти у сфері банківської діяльності та платіжних послуг, офіційна статистика, звіти Національного банку України, комерційних банків, міжнародних фінансових організацій, а також аналітичні матеріали профільних установ.
4. Вихідні дані до роботи законодавчі та нормативно-правові акти України, що регулюють банківську діяльність, платіжні системи та цифрові фінансові послуги; статистичні та аналітичні дані Національного банку України, Фонду гарантування вкладів фізичних осіб, комерційних банків, міжнародних платіжних систем, а також матеріали міжнародних організацій. У роботі використовуються наукові публікації вітчизняних і зарубіжних науковців, матеріали науково-практичних конференцій, періодичні видання та інтернет-

ресурси.

5. Перелік графічного матеріалу: 8 таблиць, 9 рисунків

6. Зміст випускної кваліфікаційної (дипломної) роботи (перелік питань кожним розділом): У першому розділі розкрито теоретичні основи цифровіз платіжних послуг. Визначено сутність платіжних послуг та охарактеризован основні види. Проаналізовано передумови виникнення та етапи цифровіз платіжних послуг у банківських установах.

У другому розділі здійснено аналіз процесів цифровізації платіжних посл Україні. Досліджено стан цифровізації платіжних послуг у вітчизняних бан а також проведено оцінку надання цифрових платіжних послуг на прикладі КБ «ПриватБанк».

У третьому розділі окреслено перспективи розвитку цифровізації платіж послуг у банках України з урахуванням сучасних тенденцій розви банківського сектору.

7. Календарний план виконання роботи

№ п/п	Назва етапів випускної кваліфікаційної (дипломної)роботи	Строк виконання етапів роботи	
		За планом	Фактично
1	2	3	4
1	Підготовка 100 % кваліфікаційної роботи та подання її на перевірку науковому керівнику	30.09.2025 р.	30.09.2025 р.
2	Доопрацювання роботи з урахуванням зауважень керівника та подання її на повторну перевірку керівнику	31.10.2025 р.	31.10.2025 р.
3	Попередній захист кваліфікаційної роботи	11-24.12.2025 р.	11-24.12.2025
4	Отримання відгуку наукового керівника кваліфікаційної роботи	24-30.12.2025 р.	24-30.12.2025
5	Рецензування кваліфікаційної роботи	02-05.01.2026 р.	02-05.01.2026
6	Надання кваліфікаційної роботи для перевірки на плагіат	03.11.2025 р.-05.12.2025 р.	03.11.2025 р.-05.12.2025 р.
7	ЗАХИСТ	05. 02.2026 р.	05. 02.2026 р.

8. Дата видачі завдання _____

9. Науковий керівник кваліфікаційної роботи (проекту) _____ Береславська О.І.
(підпис) (прізвище, ініціали)

10. Гарант освітньо-професійної програми _____ Козій Н.С.
(підпис) (прізвище, ініціали)

11. Завдання до виконання отримав здобувач вищої освіти _____ Семенова О.В.
(підпис) (прізвище, ініціали)

Відгук наукового керівника кваліфікаційної роботи (проєкту)
Здобувача вищої освіти II рівня, II курсу, ФМФ-24-1 групи, спеціальності «Фінанси, банківська справа, страхування та фондовий ринок»,

Семенової Олександри Володимирівни

на тему «Цифровізація платіжних послуг в банках»

Кваліфікаційна робота виконана у відповідності з затвердженим планом, поставленні завдання виконані, питання розкриті, метою роботи є узагальнення теоретичних основ та аналізу процесів цифровізації платіжних послуг в Україні, а також розробленню рекомендацій щодо перспектив розвитку цифровізації платіжних послуг в банках Україні.

За результатами дослідження сформульовані висновки та рекомендації, що можуть бути використані в банках для підвищення якості та безпеки банківських послуг, розширення доступу населення та бізнесу до сучасних платіжних інструментів та зміцнення конкурентоспроможності банківської системи України в умовах глобальної цифрової економіки.

У ході дослідження здобувачка показала вміння використовувати сучасні методи обробки інформації. Зроблені висновки є аргументовані.

Роботу виконано відповідно до вимог методичних рекомендацій до виконання кваліфікаційної роботи, зроблені висновки. Представлена кваліфікаційна робота на тему «Цифровізація платіжних послуг в банках» є закінченим дослідженням і заслуговує на оцінку «відмінно» (46 балів)

Науковий керівник кваліфікаційної роботи (проєкту)
Береславська Олена Іванівна, д.е.н, професор,
професор кафедри фінансових ринків та технологій

_____ О. Береславська
(підпис) (дата)

Висновок кафедри про кваліфікаційну роботу (проєкт)

Кваліфікаційна робота (проєкт) здобувача вищої освіти

Семенової Олександри Володимирівни після попереднього захисту розглянута на засіданні кафедри, протокол від «22» 01 2026 № 7 допущена/не допущена до захисту на екзаменаційній комісії.

Завідувач кафедри _____ Гудзь О.Є.

РЕЦЕНЗІЯ

на кваліфікаційну роботу

здобувачки вищої освіти Державного податкового університету

Семенової Олександри Володимирівни

на тему: «Цифровізація платіжних послуг в банках»

Актуальність теми: Тема цифровізації платіжних послуг є надзвичайно актуальною у сучасних умовах трансформації фінансової системи України, особливо в період дії зовнішніх економічних та безпекових викликів. Цифрові платіжні технології забезпечують безперервність фінансових операцій, пришвидшують розрахунки, підвищують рівень фінансової інклюзії населення та бізнесу. Впровадження мобільного банкінгу, безконтактних платежів, електронних гаманців і технологій відкритого банкінгу створює сучасну екосистему, що сприяє розвитку безготівкової економіки. Актуальність теми також зростає у зв'язку з активною цифровою трансформацією банківського сектору та необхідністю підвищення кібербезпеки. Таким чином, дослідження цифровізації платіжних послуг має важливе теоретичне й практичне значення для подальшого розвитку банківської системи України.

Наукова новизна: Робота містить елементи наукової новизни, зокрема обґрунтовано системний підхід до дослідження цифрових платіжних сервісів та визначено перспективні напрями їх розвитку у вітчизняних банках. Автор виокремлює ключові етапи становлення цифрових платіжних технологій та розкриває специфіку їх трансформації у контексті сучасних фінтех-трендів. Також запропоновано практичні рекомендації щодо вдосконалення цифрових сервісів, зокрема інтеграції нових технологій у діяльність АТ КБ «ПриватБанк».

Якість проведеного аналізу проблеми, текстового. та табличного матеріалу: Робота характеризується високим рівнем теоретичного опрацювання теми та значним обсягом аналітичного матеріалу. Автор опрацював значну кількість наукової літератури та нормативно-правових актів, що дозволило комплексно розкрити сутність та види платіжних послуг, етапи їх цифровізації та міжнародний контекст розвитку.

У другому розділі подано ґрунтовний аналіз цифровізації платіжних послуг в Україні на основі статистики НБУ, включно з показниками кількості клієнтів, рахунків, платіжних карток, безконтактних операцій та використання NFC-технологій. Табличний і графічний матеріал є змістовним та коректним, підсилює аналітичні висновки та відображає сучасні тенденції ринку.

Третій розділ присвячено практичному дослідженню АТ КБ «ПриватБанк», що є доречним з огляду на роль банку як лідера цифрової трансформації у країні.

Надано оцінку функціоналу Приват24, обсягів операцій, використання цифрових інструментів та визначено його конкурентні переваги.

Обґрунтованість пропозицій і висновків та їх практична цінність у роботі підприємств, установ, організації, МФУ України: Практична цінність роботи полягає у можливості використання її результатів банківськими установами, фінансовими регуляторами та аналітичними центрами, що займаються цифровою трансформацією платіжної інфраструктури. Запропоновані підходи та висновки можуть бути застосовані для вдосконалення цифрових сервісів, підвищення ефективності платіжних операцій та формування сучасних рішень у сфері безготівкових платежів. Висновки є логічними, аргументованими та безпосередньо випливають із проведеного аналізу статистичних даних і практики роботи банків.

Наявність недоліків: У роботі варто було приділити більше уваги міжнародному досвіду цифровізації та ризикам впровадження цифрових платіжних технологій. Також можливе розширення аналізу правових аспектів цифрових сервісів.

Загальний висновок і оцінка: Кваліфікаційна робота є логічно структурованою, теоретично обґрунтованою та практично значущою. Робота відповідає усім вимогам до кваліфікаційних досліджень такого рівня, демонструє системне мислення, здатність до аналізу великого масиву даних та застосування наукових методів.

Робота може бути рекомендована до оприлюднення перед державною атестаційною комісією та заслуговує на оцінку «відмінно».

Рецензент
кандидат економічних наук,
радник митної служби І рангу,
заступник директора департаменту-
начальник управління розвитку персоналу
Департаменту по роботі з персоналом
Державної митної служби України Катерина ГУНЬКО

ДЕРЖАВНА МИТНА СЛУЖБА УКРАЇНИ * ДЕПАРТАМЕНТ ПО РОБОТІ З ПЕРСОНАЛОМ

«15» 12 2025 р.

АНОТАЦІЯ

Семенова О.В. «Цифровізація платіжних послуг в банках»

Метою кваліфікаційної роботи є дослідження теоретичних основ цифровізації платіжних послуг у банківській сфері, аналіз сучасного стану їх впровадження в Україні, порівняння з міжнародними практиками та розроблення рекомендацій щодо вдосконалення і стратегічного розвитку цифрових платіжних сервісів у банках.

Завдання роботи полягають у визначенні сутності та характеристик цифровізації платіжних послуг, аналізі теоретичних підходів до цифрових фінансових сервісів, дослідженні практики впровадження цифрових платіжних рішень у банках України, оцінці платіжних платформ і технологій, виявленні проблем цифрової трансформації та обґрунтуванні стратегічних напрямів розвитку цифрових платіжних сервісів.

Об'єктом дослідження є процеси цифровізації платіжних послуг у банках.

Предметом дослідження є організаційні, технологічні та економічні аспекти забезпечення ефективності й розвитку цифрових платіжних послуг.

Базу дослідження виступають нормативно-правові акти України у сфері банківської діяльності та платіжних систем, офіційні статистичні дані Національного банку України, аналітичні матеріали банків і міжнародних фінансових організацій, наукові публікації.

За результатами дослідження розроблено практичні рекомендації щодо підвищення ефективності цифрових платіжних послуг, оптимізації взаємодії з клієнтами та впровадження інноваційних фінтех-рішень. Результати можуть бути використані банкам, регуляторними органами та в наукових дослідженнях.

Кваліфікаційна робота містить 64 сторінок, 8 таблиць, 9 рисунків, список використаних джерел із 51 найменувань, 6 додатків.

Ключові слова: цифровізація, платіжні послуги, банківські технології, електронні платежі, фінтех, цифрові сервіси.

Рік виконання кваліфікаційної роботи 2025.

Рік захисту роботи 2025/2026.

ABSTRACT

Semenova O.V. "Digitalization of Payment Services in Banks"

The purpose of the qualification thesis is to study the theoretical foundations of the digitalization of payment services in the banking sector, analyze the current state of their implementation in Ukraine, compare them with international practices, and develop recommendations for improving and strategically developing digital payment services in banks.

The objectives of the study include defining the essence and characteristics of the digitalization of payment services; analyzing theoretical approaches to digital financial services; examining the practice of implementing digital payment solutions in Ukrainian banks; assessing payment platforms and technologies; identifying problems of digital transformation; and substantiating strategic directions for the development of digital payment services.

The object of the study is the processes of digitalization of payment services in banks.

The subject of the study is the set of organizational, technological, and economic aspects that ensure the efficiency and development of digital payment services.

The research base consists of regulatory and legal acts of Ukraine in the field of banking activity and payment systems, official statistical data of the National Bank of Ukraine, analytical materials of banks and international financial organizations, and scientific publications.

Based on the research results, practical recommendations were developed to improve the efficiency of digital payment services, optimize interaction with customers, and implement innovative fintech solutions. The results may be used by banks, regulatory authorities, and in scientific research.

The qualification thesis contains 64 pages, 8 tables, 9 figures, a list of references comprising 51 sources, and 6 appendices.

Keywords: digitalization, payment services, banking technologies, electronic payments, fintech, digital services.

Year of completion of the qualification thesis: 2025.

Year of thesis defense: 2025/2026.

Тема: Цифровізація платіжних послуг в банках

ЗМІСТ

ВСТУП 3

РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ЦИФРОВІЗАЦІЇ ПЛАТІЖНИХ ПОСЛУГ. 6

1.1. Сутність та види платіжних послуг 6

1.2. Передумови та етапи цифровізації платіжних послуг в банках 12

РОЗДІЛ 2. АНАЛІЗ ПРОЦЕСІВ ЦИФРОВІЗАЦІЇ ПЛАТІЖНИХ ПОСЛУГ В УКРАЇНІ 20

2.1. Аналіз цифровізації платіжних послуг у вітчизняних банках 20

2.2. Оцінка надання цифрових платіжних послуг в АТ КБ «Приватбанк» 29

РОЗДІЛ 3. ПЕРСПЕКТИВИ РОЗВИТКУ ЦИФРОВІЗАЦІЇ ПЛАТІЖНИХ ПОСЛУГ В БАНКАХ УКРАЇНИ 39

ВИСНОВКИ 45

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ ..... **Error! Bookmark not defined.**

ДОДАТКИ ..... **Error! Bookmark not defined.**

ВСТУП

Актуальність теми цифровізації платіжних послуг у банках в умовах війни обумовлена необхідністю забезпечення стабільності фінансової системи, безперервності банківських операцій та доступності фінансових послуг для населення та бізнесу. Воєнні дії спричинили значні економічні виклики, зокрема обмеження фізичного доступу до банківських установ, ризики для готівкового обігу та необхідність швидких та безпечних розрахунків. Тому цифрові платіжні технології, такі як мобільний банкінг, безконтактні платежі, електронні гаманці та криптовалютні транзакції, стали ключовими інструментами підтримки економічної активності та фінансової інклюзії.

Цифровізація платіжних послуг сприяє підвищенню рівня кібербезпеки, мінімізації шахрайських операцій та забезпеченню прозорості фінансових потоків. У період війни держава та банківський сектор активно розвивають та впроваджують інноваційні рішення, що дозволяють оптимізувати фінансові транзакції, інтегрувати цифрові технології в систему державних виплат та покращити моніторинг фінансових операцій, що не лише забезпечує стійкість банківської системи, а й сприяє післявоєнному економічному відновленню країни.

Стан і ступінь розробки проблеми в науковій літературі. Проблема цифровізації платіжних послуг у банках є предметом дослідження багатьох науковців, а саме: Блащук-Девяткіна Н. З., Волкова Н. І., Гончаренко А. С., Криворучко А., Пурій Г. М., Печенко Р. О., Рисін В. В., Ситник Н. С., Стасишин А. В., Трусова Н. В., Чкан І. О., Янішевський Б. та інші, які аналізують її вплив на фінансову систему, безпеку транзакцій та клієнтський досвід. У сучасній літературі значна увага приділяється використанню штучного інтелекту, блокчейну, біометричної автентифікації та інших інновацій у сфері платежів. Зокрема, дослідження підкреслюють переваги цифрових платіжних систем у підвищенні швидкості, зручності та зниженні операційних витрат, водночас акцентуючи ризики, пов’язані з кіберзагрозами та правовим регулюванням.

Однак, попри активну розробку цієї теми, питання забезпечення кібербезпеки та правового супроводу цифрових платежів потребують подальших досліджень.

Метою кваліфікаційної роботи є розгляд теоретичних основ цифровізації платіжних послуг, аналіз їх специфіки у вітчизняній практиці, та розроблення рекомендацій щодо перспектив розвитку цифровізації платіжних послуг в банках Україні.

Відповідно до сформованої мети слід виконати наступні завдання:

– з’ясувати сутність та види платіжних послуг;

– визначити передумови та етапи цифровізації платіжних послуг в банках;

– проаналізувати цифровізацію платіжних послуг в банках України;

– оцінити надання цифрових платіжних послуг в АТ КБ «Приватбанк»;

– запропоновувати перспективи розвитку цифровізації платіжних послуг в банках України.

Об'єктом дослідження є цифровізація платіжних послуг, що надаються банками України.

Предметом дослідження є сукупність теоретичних і практичних аспектів, що визначають особливості та перспективи розвитку цифровізації платіжних послуг у банках України.

