

DOI: <https://doi.org/10.32782/ecovis/2026-1-21>
УДК 336.71

Федишин Майя Пилипівна

кандидат економічних наук, доцент,
доцент кафедри фінансів і кредиту,
Чернівецький національний університет імені Юрія Федьковича
ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-0807-6814>

Вікнянська Анастасія Олександрівна

кандидат економічних наук, доцент,
доцент кафедри фінансів і кредиту,
Чернівецький національний університет імені Юрія Федьковича
ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-7595-2856>

ЕФЕКТИВНІСТЬ СИСТЕМ ДИСТАНЦІЙНОГО БАНКІВСЬКОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ В УМОВАХ ЦИФРОВОЇ ТРАНСФОРМАЦІЇ БАНКІВСЬКОГО СЕКТОРУ

У статті досліджено ефективність систем дистанційного банківського обслуговування (ДБО) в умовах цифрової трансформації банківського сектору. Систематизовано підходи до визначення ефективності цифрових банківських сервісів, проаналізовано динаміку безготівкових операцій, розвиток цифрової ідентифікації, платіжної інфраструктури та ключові показники фінансової результативності банківського сектору. Запропоновано структурну трикомпонентну модель оцінки ефективності систем ДБО, що поєднує економічні, операційні та клієнтоорієнтовані індикатори в єдину аналітичну систему. Наукова новизна полягає у структуризації критеріїв оцінювання ефективності дистанційного банківського обслуговування з урахуванням впливу цифрової інфраструктури та цифрових ризиків на фінансову результативність банків. Практичне значення отриманих результатів полягає у можливості використання запропонованого підходу для вдосконалення систем управління цифровими сервісами, оптимізації операційних витрат та підвищення стійкості банківських установ. Перспективами подальших досліджень є розроблення кількісної інтегральної методики оцінки ефективності систем ДБО з урахуванням цифрових ризиків та параметрів технологічної стійкості.

Ключові слова: системи дистанційного банківського обслуговування (ДБО), цифровізація, цифрові канали, банківський сектор, ефективність, ризики, безготівкові операції, BankID НБУ, платіжна інфраструктура.

Maiia Fedyshyn

*Ph.D. in Economics, Docent,
Associate Professor at the Department of Finance and Credit,
Yuriy Fedkovych Chernivtsi National University*

Anastasiia Viknianska

*Ph.D. in Economics, Docent,
Associate Professor at the Department of Finance and Credit,
Yuriy Fedkovych Chernivtsi National University*

EFFICIENCY OF REMOTE BANKING SERVICE SYSTEMS IN THE CONDITIONS OF DIGITAL TRANSFORMATION OF THE BANKING SECTOR

The article examines the efficiency of remote banking service systems under the conditions of digital transformation of the banking sector. The relevance of the study is determined by the fact that existing research mainly concentrates on technological and institutional aspects of digitalization, whereas a comprehensive assessment integrating economic, operational, and customer-oriented indicators of remote banking efficiency remains insufficiently developed. The purpose of the study is to substantiate and structure a comprehensive approach to evaluating the efficiency of remote banking systems based on financial performance, operational transformation, and digital customer engagement indicators. The research analyzes the dynamics of cashless transactions, the development of digital identification mechanisms, the transformation of payment infrastructure, and key indicators of banks' financial performance. The findings demonstrate that the expansion of digital channels and the automation of business processes significantly influence cost optimization, income structure, and operational sustainability. A structured evaluation model is proposed, combining economic, operational, and customer-oriented dimensions within a unified analytical framework. The scientific novelty lies in the integration of multidimensional efficiency criteria with consideration of digital infrastructure development and digital risk factors affecting financial



© Федишин М.П., Вікнянська А.О., 2026

Стаття поширюється на умовах ліцензії відкритого доступу (CC BY 4.0)

performance. The practical significance consists in the possibility of applying the proposed framework to improve digital service management, optimize operating costs, and strengthen banking resilience. Further research should focus on developing an integral quantitative methodology incorporating digital risk and technological sustainability parameters.

Keywords: remote banking systems (RBS), digitalization, digital channels, banking sector, efficiency, risks, cashless transactions, BankID NBU, payment infrastructure.