Методи дослідження. У процесі дослідження цифровізації платіжних послуг у банках використовуються загальнонаукові та спеціальні методи, зокрема, метод аналізу та синтезу дозволяє виявити основні тенденції цифровізації та оцінити її вплив на банківську систему. Порівняльний метод використовується для аналізу цифрових платіжних технологій у різних періоди та їх ефективності. Системний підхід допомагає розглянути цифровізацію платіжних послуг як комплексне явище, що включає технологічні, економічні та правові аспекти. Крім того, статистичні методи застосовуються для оцінки рівня впровадження цифрових платежів та їх впливу на банківський сектор, а метод експертного оцінювання дозволяє визначити перспективи розвитку цієї сфери.

Базою дослідження цифровізації платіжних послуг в банках є АТ КБ «Приватбанк».

Науково-практична значимість одержаних результатів дослідження цифровізації платіжних послуг у банках полягає в обґрунтуванні теоретичних засад та практичних рекомендацій щодо підвищення ефективності впровадження інноваційних фінансових технологій у банківську сферу України. Отримані результати дозволяють глибше зрозуміти механізми цифрової трансформації платіжних сервісів, визначити ключові чинники, що впливають на їх успішне впровадження, а також запропоновані пропозиції для вдосконалення цифровізації платіжних послуг у банках. Практичне застосування запропонованих рекомендацій сприятиме підвищенню якості та безпеки банківських послуг, розширенню доступу населення та бізнесу до сучасних платіжних інструментів та зміцненню конкурентоспроможності банківської системи України в умовах глобальної цифрової економіки.

Апробація результатів. Береславська О.І. Семенова О. В. Цифрові платіжні сервіси як інструмент підтримки малого та середнього бізнесу в сучасній банківській практиці. *Цифрове наукове суспільство: соціально-економічні, правові та міжнародні аспекти*: збірник наукових праць з матеріаламиVМіжнародної наукової конференції,м.Одеса, 1серпня, 2025р. С. 42-44.

РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ЦИФРОВІЗАЦІЇ ПЛАТІЖНИХ ПОСЛУГ

1.1. Сутність та види платіжних послуг

Цифровізація платіжних послуг є ключовим напрямом розвитку сучасного банківського сектору, що сприяє підвищенню швидкості, безпеки та доступності фінансових операцій. Платіжні послуги охоплюють широкий спектр фінансових операцій, зокрема перекази коштів, розрахунки за товари та послуги, обслуговування платіжних карток і мобільні платежі. Залежно від способу здійснення вони поділяються на традиційні (готівкові та безготівкові) та цифрові (онлайн-банкінг, мобільні додатки, криптовалютні транзакції тощо). Впровадження інноваційних технологій, таких як блокчейн, штучний інтелект та біометрична автентифікація, змінює підходи до платіжних операцій, роблячи їх більш автоматизованими та захищеними, що зумовлює необхідність подальшого дослідження цифровізації платіжних послуг [26, с. 258].

Дослідженню питань, які стосуються особливостей розвитку банківських цифрових послуг, присвячені праці великої кількості науковців, що розглядають дану проблему з точки зору економічної ефективності, технологічного прогресу та безпеки фінансових операцій. Сутність цифровізації платіжних послуг визначається через трактування її як процесу впровадження інноваційних технологій у банківську сферу, спрямованого на підвищення швидкості, зручності та надійності розрахунків (табл. 1.1). У сучасних умовах цифрові платежі є ключовим елементом фінансової інфраструктури, що сприяє розвитку безготівкових розрахунків, зниженню витрат та розширенню доступу до банківських послуг, що зумовлює необхідність дослідження тенденцій цифровізації, оцінки її впливу на банківську діяльність та визначення основних викликів, пов’язаних із безпекою та регулюванням у цій сфері.

Таблиця 1.1

Трактування сутності поняття «платіжні послуги»

Укранські трактування науковців	Трактування зарубіжних науковців	Порівняльна характеристика трактувань
Волкова Н. І., Криворучко А., Янішевський Б. «Платіжні послуги – це фінансові операції, що забезпечують переказ грошових коштів між фізичними та юридичними особами, а також між фінансовими установами» [1, с. 19].	M. Polasik, J. Górka «Платіжні послуги – це комплекс операцій, спрямованих на передавання вартості між учасниками економічних відносин за допомогою платіжних інструментів, включаючи цифрові канали»[47, с. 114].	Українські автори акцентують на процесі переказу коштів, тоді як зарубіжні — на інтеграції платіжних інструментів і цифрових технологій у фінансовий обіг.
Гончаренко А. С. «Платіжні послуги – це комплекс дій, спрямованих на ініціювання та проведення платежів, включаючи внесення, переказ та зняття коштів через банківські та небанківські установи» [2, с. 22].	D. Bounie, A. François «Платіжні послуги – це набір фінансових процедур, які забезпечують реалізацію грошових трансакцій у фізичній або електронній формі через мережу фінансових посередників» [48, с. 231].	Обидва визначення описують операційну суть платіжних послуг, але зарубіжні науковці підкреслюють універсальність каналів і багаторівневість платіжної інфраструктури.
Пурій Г. М. «Платіжні послуги – це сукупність інструментів та технологій, що дозволяють здійснювати безготівкові розрахунки, управління рахунками та електронні платежі» [22, с. 51].	A. Ozili «Платіжні послуги – це технологічно орієнтовані інструменти, що забезпечують ефективність фінансових операцій, зменшують транзакційні витрати та підвищують доступність фінансових ресурсів» [49, с. 131].	Українські автори роблять акцент на інструментах та функціях, тоді як зарубіжні — на ефективності та економічних перевагах використання фінтех-рішень.
Рисін В. В., Печенко Р. О. «Платіжні послуги – це фінансові сервіси, що забезпечують доступ до платіжної інфраструктури, включаючи випуск платіжних карток, обробку платежів та підтримку електронних гаманців» [24, с. 104].	S. Mallat, V. Loke «Платіжні послуги – це комбінація інфраструктурних і технологічних процесів, що створюють основу для обміну грошовими потоками між користувачами в цифровому середовищі» [50, с. 902].	Обидва підходи визначають платіжні послуги як інфраструктурний елемент фінансової системи, але зарубіжні науковці ширше охоплюють цифрові аспекти обміну даними.
Ситник Н. С., Стасишин А. В. «Платіжні послуги – це діяльність фінансових установ та фінтех-компаній, спрямована на швидке, безпечне та зручне проведення грошових переказів та оплати» [25, с. 68].	C. Claessens, J. Frost «Платіжні послуги – це динамічний сегмент фінансового ринку, що поєднує банківські інструменти та інноваційні фінтех-рішення для спрощення платежів і підвищення фінансової інклюзії» [51, с. 16].	Українські та зарубіжні автори однаково підкреслюють безпеку й зручність, проте іноземні науковці розглядають платіжні послуги як рушійну силу фінансової інклюзивності.

Джерело: складено автором на основі літератури [1, 2, 22, 24, 25, 47, 48, 49, 50, 51].

Порівняльний аналіз трактувань поняття «платіжні послуги» українських і зарубіжних науковців свідчить про спільне розуміння їх як комплексу фінансових операцій, спрямованих на забезпечення руху грошових коштів між суб'єктами ринку. Українські автори переважно зосереджуються на функціональному та інституційному аспектах, акцентуючи на ролі банків і небанківських установ у здійсненні переказів. Натомість зарубіжні дослідники розглядають платіжні послуги в контексті цифрової трансформації, фінансової інклюзивності та ефективності економічних процесів, наголошуючи на впровадженні фінтех-рішень і розвитку електронних платіжних екосистем. Таким чином, сучасна тенденція еволюції поняття спрямована на інтеграцію технологічних інновацій у фінансову інфраструктуру для підвищення швидкості, безпеки та доступності платіжних операцій.

Таким чином, проаналізувавши наукову літератур, вважаємо, що сутність платіжних послуг полягає в забезпеченні ефективного, безпечного та зручного переміщення грошових коштів між фізичними особами, підприємствами та державними установами. Вони охоплюють широкий спектр фінансових операцій, зокрема внесення, переказ, зняття коштів, обслуговування рахунків, випуск платіжних інструментів та підтримку цифрових розрахунків. Платіжні послуги є важливим елементом фінансової інфраструктури, що сприяє розвитку безготівкової економіки, підвищенню швидкості транзакцій та розширенню доступу до банківських сервісів. Завдяки цифровізації платіжні послуги активно впроваджують інноваційні технології, що дозволяє забезпечити безперервність платежів у режимі реального часу, зниження операційних витрат та покращення клієнтського досвіду.

Платіжні послуги є ключовим елементом сучасної фінансової системи, забезпечуючи ефективне, безпечне та зручне переміщення грошових коштів між економічними агентами. Їх сутність визначається через нормативно-правове регулювання, що закріплене у міжнародних та національних актах. Зокрема, Закон України «Про платіжні послуги» [21] визначає їх як фінансові операції, спрямовані на ініціювання та виконання платежів, а Payment Services Directive 2

(PSD2) [6] у ЄС розширює поняття, включаючи фінтех-рішення та послуги відкритого банкінгу. Міжнародний валютний фонд (МВФ) [13] та Світовий банк [19] розглядають платіжні послуги як важливий механізм фінансової інклюзії та стабільності. Національний банк України (НБУ) [17] виступає регулятором цієї сфери на національному рівні, а Базельський комітет з банківського нагляду визначає міжнародні стандарти платіжних систем та ризик-менеджменту, дані трактування підкреслюють роль платіжних послуг у розвитку цифрової економіки та глобалізації фінансових ринків (табл. 1.2).

Таблиця 1.2

Нормативно-правові визначення платіжних послуг

Джерело	Характеристика поняття
Закон України «Про платіжні послуги» [21]	Платіжні послуги – це послуги, що забезпечують можливість ініціювання та виконання платіжних операцій, включаючи внесення, переказ, зняття коштів та інші дії, пов'язані з управлінням грошовими коштами.
Національний банк України [17]	НБУ визначає платіжні послуги як фінансові послуги, що забезпечують переказ коштів, включаючи здійснення платежів, обслуговування платіжних рахунків, випуск платіжних інструментів, ініціювання платежів, надання електронних грошей та інші операції, спрямовані на проведення розрахунків між фізичними та юридичними особами.
Європейська директива PSD2 (Payment Services Directive 2) [6]	Платіжні послуги – це будь-які послуги, що дозволяють користувачам здійснювати платіжні операції, зокрема переказ коштів, обслуговування рахунків, випуск платіжних інструментів, а також надання доступу до платіжної інфраструктури.
Міжнародний валютний фонд [13]	Платіжні послуги – це фінансові послуги, які сприяють переведенню грошових коштів між учасниками економічних відносин, включаючи використання традиційних та цифрових технологій для виконання платежів.
Світовий банк [19]	Платіжні послуги – це набір фінансових операцій, що дозволяють фізичним особам, підприємствам і державним установам здійснювати грошові перекази, платежі за товари та послуги, а також отримувати доступ до фінансових ресурсів через різні платіжні системи.
Базельський комітет з банківського нагляду [15]	Платіжні послуги – це інструменти та механізми, що використовуються для здійснення безготівкових і готівкових розрахунків між фізичними та юридичними особами в національних і міжнародних платіжних

Джерело: складено автором на основі джерел [6, 13, 15, 17, 19, 21].

На основі аналізу різних трактувань платіжних послуг можна зробити висновок, що вони є невід'ємною складовою сучасної фінансової системи,

забезпечуючи швидке, безпечне та ефективне переміщення коштів між суб'єктами економічної діяльності. Законодавче регулювання, представлене Законом України «Про платіжні послуги» [21] та нормативними актами НБУ [17], визначає їх як фінансові операції, спрямовані на управління грошовими коштами та розрахунки. Міжнародні інституції, такі як ЄС (PSD2) [6], МВФ [13], Світовий банк [19] та Базельський комітет [15], акцентують увагу на цифровізації, фінансовій інклюзії та стандартизації платіжних процесів. Отже, платіжні послуги є динамічним інструментом глобальної фінансової інфраструктури, що сприяє розвитку цифрової економіки та інтеграції міжнародних фінансових ринків.

Цифровізація платіжних послуг є однією з ключових тенденцій розвитку сучасного банківського сектору. В умовах зростаючої конкуренції та вимог клієнтів щодо зручності та швидкості обслуговування, банки активно впроваджують новітні технології для надання платіжних послуг. Цифровізація платіжних послуг базується на застосуванні сучасних інформаційних технологій, що дозволяють здійснювати платежі в режимі реального часу, використовувати електронні гаманці, мобільний банкінг та інші інноваційні фінансові інструменти. Платіжні послуги забезпечують можливість швидкого та безпечного здійснення розрахунків між фізичними та юридичними особами. Вони поділяються на фінансові та нефінансові, кожна з яких має свої особливості та функціональне призначення (табл. 1.3). Фінансові платіжні послуги включають операції із зарахування, зняття та переказу коштів, емісію платіжних інструментів та електронних грошей, тоді як нефінансові послуги зосереджені на ініціюванні платежів та наданні інформації про рахунки.

Таблиця 1.3

Види платіжних послуг

Категорія	Вид платіжної послуги	Характеристика
Фінансові платіжні послуги	Зарахування готівкових коштів на рахунки	Включає відкриття, обслуговування та закриття рахунків (крім електронних гаманців).
	Зняття готівкових коштів з рахунків	Включає відкриття, обслуговування та закриття рахунків (крім електронних гаманців).
	Виконання платіжних операцій із власними коштами користувача	Операції між рахунками користувача, включаючи кредитові та дебетові перекази.
	Виконання платіжних операцій за рахунок кредитних коштів	Операції між рахунками користувача, коли кошти надаються у кредит.
	Емісія та еквайринг платіжних інструментів	Випуск та обслуговування карток, електронних гаманців та інших платіжних засобів.
	Переказ коштів без відкриття рахунку	Операції без необхідності створення банківського рахунку.
	Випуск електронних грошей	Виконання платіжних операцій з електронними грошима, обслуговування електронних гаманців.
Нефінансові платіжні послуги	Ініціювання платіжної операції	Послуги з доступу до рахунків для здійснення платежів за згодою користувача.
	Надання відомостей з рахунків	Інформаційні послуги щодо операцій та балансу рахунків.

Джерело: складено автором на основі літератури [23, с. 76].

Таким чином, платіжні послуги поділяються на фінансові та нефінансові, кожна з яких має свої особливості та призначення. Фінансові платіжні послуги охоплюють як традиційні банківські операції (зарахування, зняття коштів, перекази), так і сучасні цифрові сервіси (емісія електронних грошей, еквайринг). Нефінансові платіжні послуги, у свою чергу, забезпечують доступ до рахунків та ініціювання транзакцій без безпосереднього управління коштами. Цифровізація платіжних послуг сприяє підвищенню швидкості, зручності та безпеки фінансових операцій, що позитивно впливає на розвиток економіки та фінансову інклюзію.

Отже, платіжні послуги є важливим елементом фінансової системи, забезпечуючи ефективний рух коштів між економічними суб’єктами. Вони

поділяються на фінансові та нефінансові, кожна категорія яких виконує свою роль у здійсненні платежів та управлінні фінансовими ресурсами. Фінансові послуги охоплюють операції із зарахування, зняття коштів, перекази, емісію електронних грошей та інші транзакції, що безпосередньо впливають на рух грошових коштів. Нефінансові платіжні послуги забезпечують доступ до інформації про рахунки та ініціювання платежів. Цифровізація платіжних послуг сприяє підвищенню їхньої швидкості, зручності та безпеки, що сприяє розвитку фінансової інклюзії та вдосконаленню системи розрахунків.

1.2. Передумови та етапи цифровізації платіжних послуг в банках

Цифровізація платіжних послуг у банківському секторі є закономірним процесом, зумовленим розвитком інформаційних технологій, зростаючими вимогами клієнтів до швидкості та зручності платежів, а також посиленням конкуренції на фінансовому ринку. Основними передумовами є впровадження інтернет-банкінгу, мобільних додатків, платіжних карток та електронних грошей, що спрощують доступ до фінансових послуг. Процес цифровізації проходить кілька етапів: від автоматизації внутрішніх банківських операцій до інтеграції штучного інтелекту, технологій блокчейн та біометричної аутентифікації. Така трансформація сприяє підвищенню ефективності банківських послуг, розширенню доступу до фінансових ресурсів і зміцненню довіри клієнтів до цифрових платежів.

Цифровізація платіжних послуг у банках — це процес впровадження та використання сучасних цифрових технологій для здійснення фінансових операцій, що сприяє підвищенню швидкості, зручності та безпеки платежів [25, с. 43]. Вона включає розвиток онлайн-банкінгу, мобільних додатків, безконтактних платежів, електронних грошей, технологій блокчейн та штучного інтелекту, що забезпечують автоматизацію та оптимізацію фінансових операцій. Цифровізація платіжних послуг дозволяє банкам підвищити ефективність

обслуговування клієнтів, мінімізувати операційні витрати та покращити рівень фінансової доступності.

Цифровізація платіжних послуг у банках є логічним та закономірним етапом розвитку фінансової системи, її передумови криються у комплексі факторів, які подані на рис. 1.1.



Рис. 1.1 Передумови цифровізації платіжних послуг в банках

Джерело: складено автором на основі літератури [25, с. 132].

Технологічний прогрес є основним рушієм цифровізації платіжних послуг у банківській сфері. Стрімкий розвиток комп'ютерної техніки, мобільного зв'язку та інтернету створює необхідну технічну базу для впровадження сучасних цифрових сервісів. Поширення смартфонів стимулює використання мобільних платежів, адже саме вони є головним інструментом для швидких фінансових операцій. Крім того, хмарні технології забезпечують зберігання та обробку великих обсягів даних, а штучний інтелект допомагає автоматизувати процеси, покращуючи безпеку та персоналізацію послуг.

Зміна потреб клієнтів також виступає важливим фактором цифровізації. Сучасні користувачі очікують зручності, доступності та швидкості фінансових операцій. Вони хочуть мати можливість здійснювати платежі будь-коли та з будь-якого пристрою. Персоналізовані послуги стають стандартом, адже клієнти очікують індивідуальних пропозицій, які відповідатимуть їхнім фінансовим звичкам та потребам. Водночас швидкість платежів відіграє вирішальну роль, тому банки прагнуть мінімізувати затримки та підвищувати ефективність транзакцій [17].

Значний вплив на цифровізацію банківських платіжних послуг має конкуренція на ринку фінансових послуг. Фінтех-компанії активно пропонують новітні платіжні рішення, змушуючи традиційні банки адаптуватися та вдосконалювати свої цифрові сервіси. Глобалізація фінансових потоків посилює необхідність у швидких та доступних міжнародних переказах, що змушує банки інтегрувати свої системи з міжнародними платіжними платформами та розширювати спектр послуг.

Регуляторні ініціативи також сприяють розвитку цифрових фінансових послуг. Державні програми, спрямовані на підтримку цифрової економіки, стимулюють банки до впровадження нових технологій. Водночас законодавче регулювання створює правові рамки для безпечного функціонування цифрових платіжних систем, що є важливим для захисту прав споживачів та запобігання фінансовим ризикам [17].

Економічні фактори також відіграють важливу роль у цифровізації платіжних послуг. Впровадження цифрових технологій дозволяє банкам значно знизити витрати на обслуговування клієнтів та проведення операцій. Крім того, використання цифрових сервісів сприяє залученню нових клієнтів, особливо молоді, яка активно користується мобільними додатками та онлайн-банкінгом. Таким чином, цифровізація платіжних послуг у банках є результатом поєднання технологічного розвитку, зміни споживчих звичок, конкуренції, регуляторних ініціатив та економічних чинників.

Процес становлення цифрових послуг нерозривно пов’язаний із загальними змінами в економічних системах, що набули активного розвитку в середині XX століття. Виникнення нових викликів стало поштовхом для стрімкого розширення цифрових фінансових операцій, що спричинило підвищений попит на цифрові продукти та сервіси у банківському секторі. Розглядаючи цифровізацію банківської сфери як закономірний етап трансформації сучасного суспільства, важливо проаналізувати ключові стадії її розвитку. На нашу думку, цей процес можна поділити на чотири основні етапи, кожен з яких відігравав важливу роль у формуванні сучасної фінансової екосистеми (рис. 1.2).

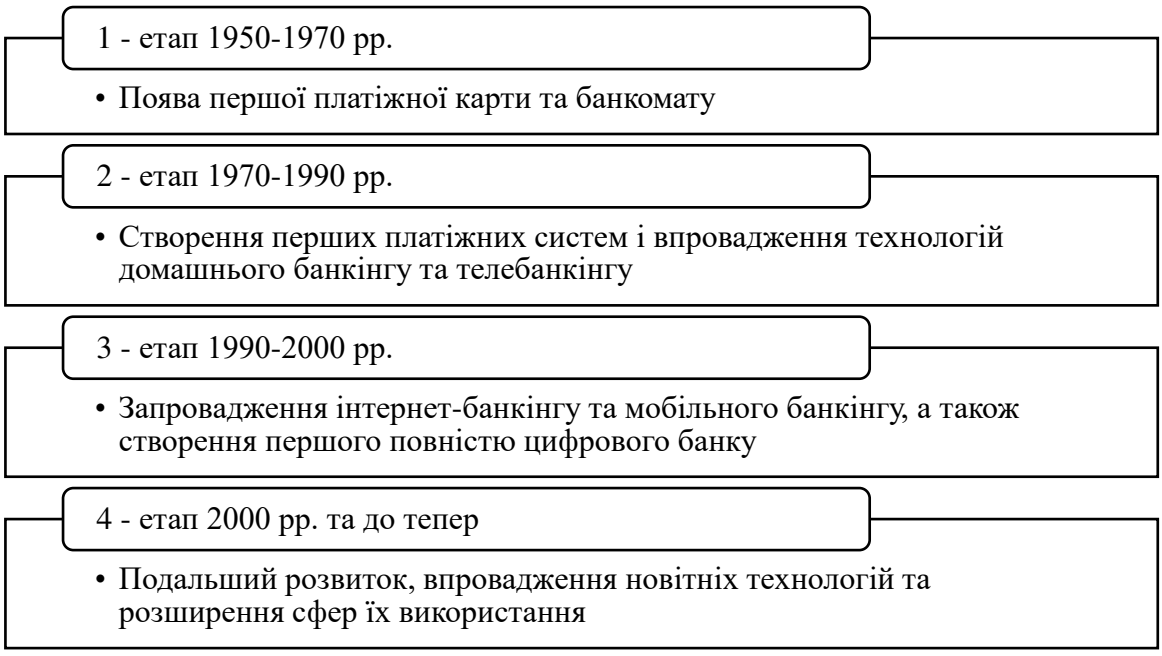


Рис. 1.2 Етапи цифровізації платіжних послуг в банках

Джерело: складено автором на основі літератури [1, с. 24].

1) Перший етап характеризується появою першої платіжної картки та банкомата цьому етапі розпочався процес автоматизації банківських операцій. Одним із ключових досягнень стало впровадження першої платіжної картки (1950 р.), яку випустила компанія Diners Club [31] у США - це був початок розвитку безготівкових розрахунків, що значно спростило проведення фінансових операцій.

У 1967 році британський Barclays Bank [29] встановив перший банкомат, який дозволив клієнтам отримувати готівку без необхідності відвідувати відділення банку. Також у цей період почали з'являтися централізовані комп'ютерні системи обліку операцій, що підвищило ефективність банківської діяльності.

2) Етап цифровізації платіжних послуг ознаменувався впровадженням електронних платіжних систем, що дозволило банкам значно пришвидшити проведення операцій. Одним із ключових досягнень стало запровадження SWIFT (Society for Worldwide Interbank Financial Telecommunication) [43] у 1973 році, що сприяло глобалізації банківських переказів.

У 1980-х роках з'являються перші системи дистанційного банківського обслуговування (home banking), що дозволили клієнтам здійснювати платежі та перевіряти залишок на рахунку за допомогою персонального комп'ютера. Паралельно розвивається телебанкінг – можливість керувати банківськими рахунками за допомогою телефонного зв'язку.

Також у цей час починається активне використання POS-терміналів та магнітних карток, що зробило можливим проведення безготівкових розрахунків у магазинах.

3) Поява Інтернету дала новий поштовх цифровій трансформації банківського сектора. У 1994 році Stanford Federal Credit Union [42]став першим банком, що запропонував клієнтам онлайн-банкінг, що дозволило користувачам здійснювати банківські операції через веб-сайти без необхідності відвідування відділень.

Наприкінці 1990-х років з'являються перші мобільні банкінги, що давали можливість здійснювати платежі та перевіряти баланс рахунку через мобільні телефони.

У цей період було створено перший повністю цифровий банк – First Virtual Bank [36] (1994), який працював без фізичних відділень, що стало проривом у фінансовому секторі та започаткувало концепцію необанків.

4) Починаючи з 2000-х років, цифрові технології стали невід'ємною складовою банківського сектора, що спричинило значне вдосконалення платіжних послуг та розширення їх можливостей. Основними тенденціями цього періоду стали розвиток мобільного банкінгу, поширення безконтактних платежів, активне впровадження фінансових технологій, штучного інтелекту, блокчейн-рішень та біометричних систем автентифікації.

Одним із ключових векторів трансформації стало поширення мобільного банкінгу, що забезпечило доступ користувачів до фінансових операцій у режимі 24/7. Банки активно впроваджують мобільні додатки (табл.1.4), що дають змогу клієнтам здійснювати платежі, контролювати витрати, відкривати депозити та оформлювати кредити без відвідування відділень.

Таблиця 1.4

Порівняльна характеристика сучасних українських та зарубіжних платіжних додатків

Додаток	Основні функції	Переваги	Особливості / Інновації
Приват24 (Україна)	Платежі, перекази, облік витрат, валютні операції, податкова звітність для бізнесу	Зручний інтерфейс, швидкість операцій, інтеграція з держпослугами	Єдина система для фізичних осіб і бізнесу, підтримка електронного підпису
Monobank (Україна)	Миттєві перекази, кредитні ліміти, аналітика витрат, кешбек	Повністю мобільний банк без відділень, швидка реєстрація, сучасний дизайн	Гейміфікація фінансів, push-кредитування, цифрова ідентифікація
PayPal (США)	Електронні платежі, прийом і відправлення коштів, інтеграція з онлайн-магазинами	Міжнародне покриття, захист покупців, швидкі платежі	Орієнтація на електронну комерцію, сплата без введення карткових даних
Revolut (Велика Британія)	Мультивалютні рахунки, перекази, інвестиції, криптовалюти	Глобальний доступ, обмін валют без комісій, управління витратами	Інтеграція з криптовалютами, аналітичні інструменти, віртуальні картки

Джерело: складено автором на основі літератури [14, 16, 40,41].

Отже, аналіз сучасних платіжних додатків свідчить, що як українські, так і зарубіжні банки активно впроваджують цифрові рішення для підвищення

зручності та ефективності фінансових операцій. Приват24 і Monobank орієнтовані на внутрішній ринок, пропонуючи швидке, інтуїтивне та доступне обслуговування для фізичних осіб і бізнесу, тоді як PayPal і Revolut мають глобальний характер і забезпечують широкі можливості для міжнародних платежів, інвестицій та операцій із цифровими активами. Українські сервіси відзначаються високим рівнем адаптації до потреб користувачів і державної інтеграції, а зарубіжні — інноваційністю, мультивалютністю та фокусом на фінансовій мобільності.

Наступним важливим кроком стало впровадження безконтактних платежів, що дозволило значно прискорити розрахункові операції. Технології NFC (Near Field Communication) [39], RFID та QR-коди сприяли зростанню безготівкових розрахунків та інтеграції цифрових гаманців (Apple Pay [28], Google Pay [37]) у платіжну систему.

Паралельно з розвитком традиційних банківських установ з’явилися фінтех-стартапи, які запропонували інноваційні фінансові послуги. Такі компанії, як PayPal [40], Revolut [41], Monobank [16], Wise [46] розширили можливості цифрових платежів, надаючи клієнтам швидші, зручніші та дешевші альтернативи традиційним банківським продуктам.

Важливим напрямом цифровізації стало використання штучного інтелекту (AI) та великих даних (Big Data) для персоналізації фінансових послуг, прогнозування шахрайських операцій та автоматизації обслуговування клієнтів. Розвиток AI сприяв впровадженню чат-ботів, які забезпечують цілодобову підтримку користувачів та оптимізацію банківських процесів.

Значну роль у цифровій трансформації банківської сфери відіграє блокчейн-технологія, яка стала основою для розвитку криптовалют та децентралізованих фінансових сервісів (DeFi – Decentralized Finance) [30]. Використання блокчейну сприяє підвищенню безпеки транзакцій, зниженню витрат на проведення платежів та створенню альтернативних платіжних систем, що не залежать від централізованих банківських установ.

Ще одним новітнім напрямом стало впровадження біометричних систем автентифікації, що підвищують рівень безпеки фінансових операцій. Банки дедалі частіше застосовують технології розпізнавання обличчя (Face ID), відбитків пальців та голосової ідентифікації, що мінімізує ризик несанкціонованого доступу до рахунків.

Таким чином, цифровізація платіжних послуг у банківському секторі пройшла шлях від перших платіжних карток до впровадження штучного інтелекту та блокчейн-рішень. Сьогодні банки зосереджені на створенні екосистем, що поєднують традиційні фінансові сервіси з сучасними цифровими інструментами, роблячи платежі ще більш зручними, швидкими та безпечними.

Отже, цифровізація платіжних послуг у банках є результатом технологічного прогресу, що відбувався в кілька етапів, починаючи з появи перших платіжних карт та банкоматів у 1950–1970-х роках та завершуючи сучасними інноваційними рішеннями. Кожен етап сприяв удосконаленню фінансових операцій: розвиток платіжних систем і телебанкінгу (1970–1990 рр.), впровадження інтернет- і мобільного банкінгу (1990–2000 рр.), а також масштабна інтеграція безконтактних платежів, штучного інтелекту, блокчейн-технологій та біометричних систем автентифікації (2000 рр. – наш час), усі зміни суттєво підвищили швидкість, зручність та безпеку платіжних операцій, трансформуючи банківський сектор у напрямку автоматизації та персоналізації послуг.

РОЗДІЛ 2. АНАЛІЗ ПРОЦЕСІВ ЦИФРОВІЗАЦІЇ ПЛАТІЖНИХ ПОСЛУГ В УКРАЇНІ

2.1. Аналіз цифровізації платіжних послуг в банках України

У сучасних умовах трансформації фінансового сектору цифровізація платіжних послуг стає одним із ключових чинників підвищення конкурентоспроможності банків України. Впровадження інноваційних технологій у платіжну інфраструктуру сприяє спрощенню доступу до фінансових послуг, підвищенню швидкості та безпеки розрахунків, а також задоволенню зростаючих потреб клієнтів.

Цифрова трансформація банківської сфери набуває особливого значення, зокрема в частині надання платіжних послуг. Швидкий розвиток фінансових технологій, підвищення вимог клієнтів до зручності та швидкості обслуговування стимулюють банки впроваджувати інноваційні цифрові рішення. Тому важливо проаналізувати рівень цифровізації платіжних сервісів у банках України, враховуючи кількість діючих банківських установ (рис. 2.1), що функціонують на ринку.

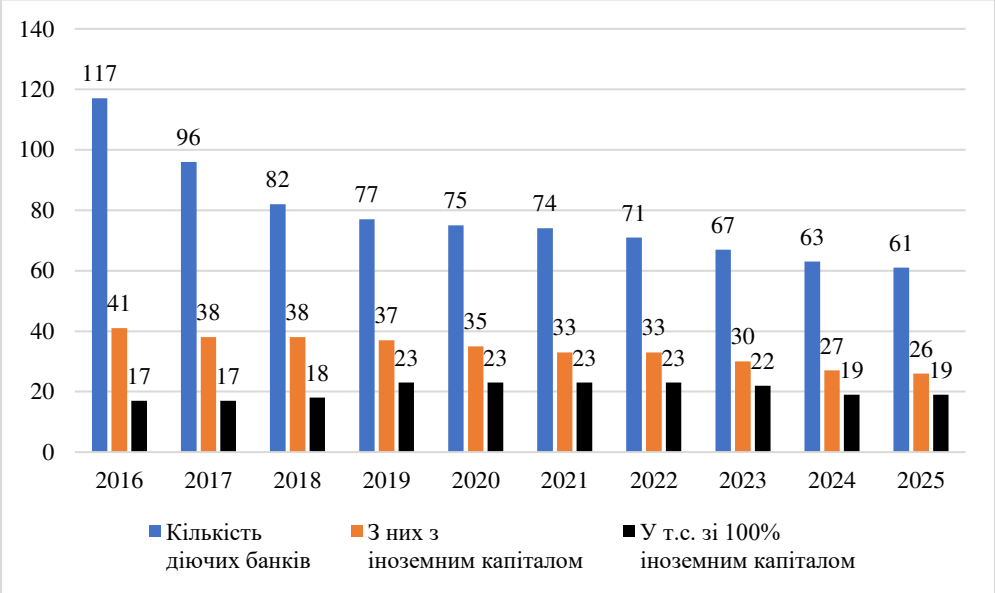


Рис. 2.1 Аналіз динаміки банків в Україні за 01.01.2016-01.01.2025 рр. одиниць

Джерело: складено на основі даних НБУ [17].