Постановка проблеми. Цифрова трансформація економіки визначає нові параметри функціонування фінансового сектору та формує принципово інші підходи до організації банківської діяльності. Банківський сектор, як один із ключових елементів фінансової інфраструктури держави, перебуває у стані структурної модернізації, що проявляється у переорієнтації з традиційної моделі обслуговування клієнтів на цифрово орієнтовану модель взаємодії. Активне впровадження інформаційно-комунікаційних технологій, розвиток мобільного банкінгу, інтернет-банкінгу, цифрової ідентифікації, автоматизованих платіжних систем та інтеграцій із фінтех-платформами суттєво змінює характер банківських операцій та трансформує модель взаємодії банків з клієнтами. В умовах воєнного стану, зміни споживчих очікувань, посилення конкуренції, зростання кіберзагроз та технологічної залежності питання ефективності функціонування систем дистанційного банківського обслуговування набуває стратегічного значення. Ефективність таких систем визначає не лише фінансові результати банків, а й рівень стійкості банківського сектору загалом. Попри активне впровадження цифрових банківських сервісів, у науковій площині відсутній комплексний підхід до оцінювання ефективності систем ДБО, який би поєднував економічні, операційні та клієнтоорієнтовані показники. Більшість досліджень фокусуються або на фінансових результатах, або на технологічних аспектах цифровізації, що зумовлює необхідність формування комплексного підходу до оцінки ефективності. Таким чином, актуальність теми зумовлена потребою в поглибленні теоретико-методичних підходів до оцінки ефективності систем дистанційного банківського обслуговування в умовах цифрової трансформації банківського сектору.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Цифрова трансформація банківського сектору та розвиток систем дистанційного банківського обслуговування є предметом активних наукових досліджень. Вітчизняні та зарубіжні автори аналізують вплив цифровізації на бізнес-моделі банків, структуру доходів, операційну ефективність і конкурентоспроможність. Зокрема, Ю.В. Кривенко [1, с. 306] обґрунтовує трансформацію банківських послуг у контексті переходу до цифрових каналів взаємодії, акцентуючи на зміні структури клієнтського обслуговування. Ю.П. Владика та Л.Л. Турова [2] досліджують роль digital-технологій у функціонуванні банківської системи та підкреслюють зростання значення мобільного банкінгу та автоматизації операційних процесів. Питання впливу фінтех-компаній та інновацій на трансформацію бан-

ківської діяльності розкрито у працях У. Khudolii та А. Hlushko [3, с. 43], які доводять кореляцію між рівнем технологічної інтеграції та підвищенням операційної результативності банків. У праці М.П. Федішин [4] проведено аналіз зміни структури цифрових фінансових послуг під впливом фінтех-екосистем і наголошується на необхідності адаптації традиційних банків до нових конкурентних умов. О. Береславська, К.Л. Ларіонова та Д.І. Дячук [5; 6, с. 283] визначають сутність і сучасний стан дистанційного банківського обслуговування в Україні, акцентуючи увагу на модернізації інфраструктури та зміні поведінкових моделей клієнтів. В. Зянько та Т. Нечипоренко [7, с. 18], а також І.С. Андрущенко і В.Л. Скидан [8, с. 79] розглядають цифрову трансформацію банків як системний процес, що охоплює автоматизацію бізнес-процесів, електронну ідентифікацію та посилення регуляторних вимог. І.О. Артем'єва та С.С. Залюбовська [9, с. 99] досліджують організаційні та стратегічні аспекти цифрових змін у банківському секторі. У міжнародних дослідженнях А. Boulmakoul та F. Khanboubi [10, с.103] цифрова трансформація трактується як багатовимірний процес, що потребує інтегрованих підходів до оцінки ефективності, які поєднують фінансові та нефінансові показники. Водночас аналіз наукових джерел засвідчує, що більшість робіт зосереджені на технологічних або інституційних аспектах цифровізації. Комплексна оцінка ефективності систем дистанційного банківського обслуговування з інтеграцією економічних, операційних та клієнтоорієнтованих індикаторів у єдину аналітичну модель залишається недостатньо розробленою. Отже, існує об'єктивна потреба у формуванні системного методичного підходу до оцінки ефективності систем дистанційного банківського обслуговування в умовах цифрової трансформації банківського сектору.

Метою статті є теоретичне обґрунтування та розроблення комплексного підходу до оцінки ефективності систем дистанційного банківського обслуговування на основі інтеграції фінансових, операційних та поведінкових індикаторів.