Відповідно до рис. 2.1 упродовж 2016–2025 років в Україні спостерігається чітка тенденція до скорочення кількості діючих банків з 117 у 2016 році до 61 у 2025 році, що свідчить про консолідацію банківського сектора та посилення вимог до капіталізації та надійності установ. Зменшення частки банків з іноземним капіталом (з 41 до 26) та зі 100% іноземною участю (з 17 до 19, зі зростанням до 23 у 2019–2022 роках) вказує на зміну інвестиційного клімату та стратегій іноземних гравців на українському фінансовому ринку.

Незважаючи на зменшення загальної кількості банків, спостерігається підвищення рівня цифровізації платіжних послуг. Банки, які залишилися на ринку, активно інвестують у розвиток дистанційних каналів обслуговування, мобільного банкінгу, технологій безконтактної оплати та впровадження платіжних сервісів на основі відкритого банкінгу (Open Banking). Цифрова трансформація стала ключовим інструментом утримання клієнтів, оптимізації витрат і підвищення конкурентоспроможності банківських установ [17].

Особливої актуальності цифрові платіжні сервіси набули під час війни та обмеження фізичного доступу до банківських відділень, що додатково стимулювало впровадження інновацій. Поточна ситуація на ринку свідчить, що, попри скорочення кількості банків, якість та доступність цифрових платіжних сервісів суттєво зросли, а провідні банки продовжують розширювати функціонал своїх цифрових платформ у відповідь на нові виклики та потреби клієнтів.

У процесі цифровізації платіжних сервісів в українських банках особливу увагу заслуговує динаміка кількості клієнтів та відкритих рахунків (рис. 2.2), що є ключовими індикаторами залученості населення та бізнесу до сучасних фінансових технологій. Зростання кількості активних рахунків свідчить про підвищення довіри до банківських установ, розширення доступу до електронних платіжних інструментів та активне використання цифрових сервісів, зокрема мобільного банкінгу, онлайн-платежів і безготівкових розрахунків.

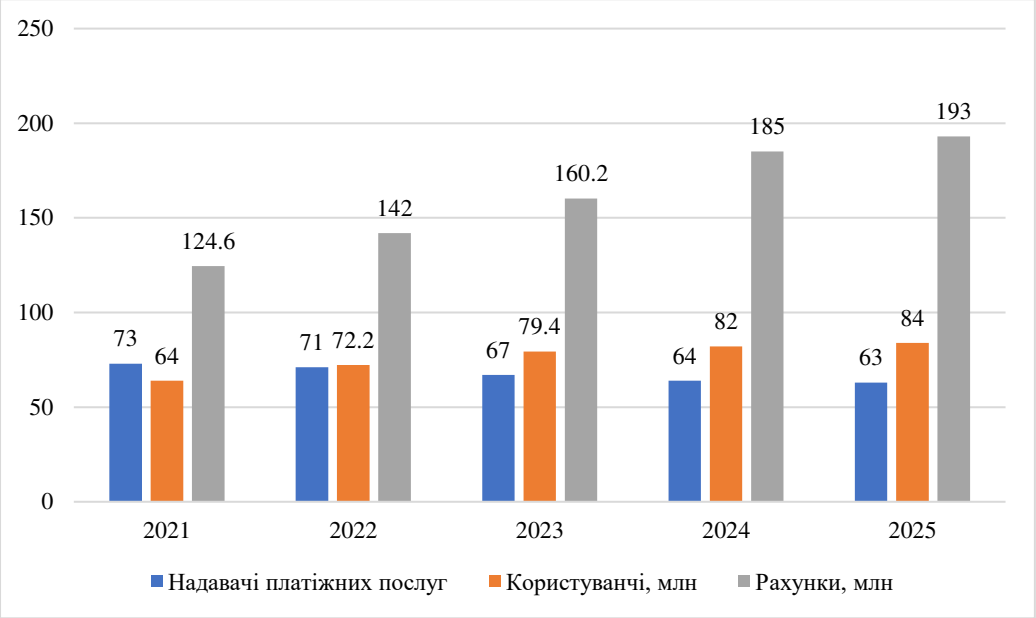


Рис. 2.2 Динаміка кількість клієнтів та рахунків як індикатор цифровізації платіжних сервісів у банках України за 01.01.2021-01.01.2025 рр.

Джерело: складено на основі даних НБУ [17].

На основі аналізу динаміки кількості клієнтів та рахунків у банках України за 2021–2025 роки можна зробити низку науково обґрунтованих висновків. По-перше, незважаючи на зменшення кількості надавачів платіжних послуг з 73 у 2021 році до 63 у 2025 році, спостерігається стійке зростання кількості користувачів – з 64 млн до 84 млн осіб, що свідчить про підвищення довіри до банківських сервісів та активне включення населення до фінансової екосистеми. По-друге, кількість відкритих рахунків зросла з 124,6 млн до 193 млн, що є свідченням інтенсифікації використання цифрових платіжних інструментів, зокрема мобільного банкінгу, цифрових гаманців та онлайн-рахунків.

Такий тренд є ознакою успішної цифровізації банківського сектору України, оскільки розширення клієнтської бази та зростання обсягів відкритих рахунків є прямими індикаторами динаміки попиту на цифрові фінансові сервіси. Також це може бути результатом зростання фінансової інклюзії, підтримуваної Національним банком України [17], та активізації банків щодо впровадження інноваційних продуктів. Таким чином, спостережувана динаміка підтверджує позитивний вплив цифрових трансформацій на розвиток платіжної

інфраструктури в Україні, навіть в умовах зовнішніх викликів та економічної нестабільності.

Аналіз динаміки цифровізації банківських рахунків та обслуговування фізичних осіб (табл. 2.1) і суб'єктів господарювання (табл. 2.2) дозволяє оцінити масштаби та темпи впровадження цифрових фінансових інструментів в Україні. Зростання кількості клієнтів, рахунків, особливо в сегменті дистанційного обслуговування, свідчить про посилення цифрової трансформації банківської системи, яка стала ключовою відповіддю на виклики сучасного економічного середовища та очікування користувачів щодо зручності й оперативності банківських послуг.

Таблиця 2.1

Динаміка цифровізації банківських рахунків та обслуговування фізичних осіб в Україні за 01.01.2016-01.01.2025 рр.

Показник	**Роки**					**Абсол. відх., тис. грн+/-**	
	01.01.2021	01.01.2022	01.01.2023	01.01.2024	01.01.2025	2025/ 2021	2025/ 2024
Фізичні особи, млн	61,3	69,3	76,3	78,4	80,3	19	1,9
Дистанційно обслуговуються, млн рахунків	55	44,2	51,7	62,29	66,51	11,51	4,22
Рахунки умовного зберігання (ескроу), шт	328	336	274	209	154	-174	-55
Поточні рахунки в нац. валюті, млн	91,5	109,2	126	140,3	151,8	60,3	11,5
Поточні рахунки в ін. валюті, млн	11,4	10,7	12,6	13,8	14,4	3	0,6
Вкладні рахунки в нац. валюті, млн	15,4	15,9	14,6	22,63	18,4	3	-4,23
Вкладні рахунки в ін. валюті, млн	1	0,5	1,05	1,25	1,116	0,116	-0,134
Всього рахунків, млн	119,3	136,3	154,2	178	186	66,7	8

Джерело: складено на основі даних НБУ (додатки А, Б, В, Г)[9, 10, 11, 12,].

Відповідно до табл. 2.1 динаміка цифровізації банківських рахунків та обслуговування фізичних осіб в Україні у 2021–2025 рр. свідчить про стійке зростання більшості ключових показників, що підтверджує активний розвиток цифрових фінансових сервісів. Кількість фізичних осіб-клієнтів банків зросла з 61,3 млн до 80,3 млн, а загальна кількість рахунків – з 119,3 млн до 186 млн, що демонструє підвищення фінансової залученості населення. Значне зростання спостерігається у сегменті поточних рахунків у національній валюті (на 60,3 млн), тоді як кількість рахунків умовного зберігання (ескроу) скоротилася з 328 до 154, що може бути наслідком зміни попиту або трансформації продуктів. Розвиток дистанційного банківського обслуговування, попри тимчасове зниження у 2022 р., продемонстрував позитивну динаміку, досягнувши 66,51 млн рахунків у 2025 р. Отримані результати підтверджують, що цифровізація банківських послуг сприяє підвищенню доступності фінансових інструментів, розширенню спектра послуг та формуванню більш гнучкої та клієнтоорієнтованої банківської системи.

Таблиця 2.2

Динаміка цифровізації банківських рахунків та обслуговування суб'єктів господарювання в Україні за 01.01.2021-01.01.2025 рр.

Показник	Роки					Відхилення			
						Абсол., тис. грн+/-		Відн.,%	
	01.0. 2021	01.01. 2022	01.01. 2023	01.01. 2024	01.01. 2025	2025/ 2021	2025/ 2024	2025/ 2021	2025 /2024
Суб'єкти господарювання, млн	1	1,1	1	1	1	0	0	100%	100%
Фізичні особи підприємці, млн	1,7	1,8	2	2,3	3,4	1,7	1,1	200%	148%
Дистанційно обслуговуються, млн рахунків	4	2,3	2,4	2,92	3,01	-0,99	0,09	75%	103%
Рахунки умовного зберігання (ескроу), шт	436	1058	1068	2143	3278	2842	1135	752%	153%
Всього рахунків, млн	5,3	5,6	6	7,1	7	1,7	-0,1	132%	99%

Продовження таблиці 2.2

Поточні рахунки в національній валюті, млн	4	4,2	4,4	4,9	5	1	0,1	125%	102%
Поточні рахунки в іноземній валюті, млн	1,2	1,3	1,5	2	2	0,8	0	167%	100%
Вкладні рахунки в національній валюті, млн	0,08	0,06	0,04	0,162	0,15	0,07	-0,012	188%	93%
Вкладні рахунки в іноземній валюті, млн	0,006	0,005	0,004	0,014	0,014	0,008	0	233%	100%
Всього рахунків, млн	5,3	5,6	6	7,1	7	1,7	-0,1	132%	99%

Джерело: складено на основі даних НБУ (додатки А, Б, В, Г)[9, 10, 11, 12,].

Відповідно до табл. 2.2 аналіз динаміки цифровізації банківських рахунків та обслуговування суб'єктів господарювання в Україні у 2021–2025 рр. показує поступове розширення їхньої присутності у фінансовій системі та зростання використання цифрових інструментів. Кількість фізичних осіб-підприємців збільшилася з 1,7 млн до 3,4 млн, що свідчить про активізацію малого бізнесу та самозайнятості. Загальна кількість рахунків зросла з 5,3 млн у 2021 р. до 7 млн у 2025 р., а особливо помітною є експансія рахунків умовного зберігання (ескроу), кількість яких збільшилася майже у вісім разів. Зростання кількості поточних рахунків у національній та іноземній валюті свідчить про розширення фінансових операцій як на внутрішньому, так і на зовнішньому ринках. Хоча кількість вкладних рахунків залишається відносно низькою, їх присутність у структурі банківських продуктів вказує на потребу бізнесу у зберіганні коштів із певним рівнем прибутковості. Загалом, позитивна динаміка підтверджує, що цифровізація банківських сервісів для бізнесу є важливим чинником підвищення ефективності та прозорості господарської діяльності.

Кількість та частка усіх випущених банківських платіжних карток в Україні є важливим індикатором рівня розвитку безготівкових розрахунків та цифровізації фінансових послуг. Аналіз платіжних карток (рис. 2.3) дозволяє оцінити динаміку попиту населення та бізнесу на карткові інструменти, а також

визначити тенденції у структурі платіжних засобів. Зростання кількості карток відображає як розширення доступу до банківських сервісів, так і активне впровадження інноваційних технологій у платіжну інфраструктуру країни.

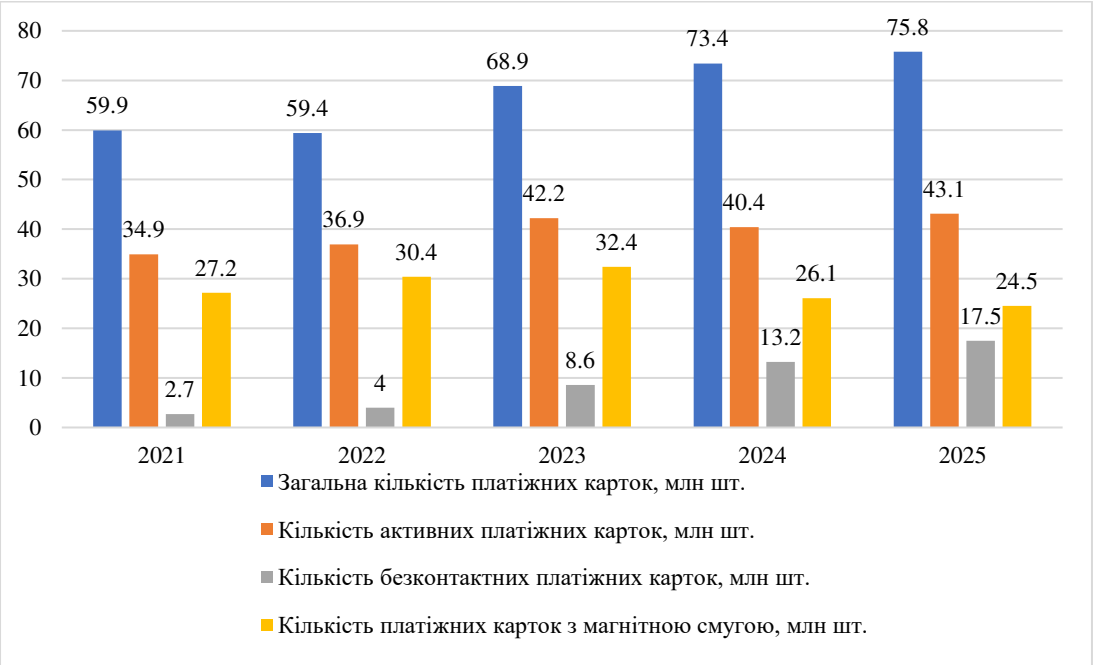


Рис. 2.3 Динаміка кількості випущених банківських платіжних карток в Україні за 01.01.2021-01.01.2025 рр. млн. шт.

Джерело: складено на основі даних НБУ (додатки А, Б, В, Г)[9, 10, 11, 12,].

Відповідно до рис. 2.3 аналіз динаміки кількості випущених банківських платіжних карток в Україні у 2021–2025 рр. свідчить про стале зростання загального обсягу цього платіжного інструменту — з 59,9 млн шт. у 2021 р. до 75,8 млн шт. у 2025 р., що становить приріст на 26,6%. Особливо помітним є розширення сегмента безконтактних платіжних карток, їх кількість збільшилася у понад шість разів — з 2,7 млн шт. у 2021 р. до 17,5 млн шт. у 2025 р., що відображає активну цифровізацію та впровадження сучасних технологій у платіжну інфраструктуру. Водночас спостерігається зменшення кількості карток з магнітною смугою (з 27,2 млн шт. до 24,5 млн шт.), що зумовлено витісненням застарілих технологій більш безпечними та зручними рішеннями. Кількість активних платіжних карток зросла з 34,9 млн шт. у 2021 р. до 43,1 млн шт. у 2025 р., однак їхня частка в загальній кількості випущених карток залишається нижчою за 60%, що вказує на наявність потенціалу для підвищення рівня фактичного використання платіжних інструментів.

Структура платіжних систем на вітчизняному ринку банківських платіжних карток в Україні (рис. 2.4) відображає рівень конкуренції та технологічного розвитку фінансового сектору, а також вплив глобальних та національних операторів на формування інфраструктури безготівкових розрахунків. Її аналіз дає змогу оцінити частки міжнародних платіжних систем (таких як Visa, Mastercard) та вітчизняних рішень (зокрема, Національної системи масових електронних платежів – НСМЕП) у забезпеченні платіжних операцій, визначити тенденції зміни їх позицій, рівень впровадження інновацій та адаптацію до сучасних потреб споживачів.

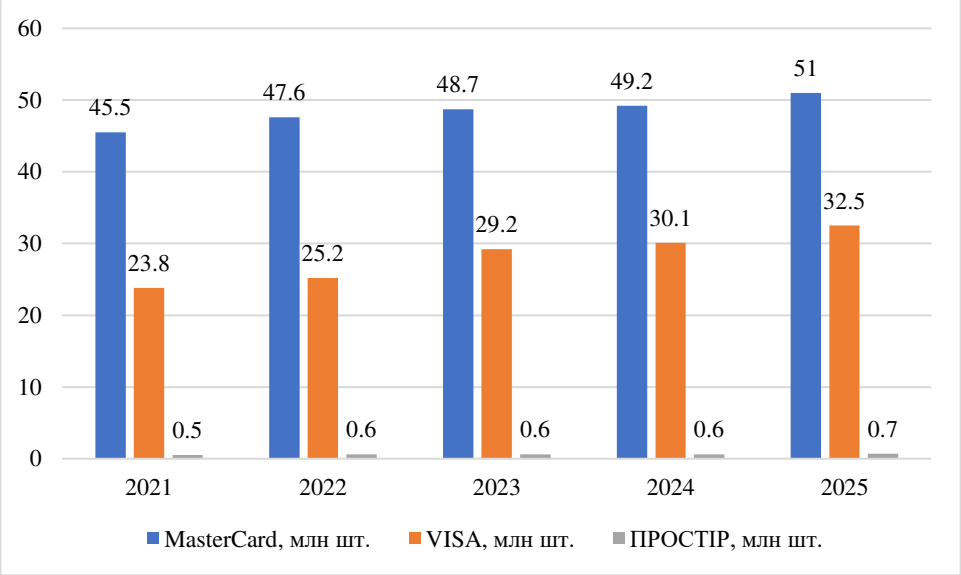


Рис. 2.4 Структура платіжних систем на вітчизняному ринку банківських платіжних карток в Україні за 01.01.2021-01.01.2025 рр.

Джерело: складено на основі даних НБУ [17].

Аналіз динаміки структури платіжних систем на вітчизняному ринку банківських платіжних карток свідчить про стійке домінування міжнародних операторів, зокрема MasterCard та VISA, при цьому частка MasterCard залишається найвищою, демонструючи поступове зростання з 45,5 млн шт. у 2021 році до 51 млн шт. у 2025 році. VISA також демонструє стабільне зростання – з 23,8 млн шт. до 32,5 млн шт., що свідчить про активне використання її карток клієнтами. Вітчизняна платіжна система ПРОСТІР [18] зберігає невелику, проте поступово зростаючу частку на ринку, збільшившись з 0,5 млн шт. у 2021 році до 0,7 млн шт. у 2025 році, що вказує на поступову інтеграцію національного

платіжного продукту у загальну інфраструктуру безготівкових розрахунків. Таким чином, ринок характеризується стабільним зростанням кількості платіжних карток і високим рівнем технологічного проникнення міжнародних систем, при цьому національна платіжна система поступово закріплює свої позиції.

Оцінка динаміки безготівкових розрахунків із використанням платіжних карток та NFC-гаджетів в Україні (рис. 2.5) дозволяє оцінити рівень цифровізації банківських платіжних послуг та ступінь інтеграції сучасних технологій у фінансову поведінку населення. Аналіз обсягів операцій у 2021–2025 рр. демонструє поступове зростання популярності безконтактних розрахунків, що свідчить про підвищення зручності та швидкості платежів, а також про поступову трансформацію банківського сектору в бік цифрових сервісів.



Рис. 2.5 Динаміка безготівкових розрахунків із використанням платіжних карток та NFC-гаджетів в Україні за 01.01.2021-01.01.2025 рр., млрд грн

Джерело: складено на основі даних НБУ [17].

Аналіз динаміки безготівкових розрахунків в Україні у 2021–2025 рр. засвідчує чітку тенденцію зростання обсягів операцій, здійснених із використанням безконтактних технологій, зокрема платіжних карток та NFC-гаджетів. За досліджуваний період обсяг розрахунків з фізичним зчитуванням носія картки скоротився на 4,99%, що вказує на поступове витіснення цього способу сучаснішими рішеннями. Натомість безконтактні розрахунки з

використанням карток зросли на 68,7%, а з використанням NFC-гаджетів — на 142,6%, що свідчить про активне впровадження мобільних та смарт-технологій у платіжну інфраструктуру. Така трансформація відображає як зростання довіри споживачів до цифрових сервісів, так і прагнення банків та торгових мереж підвищити швидкість, безпеку й зручність фінансових операцій.

Отже, аналіз цифровізації платіжних послуг у банках України свідчить про стабільне зростання клієнтської бази та активності користувачів банківських рахунків, значне поширення безконтактних платіжних технологій та збільшення кількості випущених платіжних карток, особливо з можливістю безконтактних операцій. Тенденції останніх років демонструють посилення ролі дистанційного обслуговування, впровадження сучасних цифрових рішень та активну інтеграцію NFC-гаджетів, що підтверджує підвищення доступності, безпеки та зручності банківських послуг для фізичних осіб та суб'єктів господарювання, а також свідчить про поступову трансформацію українського фінансового сектору у бік цифрової економіки.

2.2. Оцінка надання цифрових платіжних послуг в АТ КБ «Приватбанк»

Оцінка надання цифрових платіжних послуг в АТ КБ «Приватбанк» є актуальним напрямом дослідження, оскільки банк займає провідні позиції на ринку України та активно впроваджує інноваційні технології у сфері банківських послуг. Аналіз охоплює кількість активних клієнтів, використання мобільного та інтернет-банкінгу, безконтактних платежів та платіжних карток, що дозволяє оцінити ефективність цифровізації, рівень задоволеності користувачів та перспективи подальшого розвитку електронних платіжних сервісів у рамках сучасного банківського середовища.

АТ КБ «ПриватБанк» є одним з лідерів українського ринку цифрових платіжних послуг та відіграє ключову роль у формуванні безготівкової економіки країни. Банк активно впроваджує інноваційні технології, що дозволяє

йому утримувати значну частку ринку та відповідати сучасним потребам клієнтів [14].

АТ КБ «ПриватБанк» надає широкий спектр цифрових платіжних послуг, доступ до яких здійснюється переважно через мобільний додаток Приват24 (додаток Д) та систему інтернет-банкінгу (рис.2.6).

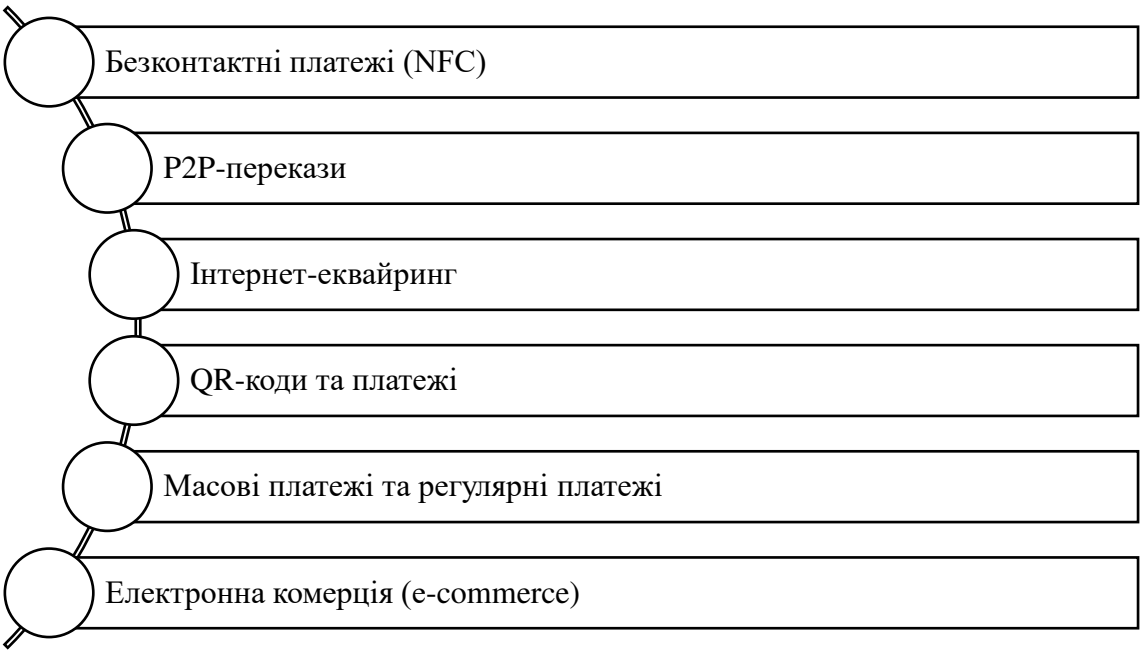


Рис. 2.6. Цифрові платіжні послуги АТ КБ «ПриватБанк»

Джерело: складено на основі даних АТ КБ «ПриватБанк» [14].

АТ КБ «ПриватБанк» був одним із перших в Україні, хто активно впровадив технологію токенізації. Клієнти можуть здійснювати безконтактні розрахунки за допомогою смартфонів, підключених до платіжних систем Apple Pay [28] та Google Pay [37], що значно підвищує зручність та швидкість оплати.

Послуга P2P перекази коштів з картки на картку за номером телефону або за реквізитами є однією з найпопулярніших. Вона дозволяє миттєво відправляти та отримувати гроші, що є особливо актуальним в умовах активного використання месенджерів та соціальних мереж.

АТ КБ «ПриватБанк» надає послуги інтернет-еквайрингу для бізнесу, дозволяючи підприємцям приймати платежі на своїх веб-сайтах. Завдяки власному сервісу LiqPay, АТ КБ «ПриватБанк» забезпечує безпечні та швидкі онлайн-розрахунки [14].

АТ КБ «ПриватБанк» активно впроваджує технологію QR-кодів як один із сучасних інструментів цифровізації платіжних сервісів. Застосування даної технології охоплює широкий спектр операцій та забезпечує підвищення зручності та безпеки для користувачів. Зокрема, у мобільному додатку Privat24 реалізована можливість здійснення платежів за комунальні послуги та інші рахунки шляхом сканування QR-кодів, що мінімізує ризик помилок при введенні реквізитів та скорочує час на проведення операції. Важливою інновацією є використання QR-кодів для отримання готівки в банкоматах без застосування платіжної картки, що відповідає сучасним тенденціям розвитку безкарткових транзакцій. Крім того, банк активно інтегрує QR-технології у сферу роздрібної торгівлі, надаючи можливість клієнтам здійснювати оплату покупок у магазинах шляхом сканування відповідного коду, що сприяє поширенню безготівкових розрахунків та формуванню cashless-економіки в Україні [14].

АТ КБ «ПриватБанк» активно розвиває інноваційні сервіси у сфері масових та регулярних платежів, що є важливим елементом цифровізації платіжних послуг. Система регулярних платежів дозволяє клієнтам автоматизувати виконання фінансових зобов’язань, зокрема оплату комунальних послуг, поповнення мобільних рахунків, погашення кредитів та інші транзакції. Використання цього інструменту сприяє підвищенню рівня фінансової дисципліни серед населення та зменшує ризики прострочення платежів, водночас забезпечуючи клієнтам максимальну зручність і економію часу. Таким чином, впровадження сервісу регулярних платежів відповідає сучасним тенденціям цифрової трансформації банківського сектору та сприяє формуванню культури безготівкових розрахунків [14].

Значний внесок у цифровізацію платіжних послуг АТ КБ «ПриватБанк» здійснюється й у сфері електронної комерції. Банк пропонує комплексні рішення для інтернет-магазинів та інших онлайн-сервісів, що включають можливість здійснення онлайн-оплат, виставлення електронних рахунків, а також інтеграцію з платіжними шлюзами та сторонніми платформами, що дозволяє підприємцям забезпечувати безперебійну роботу електронних торговельних майданчиків, а

споживачам – отримувати доступ до зручних, швидких та безпечних механізмів здійснення покупок в онлайн-середовищі. У результаті електронна комерція, підтримувана цифровими сервісами АТ КБ «ПриватБанк», виступає одним із ключових драйверів розвитку cashless-економіки та сприяє розширенню можливостей для малого й середнього бізнесу в Україні [14].

АТ КБ «ПриватБанк» на сучасному етапі розвитку банківської системи України посідає провідні позиції за рівнем упровадження інноваційних рішень не лише на національному, а й на міжнародному фінансовому ринках. Як зазначає керівник напряму E-commerce К. Карамазіна [8], ключовим чинником успіху установи є «культура інновацій», що системно реалізується у впровадженні новітніх платіжних сервісів, серед яких варто виокремити платіжний мінітермінал, авторизацію в інтернет-банкінгу через QR-код, сервіс онлайн-інкасації та біометричну технологію FacePay24 [35]. Важливим проривом у сфері цифрових платежів є FacePay24 [35], оскільки забезпечує можливість здійснення фінансових операцій виключно за допомогою біометричної ідентифікації. Для активації сервісу користувачеві достатньо оновити мобільний застосунок Privat24 та підключити функцію FacePay24. Механізм проведення розрахунків максимально спрощений: клієнт здійснює ідентифікацію обличчя за допомогою спеціалізованої камери, інтегрованої у касове обладнання, після чого платіж відбувається автоматично без необхідності використання готівки чи банківської картки.

Важливим напрямом цифровізації діяльності банку є розвиток мобільної платформи «Приват24 для бізнесу» [20], яка станом на початок 2024 року активно використовується понад 65% корпоративних клієнтів для здійснення платежів та моніторингу рахунків. Упродовж 2024 року простежувалося суттєве зростання популярності мобільної версії порівняно з веб-інтерфейсом – на 31%, що свідчить про високий рівень адаптивності бізнесу до сучасних цифрових технологій. Функціонал застосунку був суттєво розширений з урахуванням потреб корпоративних користувачів: додано можливість формування аналітичних виписок за операціями через POS-термінали, управління

зарплатними проектами, автоматизовану перевірку податкових заборгованостей, доступ до сервісу «Досьє ділової репутації» [7], а також інструктивні відеоматеріали для спрощення користування системою. На сьогодні у мобільному додатку доступно 12 основних категорій послуг, що охоплюють як традиційні банківські операції, так і інструменти електронного документообігу, інтегровані сервіси податкової звітності та комплексне управління регулярними фінансовими виплатами, що дозволяє підприємствам різних масштабів оптимізувати фінансові процеси, мінімізувати часові витрати та підвищувати ефективність бізнес-операцій.

АТ КБ «ПриватБанк» приділяє значну увагу впровадженню інноваційних рішень у банківській сфері, виділяючи суттєві ресурси на дослідження та розробки. У контексті триваючого воєнного конфлікту питання безпеки даних і коштів клієнтів набуває першочергового значення. Підвищення ризику фізичних та кіберзагроз стимулювало прискорене впровадження надійних і зручних цифрових продуктів та послуг [14].

У 2022 році банк оперативно провів стратегічну міграцію IT-систем у хмарне середовище, завершивши перенесення критичних систем протягом двох місяців для забезпечення захисту коштів клієнтів. До кінця року всі основні системи були успішно перенесені, а у 2023 році проведена міграція систем аварійного відновлення, що дозволило значно підвищити гнучкість і масштабованість IT-інфраструктури, прискорити запуск нових сервісів, покращити практики управління даними та забезпечити ефективне відновлення після аварійних ситуацій, такий підхід отримав міжнародне визнання, а саме видання Euromoney [34] відзначило його як найкраще цифрове рішення в Україні у премії «Awards for Excellence 2023» [33].