Виклад основного матеріалу дослідження. Цифрова трансформація банківського сектору зумовлює зміну парадигми функціонування банківських установ – від традиційної моделі фізичного обслуговування клієнтів до цифрово орієнтованої моделі взаємодії, у якій системи дистанційного банківського обслуговування (ДБО) виступають ключовим інструментом реалізації бізнес-стратегії банку, є складовою цифрової інфраструктури банківського сектору та забезпечують надання фінансових послуг без фізич-

ної присутності клієнта у відділенні банку. До основних форм ДБО належать інтернет-банкінг, мобільний банкінг, чат-банкінг, SMS-банкінг, банкомати, термінали самообслуговування та інші цифрові канали взаємодії. В умовах цифровізації банківського сектору системи ДБО перетворюються з допоміжного інструменту обслуговування на стратегічний фактор конкурентоспроможності банків, їх розвиток сприяє зниженню операційних витрат, розширенню клієнтської бази, підвищенню швидкості здійснення операцій та покращенню якості сервісу. З теоретичної точки зору ефективність систем ДБО доцільно розглядати як інтегровану категорію, що відображає співвідношення отриманого економічного результату та ресурсів, залучених для функціонування цифрових каналів обслуговування. На відміну від традиційних підходів, оцінка ефективності цифрових сервісів не може обмежуватися лише фінансовими показниками, оскільки цифровізація впливає також на швидкість операцій, масштабованість бізнес-моделі, якість клієнтського досвіду та рівень автоматизації процесів.

Цифровізація банківського сектору України характеризується стійкою динамікою зростання використання дистанційних каналів обслуговування, що зумовлено розвитком інформаційних технологій, зміною споживчої поведінки клієнтів та трансформацією бізнес-моделей банків. У 2020–2025 рр. відбулося суттєве збільшення операційної активності клієнтів у бік безготівкових розрахунків.

За даними Національного банку України, у 2020–2025 рр. спостерігалось системне зростання частки безготівкових операцій із використанням платіжних карток. Якщо у 2020 році частка безготівкових операцій за кількістю становила близько 86,9%, то у 2025 році вона зросла до 95,5%, а за сумою операцій – до 65,4% проти 55,8% у 2020 році, що свідчить про підвищення довіри клієнтів до цифрових каналів та про адаптацію банків до нових умов функціонування [11, с. 129].

У 2025 році українці здійснили 9512 млн операцій із використанням платіжних карток на суму

7152,2 млрд грн порівняно з 6000 млн операцій на суму 3957,3 млрд грн у 2020 році, що свідчить про значний масштаб цифрових фінансових взаємодій [12]. Зростання питомої ваги безготівкових розрахунків є прямим підтвердженням підвищення ролі дистанційних банківських сервісів у структурі банківських операцій. Така динаміка демонструє перехід клієнтів до цифрових каналів як основного способу здійснення фінансових операцій, що безпосередньо впливає на показники операційної ефективності банків.

Важливим індикатором поширення дистанційних сервісів є активність користувачів у системах електронної ідентифікації. У 2024 році кількість успішних ідентифікацій (комерційних та некомерційних) через систему BankID НБУ становила 87,7 млн, що більш ніж удвічі перевищує показник 2023 року. У 2025 році цей показник зріс до 109,4 млн, що на 25% більше порівняно з попереднім роком у тому числі за рахунок збільшення кількості з 32 до 112 надавачів послуг, які працюють через систему, тобто у 3,5 рази за 2025 порівняно з 2020 роком (рис. 2) [12; 14].

Зростання використання BankID підтверджує підвищення довіри клієнтів до цифрових фінансових сервісів та розширення спектра онлайн-послуг, включаючи відкриття рахунків, отримання кредитів та підключення фінансових продуктів без фізичної присутності у відділенні банку – це безпосередньо впливає на операційну ефективність, оскільки автоматизовані процедури замінюють ресурсоємні оф лайн-процеси. Таким чином, система BankID Національного банку України забезпечує можливість отримання широкого переліку як державних (некомерційних) (мобільний застосунок та портал «Дія», «Резерв+», ін. державні сервіси, портали), так і комерційних (банківських установ, небанківських фінансових компаній, страхових організацій, телекомунікаційних операторів та інших суб'єктів господарювання) послуг.

Централізований і стандартизований механізм електронної ідентифікації спрощує процедури верифікації клієнтів та мінімізує операційні ризики. Для банків-

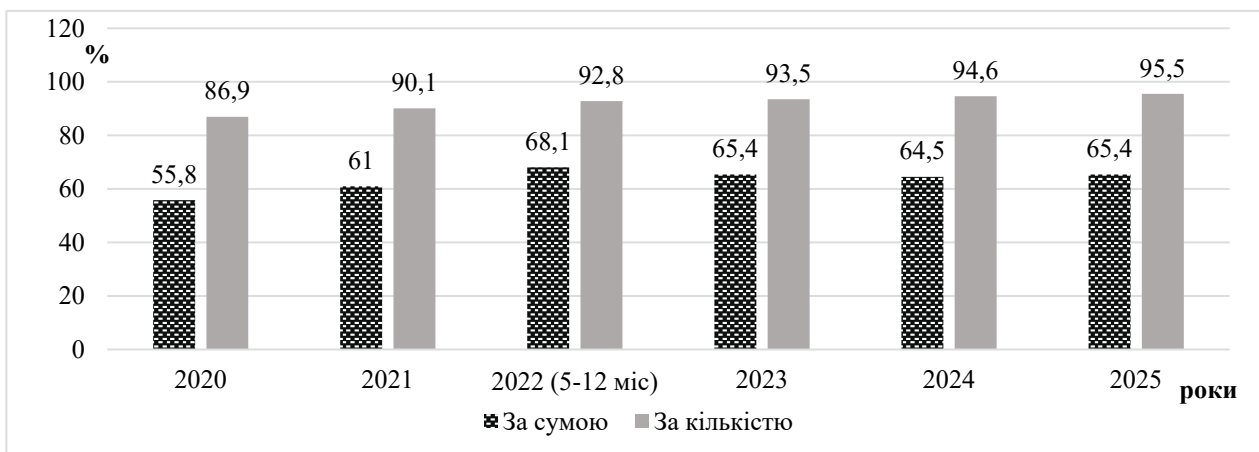


Рис. 1. Динаміка частки безготівкових операцій, %

Джерело: узагальнено авторами за даними НБУ [11–12]

ських установ (в системі працює 39 з 60 банків на кінець 2025 року) [14] він створює передумови для розвитку дистанційного кредитування, впровадження електронних довіреностей, укладання та підписання електронних документів без фізичної присутності клієнта.

Функціонування BankID як елементу державної цифрової інфраструктури сприяє підвищенню рівня довіри користувачів до електронної ідентифікації; скорочення транзакційних витрат банків, мінімізує навантаження на фізичні відділення, прискорює onboarding клієнтів, підвищує інтеграцію банків у державні цифрові сервіси, що має стратегічне значення для подальшого розвитку цифрової економіки.

Цифровізація супроводжується трансформацією фізичної інфраструктури банків. Упродовж 2020–2025 рр. спостерігається тенденція до скорочення кількості відділень банків при одночасному зростанні обсягів дистанційних операцій в умовах розширення платіжної інфраструктури (табл. 1).

На динаміку фізичної інфраструктури банків мають безпосередній вплив війна і обмеження

роботи відділень (зменшення POS-терміналів у 2022 році) на лінії фронту, а також оптимізація операційної моделі банків і перехід до цифрово орієнтованого формату діяльності. Кількість банкоматів на території України зменшилася, що свідчить про прихильність населення до безготівкових розрахунків. Отримані результати свідчать, що впродовж досліджуваного періоду зросла кількість POS-терміналів, пунктів продажу, які приймають платіжні картки для безготівкових оплат, що сприяє розширенню можливостей для безготівкових розрахунків у торговельних точках.

З огляду на виявлені тенденції розвитку дистанційного банківського обслуговування у 2020–2025 рр., доцільно здійснити комплексну оцінку ефективності систем ДБО з урахуванням економічних, операційних та клієнтоорієнтованих індикаторів.

Економічна ефективність дистанційного банківського обслуговування проявляється насамперед у зниженні операційних витрат до операційних доходів (CIR); оптимізації витрат на утримання відділень;