АТ КБ «ПриватБанк» широко використовує передові технології, включаючи машинне навчання та аналітику даних, що дозволяє підвищити якість обслуговування та операційну надійність. Оскільки понад 95% транзакцій здійснюється через канали самообслуговування, банк продовжує

вдосконалювати ці сервіси. У 2023 році було реалізовано низку ініціатив для підтримки населення та малого бізнесу, зокрема:

- Мобільний додаток «Термінал» для карткових платежів, який обслуговує понад 50 тис. підприємців і має 21 тис. активних користувачів, обробив понад 4 млн транзакцій на суму понад 2,2 млрд грн;
- Запуск додатку на платформі Apple iOS та впровадження безконтактних платежів Tap to Pay, перших в Україні [14];
- Послуга «Каса», що перетворює смартфони на програмні реєстратори платіжних операцій для підприємців;
- Цифрова інтеграція та доступність, зокрема нульовий інтернет-трафік для користувачів Приват24 через Vodafone та запуск спеціалізованих соціальних платіжних карток у партнерстві з державними установами;
- Преміальні цифрові картки та інновації в електронній комерції, включно з впровадженням Digital Authentication Framework (DAF) у партнерстві з Visa для забезпечення безпечних транзакцій [14].

Таким чином, стратегія АТ КБ «ПриватБанк» поєднує інноваційні цифрові рішення та високий рівень кібербезпеки, що дозволяє підтримувати стабільну роботу банку, розширювати спектр послуг та забезпечувати надійний захист коштів і даних клієнтів навіть в умовах воєнного часу.

Також АТ КБ «ПриватБанк» активно інтегрує свої цифрові сервіси з державним порталом «Дія», що забезпечує клієнтам можливість виконувати різноманітні фінансові операції дистанційно, без обов’язкового відвідування відділень банку. Зокрема, функціональні можливості додатку «Дія» передбачають:

1) Відкриття банківського рахунку - користувачі мають змогу самостійно обирати банк, тип рахунку та проходити процедуру ідентифікації безпосередньо через мобільний застосунок, що оптимізує процес відкриття рахунку та підвищує доступність банківських послуг [14];

2) Отримання цифрової картки «Дія.Картка», яка надається безоплатно та використовується для отримання державних виплат і соціальних допомог,

зокрема програм «Пакунок школяра» [5], «єКнига» [4], «Ветеранський спорт» [3] та інших, що сприяє підвищенню ефективності соціальних трансакцій.

3) Авторизація через BankID, таким чином, клієнти можуть підтверджувати свою особу за допомогою сервісу BankID ПриватБанку, що забезпечує надійний та безпечний доступ до державних послуг в електронній формі [14].

Такий підхід сприяє не лише цифровізації банківських процесів, а й інтеграції фінансових сервісів з державними ініціативами, забезпечуючи оперативний та безпечний обмін фінансовою інформацією між користувачем і банком.

Основні показники діяльності АТ КБ «ПриватБанк» у сфері цифрових платежів відображають динамічне зростання банківської інфраструктури та використання електронних сервісів, що забезпечує підвищення доступності фінансових послуг для клієнтів (рис. 2.7).

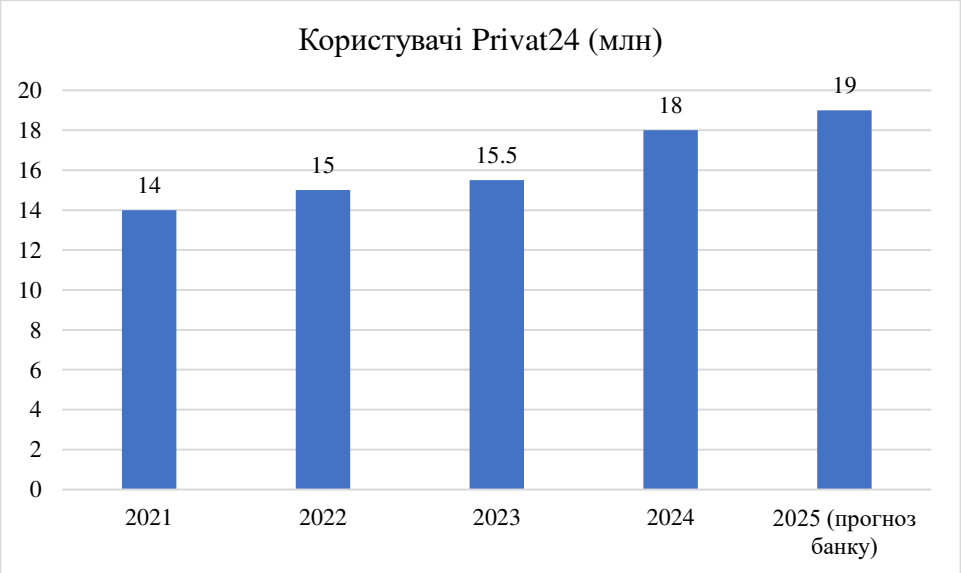


Рис. 2.7 Динаміка користувачів мобільного додатку «Privat24», млн. осіб

Джерело: складено на основі даних АТ КБ «ПриватБанк» [14].

Аналіз динаміки користувачів мобільного додатку Privat24 АТ КБ «ПриватБанк» за 2021–2025 роки демонструє стійке зростання популярності цифрових банківських послуг серед клієнтів. Спостерігається систематичне збільшення кількості користувачів з ~14 млн у 2021 році до прогнозованих >19 млн у 2025 році, що свідчить про високий рівень адаптації населення до

мобільного банкінгу та ефективність стратегії банку у сфері цифровізації. Зростання бази користувачів також відображає позитивний вплив інтеграції додатку з державними сервісами та програмами, підвищуючи доступність фінансових операцій та зміцнюючи позиції ПриватБанку на ринку цифрових послуг.

Аналіз показників обсягу транзакцій, кількість POS-терміналів, банкоматів та терміналів самообслуговування, число користувачів мобільного додатку Privat24 і чистий прибуток, дозволяє оцінити ефективність цифровізації операцій банку та інтеграції з державними програмами, що сприяє формуванню стабільної та конкурентоспроможної банківської системи (табл. 2.3).

Таблиця 2.3

Основні показники діяльності АТ КБ «ПриватБанк» у сфері цифрових платежів за 01.01.2021-01.01.2025 рр.

Показник	Роки				Відхилення			
					Абсол., тис. грн+/-		Відн.,%	
	01.0. 2021	01.01. 2022	01.01. 2023	01.01. 2024	2024/ 2021	2024/ 2023	2024/ 2021	2024/ 2023
POS-термінали тис. шт.	249	221	288,8	316	67	27,2	127%	109%
Банкомати, тис. шт.	7463	6697	6881	6858	-605	-23	92%	100%
Термінали самообслуговування, шт	11542	10157	10442	10420	-1122	-22	90%	100%
Чистий прибуток, млрд грн	30,22	30,22	37,82	40,1	9,88	2,28	133%	106%

Джерело: складено на основі даних АТ КБ «ПриватБанк» [14].

Аналіз основних показників діяльності АТ КБ «ПриватБанк» у сфері цифрових платежів за 2021–2024 роки свідчить про позитивну динаміку розвитку банківської інфраструктури та фінансових результатів. Кількість POS-терміналів зросла з 249 тис. у 2021 році до 316 тис. у 2024 році, що становить приріст на 127% порівняно з 2021 роком і на 109% відносно 2023 року. Кількість банкоматів та терміналів самообслуговування показала незначне зменшення, відповідно на 8% та 10% відносно 2021 року, що може свідчити про оптимізацію існуючої інфраструктури та переорієнтацію клієнтів на цифрові канали

обслуговування. Позитивною тенденцією є зростання чистого прибутку банку з 30,22 млрд грн у 2021 році до 40,1 млрд грн у 2024 році, що відповідає приросту на 33% за чотири роки та 6% порівняно з 2023 роком. Загалом, дані свідчать про ефективну цифровізацію платіжних послуг, стабільне фінансове зростання та поступову оптимізацію фізичної інфраструктури банку.

Оцінка надання цифрових платіжних послуг в АТ КБ «ПриватБанк» є важливим етапом дослідження ефективності цифровізації банківської діяльності та інтеграції сучасних технологій у фінансові процеси. Для комплексного аналізу доцільно застосувати метод SWOT-аналізу (табл. 2.4), який дозволяє виявити сильні та слабкі сторони банку, а також оцінити наявні можливості і потенційні загрози на ринку цифрових фінансових послуг.

Таблиця 2.4

SWOT-аналіз надання цифрових платіжних послуг в АТ КБ «ПриватБанк»

Сильні сторони (Strengths)	**Слабкі сторони (Weaknesses)**
• Широка мережа користувачів мобільного додатку Privat24 (>18 млн осіб у 2024 р.), що забезпечує високий рівень лояльності клієнтів. • Інтеграція з державними сервісами («Дія», BankID), що підвищує доступність та зручність фінансових операцій. • Велика кількість POS-терміналів і терміналів самообслуговування, що забезпечує масштабність обслуговування. • Стабільне зростання чистого прибутку, що свідчить про ефективність бізнес-моделі та цифрових сервісів.	• Відносна залежність від інфраструктури фізичних банкоматів і терміналів, яка не завжди оптимально відповідає попиту. • Необхідність постійного оновлення цифрових сервісів та кібербезпеки через швидке технологічне старіння. • Можливі проблеми з доступністю сервісів у регіонах із низьким рівнем цифровізації.
Можливості (Opportunities)	**Загрози (Threats)**
• Подальше розширення інтеграції з державними та приватними цифровими платформами. • Залучення нових клієнтських сегментів через інноваційні фінансові продукти та сервіси. • Використання аналітики даних для персоналізації послуг та підвищення ефективності маркетингу. • Розвиток безконтактних та QR-платежів у малому та середньому бізнесі.	• Посилення конкуренції з боку інших банків і фінтех-компаній. • Ризики кібератак та витоку даних клієнтів. • Можливі зміни регуляторних вимог щодо цифрових фінансових сервісів. • Нестабільність економічного середовища, що може впливати на обсяги транзакцій і прибутковість.

Джерело: складено на основі даних АТ КБ «ПриватБанк» [14].

Таким чином, SWOT-аналізу цифрових платіжних послуг АТ КБ «ПриватБанк» свідчить про те, що банк має значні внутрішні сильні сторони, зокрема високий рівень цифровізації, широку клієнтську базу та ефективну інтеграцію з державними сервісами. Водночас існують слабкі сторони, які пов’язані з необхідністю модернізації фізичної інфраструктури та постійного вдосконалення кібербезпеки. Можливості розвитку банку полягають у розширенні цифрових сервісів, впровадженні інноваційних платіжних рішень та використанні аналітики для підвищення персоналізації послуг. Проте банк також стикається з зовнішніми загрозами, такими як посилена конкуренція, регуляторні зміни та ризики кібератак, що потребує стратегічного управління ризиками та постійного вдосконалення цифрової платформи.

Отже, оцінка надання цифрових платіжних послуг в АТ КБ «ПриватБанк» свідчить про високий рівень розвитку банківської цифрової інфраструктури та ефективну інтеграцію сучасних технологій у фінансові процеси. Банк демонструє стійке зростання користувачів мобільного додатку Privat24, збільшення обсягів транзакцій та розширення мережі POS-терміналів і терміналів самообслуговування, що підтверджує ефективність стратегії цифровізації. Використання державних сервісів, таких як «Дія» та BankID, підвищує доступність фінансових операцій і сприяє інтеграції банку у національну цифрову економіку. Разом із тим, для підтримання конкурентоспроможності та безпеки послуг необхідне постійне вдосконалення цифрових сервісів та управління ризиками, що забезпечить стабільне зростання та підвищення якості обслуговування клієнтів у майбутньому.

РОЗДІЛ 3. ПЕРСПЕКТИВИ РОЗВИТКУ ЦИФРОВІЗАЦІЇ ПЛАТІЖНИХ ПОСЛУГ В БАНКАХ УКРАЇНИ

Перспективи розвитку цифровізації платіжних послуг у банківському секторі України пов’язані з інтенсивним впровадженням сучасних технологій, зростанням популярності мобільного та інтернет-банкінгу, а також інтеграцією з державними електронними сервісами, такими як «Дія» та BankID. Активна цифровізація дозволяє підвищити доступність фінансових послуг для населення та бізнесу, оптимізувати операційні процеси банків і забезпечити безпеку транзакцій навіть в умовах нестабільного економічного та політичного середовища. У подальшому розвиток цифрових платіжних платформ сприятиме впровадженню інноваційних сервісів, автоматизації фінансових операцій та зміцненню конкурентоспроможності українських банків на національному та міжнародному ринках.

В умовах повномасштабної війни, що триває в Україні, цифровізація платіжних послуг набула особливого значення, ставши не лише інструментом зручності, але й запорукою фінансової стабільності та безперервності банківських операцій. Незважаючи на стрімкий розвиток та високий рівень адаптації українського суспільства до цифрових фінансових технологій, процес подальшої цифровізації стикається з низкою серйозних проблем та викликів, зумовлених військовим станом, а саме:

1) Війна суттєво посилила загрози кібербезпеки. Банки та платіжні системи постійно перебувають під прицілом «хакерських» атак, що спонсоруються державою-агресором. Такі атаки спрямовані на порушення роботи фінансової інфраструктури, крадіжку даних та дестабілізацію економіки. Захист від них потребує значних інвестицій та постійного оновлення технологій.

2) Бойові дії призводять до руйнування ключових елементів інфраструктури, включаючи центри обробки даних, мережі зв’язку та енергетичні об’єкти, що спричиняє перебої в роботі банківських систем,

відключення інтернету та електроенергії, що унеможливлює надання цифрових послуг у певних регіонах.

3) Постійні атаки на енергетичні об'єкти та мережі зв'язку призводять до тимчасових або тривалих збоїв у роботі мобільного інтернету та зв’язку, що є критично важливим для безперебійного функціонування мобільних платіжних додатків.

4) В умовах повномасштабної війни зростає потреба в посиленні захисту персональних та фінансових даних клієнтів. Банки змушені впроваджувати додаткові заходи безпеки, що може тимчасово сповільнювати або ускладнювати певні операції для клієнтів.

5) Війна спричинила міграцію населення, включаючи IT-фахівців та спеціалістів з кібербезпеки, що може ускладнювати підтримку та розвиток складних цифрових систем.

6) Війна супроводжується значним зниженням інвестиційної активності, економічною нестабільністю та обмеженням доступу до міжнародного капіталу, що обмежує можливості банків інвестувати у новітні технології та інноваційні проєкти, необхідні для подальшої цифровізації.

Загалом, розвиток цифровізації платіжних послуг в Україні в умовах війни потребує комплексного підходу, що поєднує модернізацію IT-інфраструктури, підвищення кібербезпеки, адаптацію нормативної бази та підвищення цифрової компетентності населення і бізнесу.

В умовах глобальної цифрової трансформації банківського сектору, перспективи розвитку платіжних послуг в Україні значною мірою залежать від адаптації успішного міжнародного досвіду. Країни-лідери, такі як Сінгапур, Естонія та Швеція, демонструють моделі швидкої цифризації, де open banking, AI-інтеграція та миттєві платежі стали основою фінансової інфраструктури. Для України, де частка безготівкових платежів сягнула 65,2% у 2025 році, але війна створює виклики з кібербезпекою та інфраструктурою, цей досвід може прискорити впровадження інновацій, таких як e-hryvnia та приєднання до SEPA.

Аналіз цих моделей дозволяє окреслити стратегії для посилення стійкості та інклюзивності українського ринку.

Сінгапур є одним із глобальних хабів фінансових технологій (fintech), на якому функціонує понад 700 компаній, орієнтованих на доступність, простоту та довіру в цифрових платежах. У 2025 році Monetary Authority of Singapore (MAS) [38] спільно з Association of Banks in Singapore запустили Singapore Payments Network (SPaN), що уніфікує управління платежами, забезпечує миттєві перекази через кордони та інтеграцію з супераплікаціями, такими як GrabPay. Ринок карткових платежів оцінюється в 1,75 трлн USD із прогнозом зростання до 4,95 трлн USD до 2033 року, завдяки впровадженню штучного інтелекту для смарт-платежів та систем цифрової ідентифікації. Регуляторні стимули, зокрема e-payments society initiative, подолали бар'єри довіри та сприяли щорічному зростанню обсягів транзакцій на 20–30% [38]. Для України досвід Сінгапуру є корисним при створенні національної платіжної мережі, подібної до SPaN, із використанням AI для протидії шахрайству у воєнних умовах.