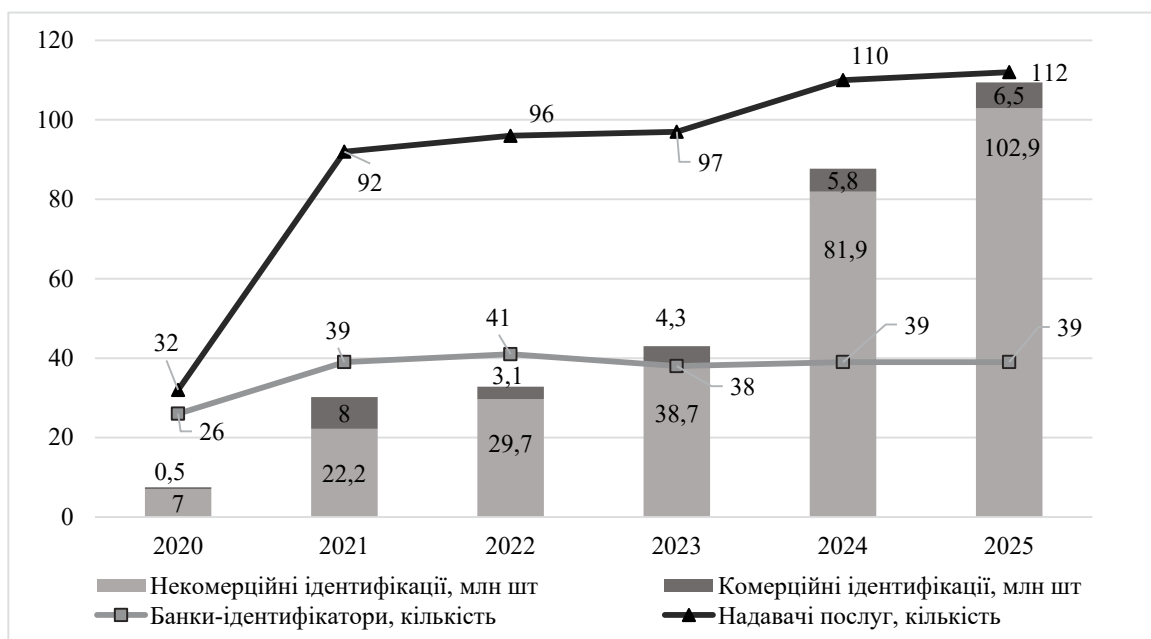


Рис. 2. Результати діяльності системи BankID НБУ у 2020–2025 роках

Джерело: узагальнено авторами за даними НБУ [11–12; 14]

Таблиця 1

Динаміка платіжної інфраструктури України у 2020–2025 роках

Показники	2020 рік	2021 рік	2022 рік	2023 рік	2024 рік	2025 рік
Відділення банків	7134	6685	5336	5138	5011	4815
Банкомати, тис.од	18,8	18,5	15,6	15,8	15,7	15,7
Торговельні POS-термінали, тис. од	375	426,5	359,2	449,5	449,6	558,6
Кількість карток, млн шт.	73,4	89,1	109,8	115,1	132	148,7
Пункти продажу, що приймають платіжні картки, тис.од	326,9	371,6	316,2	459,7	518,4	614,1

Джерело: узагальнено за [11–13]

зростанні частки комісійних доходів; підвищенні рентабельності діяльності банків (табл. 2).

За даними НБУ, у 2025 році банківська система України отримала прибуток понад 126 млрд грн, що є найбільшим за досліджуваний період, його обсяг частково обумовлений підвищенням операційної ефективності та зростанням обсягів безготівкових операцій [12]. Зростання частки комісійних доходів до 34% спостерігаємо у 2021 році порівняно з 2020 роком, у 2022–2025 роках комісійні доходи займають трохи більше 20% у структурі доходів банків, зауважимо, вартість комісії суттєво не змінюється під час війни через необхідність збереження клієнтської бази в умовах зменшення доходів населення та бізнесу. Рентабельність активів з найнижчого рівня 1,04% поступово підвищилася до 3,58% у 2025 році, в той час як рентабельність капіталу у 2025 році не досягла довоєнного рівня 35,08%.

Операційна ефективність систем ДБО характеризується швидкістю проведення операцій, автоматизацією бізнес-процесів, зменшенням навантаження на персонал, зниженням показника cost-to-income ratio (розраховується як відношення операційних витрат (адміністративні та інші операційні витрати) до суми операційних доходів (чистий процентний, чистий комісійний та інші операційні доходи) (див. табл. 2). Прикладом є модель діяльності цифрових банків (необанків), які функціонують без мережі відділень, що демонструє потенціал суттєвого зниження операційних витрат та оптимізації

показника cost-to-income ratio [3, с. 45]. У такій моделі основні витрати спрямовані на ІТ-інфраструктуру, тоді як витрати на оренду, утримання персоналу відділень та матеріально-технічне забезпечення мінімізуються. Це дозволяє підвищувати рентабельність діяльності та забезпечувати більш конкурентні умови обслуговування клієнтів. Крім того, автоматизація процесів відкриття рахунків, кредитування та ідентифікації клієнтів через BankID суттєво скорочує час обслуговування клієнтів та підвищує рентабельність банківських операцій [15, с. 133].