Естонія, відома як «e-Estonia» [32], досягла 99% цифрових платежів із загальним обсягом 3,58 млрд USD у 2025 році завдяки e-residency та SEPA-інтеграції, що забезпечує миттєві платежі. Банки, такі як LHV та Swedbank, пропонують віртуальні рахунки з цілодобовим доступом, а fintech-стартапи використовують API для open banking. У 2025 році впроваджено офлайн-карткові платежі як резерв у співпраці з країнами Північної Європи, що підвищило стійкість платіжної системи та забезпечило 70% P2P-транзакцій цифровими методами. Регуляторні реформи, сформовані за принципом «maximum harmonisation with minimal rules», спростили дотримання вимог і стимулювали розвиток віртуальних банків для малого та середнього бізнесу [45]. Україна може адаптувати цей досвід для інтеграції до SEPA у 2025–2026 роках, спрощення міжнародних переказів та підвищення безпеки електронного резидентства, зокрема для біженців, використовуючи біометричні методи захисту даних.

Швеція наблизилася до безготівкового суспільства, де 90% транзакцій здійснюється цифровими каналами, зокрема картками та мобільними додатками, такими як Swish, із прогнозом повного переходу до 2025 року. Водночас країна рекомендує зберігати обмежений обсяг готівки як резерв. Звіт Riksbank 2025 підкреслює, що цифровізація зробила платежі швидшими та дешевшими, а біометричні методи та цифрові гаманці охоплюють 80% населення. Незважаючи на успіх, Швеція стикається з вразливістю до технічних збоїв, що стимулює впровадження офлайн-e-cash опцій та розвиток fintech-сервісів, таких як Klarna для BNPL, при високому рівні цифрової грамотності населення (понад 95%) [44]. Український банківський сектор може використати шведський досвід для поєднання цифровізації та стійкості: впровадження резервних офлайн-платежів у воєнний період та активне використання мобільних гаманців для 41% українців, які вже користуються лише цифровими картками.

Сучасні умови розвитку фінансового сектору України, особливо в умовах воєнних викликів та інтеграції до європейського економічного простору, зумовлюють необхідність стратегічного розвитку цифрових технологій у банківській сфері, перспективні напрями цифровізації українських банків подані у табл. 3.1.

Таблиця 3.1

Перспективні напрями цифровізації в українських банках на основі міжнародного досвіду

№	Напрям цифровізації	Приклад міжнародного досвіду	Потенційна користь для України
1	Створення єдиної національної платіжної інфраструктури	Singapore Payments Network (SPaN) – уніфікація внутрішніх і транскордонних платежів	Прискорення розрахунків, інтеграція з мобільними додатками, зменшення вартості транзакцій, підвищення прозорості
2	Розвиток відкритого банкінгу (Open Banking) та API-інтеграцій	Естонія – open banking для fintech-стартапів і банків, швидкий доступ до даних	Стимулювання конкуренції, персоналізація сервісів, залучення інноваційних компаній

Продовження таблиці 3.1

№	Напрям цифровізації	Приклад міжнародного досвіду	Потенційна користь для України
3	Цифрова ідентифікація та електронне резидентство	Естонія – Digital ID та e-residency для миттєвого доступу до фінансових послуг	Доступність банківських послуг для переселенців, бізнесу та міжнародних клієнтів
4	Використання штучного інтелекту для управління ризиками та безпеки	Сінгапур – AI для смарт-платежів та протидії фроду	Зниження рівня шахрайства, підвищення надійності та довіри до банківської системи
5	Мобільні гаманці та резервні офлайн-рішення	Швеція – мобільні платежі (Swish), офлайн e-cash як резерв	Безперервність платежів у кризових ситуаціях, зручність для користувачів
6	Підвищення цифрової грамотності населення та бізнесу	Швеція та Естонія – освітні програми з фінансових технологій	Ефективне використання нових сервісів, зменшення кіберризиків

Джерело: розроблено автором

Сучасні тенденції розвитку банківського сектору вимагають від банків України активного впровадження цифрових рішень, що відповідають міжнародним стандартам швидкості, безпеки та доступності. Перспективи цифровізації платіжних послуг полягають у створенні єдиної національної платіжної інфраструктури, інтегрованої з міжнародними системами (SEPA, SWIFT, Visa, Mastercard), що дозволить пришвидшити транскордонні операції та знизити їх вартість. Важливим напрямом є розвиток відкритого банкінгу (Open Banking) та API-рішень, що стимулюватиме конкуренцію та інновації у фінансових послугах.

Другим ключовим шляхом є впровадження цифрової ідентифікації та електронного резидентства, що значно спростить доступ до банківських сервісів для громадян України, переселенців та іноземних користувачів. Паралельно банки мають розширювати застосування штучного інтелекту, машинного навчання та біометрії для автоматизації операцій, боротьби з шахрайством та персоналізації фінансових послуг, орієнтуючись на досвід Сінгапуру у використанні AI для смарт-платежів.

Ще одним перспективним шляхом є розвиток мобільних гаманців та резервних офлайн-рішень на основі прикладу Швеції, що дозволить забезпечити безперервність платежів у кризових чи воєнних умовах. Також актуальним є

розширення пропозиції інноваційних карткових продуктів та безконтактних технологій, які спрощують процеси відкриття рахунків, перевипуску карток та проведення транзакцій без відвідування відділень.

Не менш важливим є підвищення цифрової грамотності населення та бізнесу, яке дозволить користувачам ефективно й безпечно користуватися новими сервісами. Для цього потрібні державні та приватні освітні ініціативи, аналогічні програмам у Швеції та Естонії, що поєднують інформування, навчання та практичну підтримку користувачів.

Сукупність зазначених шляхів розвитку цифровізації платіжних послуг у банках України сприятиме підвищенню конкурентоспроможності банківської системи, зростанню довіри до банків та забезпеченню більшої стійкості до зовнішніх загроз. У результаті це дозволить Україні перейти до якісно нового рівня цифрового фінансового середовища, орієнтованого на потреби суспільства та бізнесу навіть у кризових умовах.

Отже, перспективи розвитку цифровізації платіжних послуг у банках України визначаються інтеграцією міжнародного досвіду та врахуванням національних умов воєнного часу. Приклади Сінгапуру, Естонії та Швеції демонструють ефективність створення єдиної національної платіжної інфраструктури, широкого використання мобільних гаманців, офлайн-рішень, систем електронної ідентифікації та відкритого банкінгу. Для України впровадження подібних інновацій дозволить підвищити безпеку транзакцій, забезпечити безперервність фінансових операцій, розширити доступність банківських послуг та зміцнити довіру клієнтів до цифрових каналів. У перспективі це сприятиме не лише модернізації банківської системи, але й інтеграції України у глобальний фінансовий простір.

ВИСНОВКИ

Під час дослідження цифровізації платіжних послуг у банках було узагальнено сучасний стан, проблеми та перспективи їх розвитку з урахуванням міжнародного досвіду, що дозволило сформувати комплекс висновків і пропозицій:

Платіжні послуги є важливим елементом фінансової системи, забезпечуючи ефективний рух коштів між економічними суб'єктами. Вони поділяються на фінансові та нефінансові, кожна категорія яких виконує свою роль у здійсненні платежів та управлінні фінансовими ресурсами. Фінансові послуги охоплюють операції із зарахування, зняття коштів, перекази, емісію електронних грошей та інші транзакції, що безпосередньо впливають на рух грошових коштів. Нефінансові платіжні послуги забезпечують доступ до інформації про рахунки та ініціювання платежів. Цифровізація платіжних послуг сприяє підвищенню їхньої швидкості, зручності та безпеки, що сприяє розвитку фінансової інклюзії та вдосконаленню системи розрахунків.

Цифровізація платіжних послуг у банках є результатом технологічного прогресу, що відбувався в кілька етапів, починаючи з появи перших платіжних карт та банкоматів у 1950–1970-х роках та завершуючи сучасними інноваційними рішеннями. Кожен етап сприяв удосконаленню фінансових операцій: розвиток платіжних систем та телебанкінгу (1970–1990 рр.), впровадження інтернет- та мобільного банкінгу (1990–2000 рр.), а також масштабна інтеграція безконтактних платежів, штучного інтелекту, блокчейн-технологій та біометричних систем автентифікації (2000 рр. – наш час), усі зміни суттєво підвищили швидкість, зручність та безпеку платіжних операцій, трансформуючи банківський сектор у напрямку автоматизації та персоналізації послуг.

Аналіз цифровізації платіжних послуг у банках України свідчить про стабільне зростання клієнтської бази та активності користувачів банківських рахунків, значне поширення безконтактних платіжних технологій та збільшення

кількості випущених платіжних карток, особливо з можливістю безконтактних операцій. Тенденції останніх років демонструють посилення ролі дистанційного обслуговування, впровадження сучасних цифрових рішень та активну інтеграцію NFC-гаджетів, що підтверджує підвищення доступності, безпеки та зручності банківських послуг для фізичних осіб та суб'єктів господарювання, а також свідчить про поступову трансформацію українського фінансового сектору у бік цифрової економіки.

Оцінка надання цифрових платіжних послуг в АТ КБ «ПриватБанк» свідчить про високий рівень розвитку банківської цифрової інфраструктури та ефективну інтеграцію сучасних технологій у фінансові процеси. Банк демонструє стійке зростання користувачів мобільного додатку Privat24, збільшення обсягів транзакцій та розширення мережі POS-терміналів і терміналів самообслуговування, що підтверджує ефективність стратегії цифровізації. Використання державних сервісів, таких як «Дія» та BankID, підвищує доступність фінансових операцій і сприяє інтеграції банку у національну цифрову економіку. Разом із тим, для підтримання конкурентоспроможності та безпеки послуг необхідне постійне вдосконалення цифрових сервісів та управління ризиками, що забезпечить стабільне зростання та підвищення якості обслуговування клієнтів у майбутньому.

Перспективи розвитку цифровізації платіжних послуг у банках України визначаються інтеграцією міжнародного досвіду та врахуванням національних умов воєнного часу. Приклади Сінгапуру, Естонії та Швеції демонструють ефективність створення єдиної національної платіжної інфраструктури, широкого використання мобільних гаманців, офлайн-рішень, систем електронної ідентифікації та відкритого банкінгу. Для України впровадження подібних інновацій дозволить підвищити безпеку транзакцій, забезпечити безперервність фінансових операцій, розширити доступність банківських послуг та зміцнити довіру клієнтів до цифрових каналів. У перспективі це сприятиме не лише модернізації банківської системи, але й інтеграції України у глобальний фінансовий простір.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Волкова Н. І., Криворучко А., Янішевський Б. Розвиток ринку платіжних послуг в умовах невизначеності. *Modern Economics*. 2023. № 39(2023). С. 18-25.

2. Гончаренко А. С. Банківська конкуренція на ринку платіжних послуг в умовах розвитку фінтех. *Науковий вісник Одеського національного економічного університету*. 2021. № 3-4. С. 21-27.

3. Державна програма «Ветеранський спорт». URL: https://mva.gov.ua/prescenter/category/86-novini/veteranskiy-sport-startuvala-programa-pidtrimki (дата звернення: 19.09.2025).

4. Державна програма «єКнига». URL: https://book-ye.com.ua/yeklub/ (дата звернення: 19.09.2025).

5. Державна програма «Пакунок школяра». URL: https://diia.gov.ua/news/pakunok-shkoliara-ukraintsi-podaly-91-tys-zaiav-za-pershyi-tyzhden (дата звернення: 19.09.2025).

6. Директива про платіжні послуги (PSD2, Директива (ЄС) 2015/2366. URL: https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX%3A02015L2366-20151223 (дата звернення: 19.02.2025).

7. Досьє ділової репутації АТ КБ «ПриватБанк». URL: https://privatbank.ua/business/dossier-of-business-reputation (дата звернення: 19.09.2025).

8. Інструменти e-commerce АТ КБ «ПриватБанк». URL: https://privatbank.ua/business/strahovym-kompanijam (дата звернення: 19.09.2025).

9. Кількість клієнтів та рахунків в банках за 2021 рік. *НБУ*. URL:https://bank.gov.ua/ua/news/all/kilkist-kliyentiv-ta-rahunkiv-v-bankah-2021-rik (дата звернення: 19.09.2025).

10. Кількість клієнтів та рахунків в банках за 2022 рік. *НБУ*. URL:https://bank.gov.ua/ua/news/all/kilkist-kliyentiv-ta-rahunkiv-v-bankah-2022-rik(дата звернення: 19.09.2025).

11. Кількість клієнтів та рахунків в банках за 2023 рік. *НБУ*. URL:https://bank.gov.ua/ua/news/all/kilkist-kliyentiv-ta-rahunkiv-v-bankah-2023-rik (дата звернення: 19.09.2025).

12. Кількість клієнтів та рахунків в банках за 2024 рік. *НБУ*. URL:https://bank.gov.ua/ua/news/all/kilkist-kliyentiv-ta-rahunkiv-v-bankah-2024-rik (дата звернення: 19.09.2025).

13. Офіційний Міжнародного валютного фонду. URL: https://www.imf.org/ru/Home (дата звернення: 19.02.2025).

14. Офіційний сайт АТ КБ «ПриватБанк». URL: https://privatbank.ua/ (дата звернення: 19.09.2025).

15. Офіційний сайт Базельського комітету з банківського нагляду. URL: https://www.bis.org/bcbs/index.htm (дата звернення: 19.02.2025).

16. Офіційний сайт банку Monobank. URL: https://www.monobank.com.ua/ (дата звернення: 19.02.2025).

17. Офіційний сайт Національного банку України. URL : https://bank.gov.ua/ (дата звернення: 19.02.2025).

18. Офіційний сайт національної платіжної системи «ПРОСТІР». URL: https://prostir.gov.ua/(дата звернення: 19.09.2025).

19. Офіційний сайт Світового банку. URL: https://www.worldbank.org/ext/en/home (дата звернення: 19.02.2025).

20. Приват24 для бізнесу. URL: https://otp24.privatbank.ua/?go_to=(дата звернення: 19.09.2025).

21. Про платіжні послуги : Закон України від 30.06.2021 № 1591-IX. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1591-20#Text (дата звернення: 19.02.2025).

22. Пурій Г. М. Сучасний стан та перспективи розвитку банківської системи України. *Фінансовий простір*. 2021. № 4 (28). С.49-54.

23. Ринок фінансових послуг: навч. посібник./ укл. О.В. Третякова., В.М. Харабара., Р.І. Грешко – Чернівці: Чернівец. нац. ун-т ім. Ю. Федьковича, 2022. 118 с.

24. Рисін В. В., Печенко Р. О. Роль цифрових платіжних технологій у розвитку підприємництва. *Цифрова економіка та економічна безпека*. 2022. №3. С. 103-108.

25. Ситник Н. С., Стасишин А. В., Блащук-Девяткіна Н. З., Петик Л. О. Банківська система : навч. посібник. Львів : ЛНУ імені Івана Франка, 2020. 580 с.

26. Трусова Н. В., Чкан І. О. Платіжні системи в Україні та ризики їх функціонування. *Бізнес Інформ*. 2021 №1. С. 257-263.

27. Худолій Ю. С., Таранець Б. В. Сучасний стан та інноваційні напрями розвитку платіжних систем в Україні. *Social economics*. 2021. № 61. С. 177-191.

28. Apple Pay. URL: https://www.apple.com/apple-pay/(дата звернення: 19.09.2025).

29. Barclays Bank. URL: https://www.barclays.co.uk/ (дата звернення: 19.02.2025).

30. Decentralized Finance. URL: https://en.wikipedia.org/wiki/Decentralized_finance (дата звернення: 19.02.2025).

31. Diners Club. URL: https://www.dinersclub.com/ (дата звернення: 19.02.2025).

32. Eesti Pank. Digital payments in Estonia. https://www.eestipank.ee/en/press/survey-shows-digital-means-payment-are-used-most-paying-estonia-14012025 (дата звернення: 19.09.2025).

33. Euromoney recognizes PrivatBank's IT systems migration to the cloud as the best digital solution in Ukraine. URL: https://privatbank.ua/news/2023/11/3/euromoney-recognizes-privatbank-s-it-systems-migration-to-the-cloud-as-the-best-digital-solution-in-ukraine (дата звернення: 19.09.2025).

34. Euromoney. URL: https://www.euromoney.com/(дата звернення: 19.09.2025).

35. FacePay24 АТ КБ «ПриватБанк». URL: https://privatbank.ua/facepay24(дата звернення: 19.09.2025).

36. First Virtual Bank. URL: https://www.efirstbank.com/ (дата звернення: 19.02.2025).

37. Google Pay. URL: https://pay.google.com/intl/uk_ua/about/(дата звернення: 19.09.2025).

38. MAS. Singapore Payments Network. https://www.mas.gov.sg/news/media-releases/2025/mas-and-abs-announce-the-incorporation-of-new-payments-entity (дата звернення: 19.09.2025).

39. Near Field Communication. URL: https://www.nfcw.com/ (дата звернення: 19.02.2025).

40. PayPal. URL: https://www.paypal.com/ru/home (дата звернення: 19.02.2025).

41. Revolut. URL: https://www.revolut.com/ (дата звернення: 19.02.2025).

42. Stanford Federal Credit Union. URL: https://www.sfcu.org/ (дата звернення: 19.02.2025).

43. SWIFT. URL: https://www.swift.com/(дата звернення: 19.02.2025).

44. The Guardian. Back to cash in Sweden. https://www.theguardian.com/technology/2025/mar/16/sweden-cash-digital-payments-electronic-banking-security(дата звернення: 19.09.2025).

45. Transfi. Estonia's Payment Rails. https://www.transfi.com/blog/estonias-payment-rails-how-they-work---sepa-e-residency-digital-banking-leadership (дата звернення: 19.09.2025).

46. Wise. URL: https://wise.com/ (дата звернення: 19.02.2025).

47. Polasik M., Górka J. Payment innovations in the digital economy: transformation of financial services. *Journal of Payments Strategy & Systems.* 2019. Vol. 13, No. 2. P. 112–127.

48. Bounie D., François A. The economics of payment systems: innovation and regulation. *International Journal of Industrial Organization.* 2017. Vol. 55. P. 230–245.

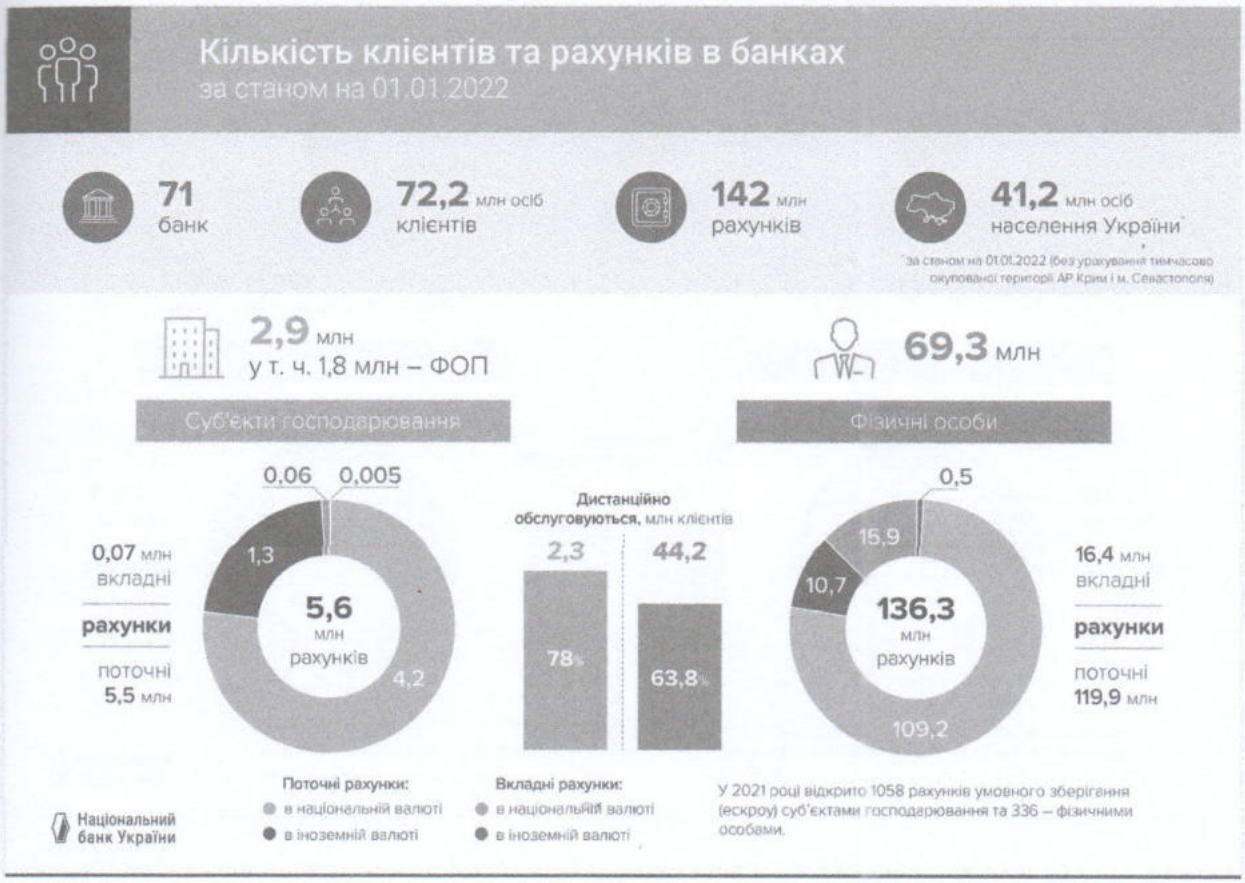
49. Ozili P. K. Digital finance, financial inclusion and sustainable development. *Technological Forecasting and Social Change.* 2020. Vol. 161. P. 120–132.

50. Mallat S., Loke V. Digital payment ecosystems: structure, dynamics and regulation. *Information Systems Frontiers.* 2019. Vol. 21, No. 4. P. 901–917.

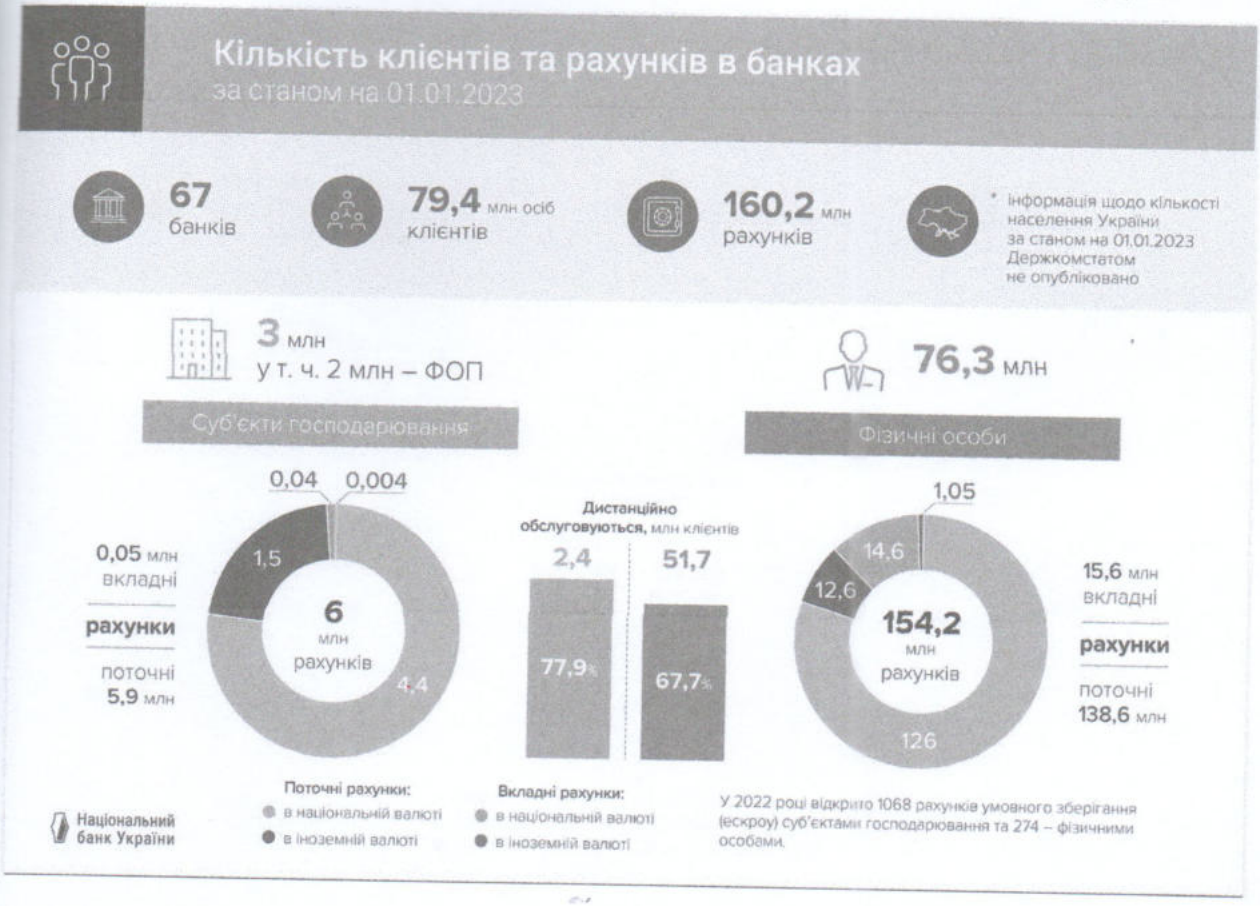
51. Claessens C., Frost J. Fintech and payments: driving financial inclusion in the digital era. *Bank for International Settlements Working Papers.* 2021. No. 980. P. 1–28.

ДОДАТКИ

Додаток А



Додаток Б


Кількість клієнтів та рахунків в банках
за станом на 01.01.2023
67 банків
79,4 млн осіб клієнтів
160,2 млн рахунків
* інформація щодо кількості населення України за станом на 01.01.2023 Держкомстатом не опубліковано
3 млн
у т. ч. 2 млн – ФОП
Суб'єкти господарювання
76,3 млн
Фізичні особи
0,04
0,004
1,5
4,4
6 млн рахунків
0,05 млн вкладні
рахунки
поточні 5,9 млн
Дистанційно обслуговуються, млн клієнтів
2,4
51,7
77,9%
67,7%
1,05
14,6
12,6
154,2 млн рахунків
126
15,6 млн вкладні
рахунки
поточні 138,6 млн
Національний банк України
Поточні рахунки:
в національній валюті
в іноземній валюті
Вкладні рахунки:
в національній валюті
в іноземній валюті
У 2022 році відкрито 1068 рахунків умовного зберігання (ескроу) суб'єктами господарювання та 274 – фізичними особами.

Додаток В


Кількість користувачів та кількість відкритих користувачами рахунків
за станом на 01.01.2024
64 Надавача платіжних послуг
з них 63 – банки
1 – небанківський надавач платіжних послуг
82 млн користувачів
185 млн рахунків
* інформація щодо кількості населення України за станом на 01.01.2024 Держкомстатом не опубліковано
3,3 млн
з них 2,3 млн – ФОП
Суб'єкти господарювання
78,4 млн
Фізичні особи
0,162 млн
0,014 млн
0,176 млн вкладні
рахунки
поточні 6,924 млн
2 млн
7,1 млн рахунків
4,9 млн
Дистанційно обслуговуються, млн користувачів
2,92
89,15%
62,29
79,47%
СГ
ФО
1,25 млн
22,63 млн
13,8 млн
178 млн рахунків
140,3 млн
23,9 млн вкладні
рахунки
поточні 154,09 млн
Національний банк України
Рахунки умовного зберігання (ескроу) – 2143 шт.
Поточні рахунки:
в національній валюті
в іноземній валюті
Вкладні рахунки:
в національній валюті
в іноземній валюті
Рахунки умовного зберігання (ескроу) – 209 шт.

Додаток Г


Кількість користувачів та кількість відкритих користувачами рахунків
за станом на 01.01.2025
63 Надавача платіжних послуг
84 млн користувачів
193 млн рахунків
* інформація щодо кількості населення України за станом на 01.01.2025 Держкомстатом не опубліковано
3,4 млн
з них 2,4 млн – ФОП
Суб'єкти господарської діяльності
80,3 млн
Фізичні особи
0,17 млн вкладні
рахунки
поточні 6,9 млн
0,15 млн
0,014 млн
2 млн
7 млн рахунків
5 млн
Рахунки умовного зберігання (ескроу) – 3 278 шт.
Дистанційно обслуговується, млн користувачів
3,01
66,51
89,85%
82,87%
СГ
ФО
Поточні рахунки:
в національній валюті
в іноземній валюті
Вкладні рахунки:
в національній валюті
в іноземній валюті
1,116 млн
18,4 млн
14,4 млн
186 млн рахунків
151,8 млн
19,51 млн вкладні
рахунки
поточні 166,2 млн
Рахунки умовного зберігання (ескроу) – 154 шт.
Національний банк України

Додаток Д

Трактування сутності поняття «платіжні послуги»

Укранські трактування науковців	Трактування зарубіжних науковців	Порівняльна характеристика трактувань
Волкова Н. І., Криворучко А., Янішевський Б. «Платіжні послуги – це фінансові операції, що забезпечують переказ грошових коштів між фізичними та юридичними особами, а також між фінансовими установами» [1, с. 19].	M. Polasik, J. Górka «Платіжні послуги – це комплекс операцій, спрямованих на передавання вартості між учасниками економічних відносин за допомогою платіжних інструментів, включаючи цифрові канали»[47, с. 114].	Українські автори акцентують на процесі переказу коштів, тоді як зарубіжні — на інтеграції платіжних інструментів і цифрових технологій у фінансовий обіг.
Гончаренко А. С. «Платіжні послуги – це комплекс дій, спрямованих на ініціювання та *проведення платежів*, включаючи внесення, переказ та зняття коштів через банківські та небанківські установи» [2, с. 22].	D. Bounie, A. François «Платіжні послуги – це набір фінансових процедур, які *забезпечують реалізацію* грошових трансакцій у фізичній або електронній формі через мережу фінансових посередників» [48, с. 231].	Обидва визначення описують операційну суть платіжних послуг, але зарубіжні науковці підкреслюють універсальність каналів і багаторівневість платіжної інфраструктури.
Пурій Г. М. «Платіжні послуги – це сукупність інструментів та технологій, що дозволяють здійснювати безготівкові розрахунки, управління рахунками та електронні платежі» [22, с. 51].	A. Ozili «Платіжні послуги – це технологічно орієнтовані інструменти, що забезпечують ефективність фінансових операцій, зменшують транзакційні витрати та підвищують доступність фінансових ресурсів» [49, с. 131].	Українські автори роблять акцент на інструментах та функціях, тоді як зарубіжні — на ефективності та економічних перевагах використання фінтех-рішень.
Рисін В. В., Печенко Р. О. «Платіжні послуги – це фінансові сервіси, що забезпечують доступ до платіжної інфраструктури, включаючи випуск платіжних карток, обробку платежів та підтримку електронних гаманців» [24, с. 104].	S. Mallat, V. Loke «Платіжні послуги – це комбінація інфраструктурних і технологічних процесів, що створюють основу для обміну грошовими потоками між користувачами в цифровому середовищі» [50, с. 902].	Обидва підходи визначають платіжні послуги як інфраструктурний елемент фінансової системи, але зарубіжні науковці ширше охоплюють цифрові аспекти обміну даними.
Ситник Н. С., Стасишин А. В. «Платіжні послуги – це діяльність фінансових установ та фінтех-компаній, спрямована на швидке, безпечне та зручне проведення грошових переказів та оплати» [25, с. 68].	C. Claessens, J. Frost «Платіжні послуги – це динамічний сегмент фінансового ринку, що поєднує банківські інструменти та інноваційні фінтех-рішення для спрощення платежів і підвищення фінансової інклюзії» [51, с. 16].	Українські та зарубіжні автори однаково підкреслюють безпеку й зручність, проте іноземні науковці розглядають платіжні послуги як рушійну силу фінансової інклюзивності.

Джерело: складено автором на основі літератури [1, 2, 22, 24, 25, 47, 48, 49, 50, 51].

Додаток Е


ПриватБанк
Pay
Привіт
Отримуйте вигідні пропозиції від улюблених брендів, підібрані спеціально для вас
Кешбек
Виводьте кешбек на картку та переглядайте історію ваших накопичень
Картки
Вибирайте улюблений скін для картки в гаманцях Apple Wallet та Google Wallet