Важливим виміром клієнтоорієнтованої ефективності є рівень цифрового залучення клієнтів. Зростання частки безготівкових операцій до 95,5 % за кількістю (див. рис. 1), збільшення кількості відкритих рахунків (193 млн) та частки клієнтів, які обслуговуються дистанційно (близько 90% суб'єктів господарювання та 67% фізичних осіб) у 2025 році (табл. 3) свідчить про домінування дистанційних каналів у щоденних фінансових операціях клієнтів.

Станом на 1 січня 2025 року загальна кількість рахунків у банківській системі України становила 193 млн, що на 4% більше порівняно з попереднім роком, з них 186 млн припадає на рахунки фізичних осіб та 7 млн відкрито для суб'єктів господарювання, у порівнянні з 2020 роком кількість рахунків складала 124,6 млн, з яких для фізичних осіб 119,3 млн та 5,3 млн для юридичних осіб. Активна клієнтська база провідних цифрово орієнтованих банків також під-

Таблиця 2

Індикатори економічної ефективності систем ДБО, %

Показники	2020 рік	2021 рік	2022 рік	2023 рік	2024 рік	2025 рік
Частка комісійних доходів	28,2	34	23,9	21,8	21,8	21,4
Cost-to-income ratio (CIR)	56	55	42	44	42	46
Фінансовий результат, млрд грн	39,727	77,376	21,921	83,039	90,907	126,752
ROA	2,44	4,09	1,04	3,24	2,94	3,58
ROE	19,22	35,08	9,68	30,33	25,52	29,98

Джерело: узагальнено за [3, с. 43; 12]

Таблиця 3

Динаміка кількості рахунків та клієнтів у банках

Показники	2020 рік	2021 рік	2022 рік	2023 рік	2024 рік
Всього рахунків у банках, з них	124,6	142	160,2	185	193
– для суб'єктів господарювання, млн	5,3	5,6	6	7,1	7
– для фізичних осіб, млн	119,3	136,3	154,2	178	186
Всього користувачів рахунків, з них	64	72,2	79,4	82	83,7
– суб'єкти господарювання, млн	2,7	2,9	3,1	3,3	3,4
у тому числі ФОП, млн	1,7	1,8	2	2,3	2,4
– фізичні особи, млн	61,3	69,3	76,3	78,4	80,3
Суб'єкти господарювання, які дистанційно обслуговуються	2	2,3	2,4	2,92	3,01
частка, %	75,5	78	77,9	89,2	89,9
Фізичні особи, які дистанційно обслуговуються	55	44,2	51,7	62,3	66,5
Частка, %	46,1	63,8	67,7	79,5	82,9

Джерело: узагальнено за [11–12, 16]

тверджує високий рівень прийняття дистанційних сервісів: monobank обслуговує близько 10 млн клієнтів; PrivatBank має понад 19 млн клієнтів, значна частина яких активно використовує мобільний банкінг [17–18]. Зростання цифрової активності клієнтів свідчить про підвищення довіри до онлайн-каналів та про їхню зручність, що є важливою складовою ефективності ДБО. З урахуванням проведеного аналізу, запропоновано узагальнюючу модель оцінки ефективності систем дистанційного банківського обслуговування (рис. 3).

Модель охоплює три взаємопов'язані блоки показників оцінювання ефективності систем ДБО: економічні (прибутковість, структура доходів, рівень операційних витрат, показник cost-to-income ratio); операційні (швидкість обробки операцій, рівень автоматизації, навантаження на персонал, частка дистанційного банкінгу); клієнтоорієнтовані (рівень цифрової активності клієнтів, частка онлайн-операцій, задоволеність користувачів); ризики цифровізації та напрями підвищення ефективності систем ДБО.

Комплексна оцінка зазначених показників дозволила зробити висновок, що системи дистанційного банківського обслуговування у 2020–2025 рр. демонструють позитивну динаміку ефективності та формують нову цифрову модель функціонування банківського сектору України.

Попри позитивну динаміку розвитку дистанційного банківського обслуговування, цифровізація супроводжується зростанням низки ризиків, які можуть впливати на загальну ефективність систем ДБО:

1. Кіберризиками: зростання частки безготівкових операцій до 94,6% та збільшення обсягів цифрової ідентифікації створюють додаткові кіберзагрози. За даними НБУ, у структурі операційних ризиків банківського сектору значну частку становлять інциденти інформаційної безпеки. Це зумовлює необхідність постійного оновлення систем захисту, впровадження багаторівневої аутентифікації, інвестицій у кібербезпеку.

2. Операційні ризики: автоматизація процесів зменшує людський фактор, однак збільшує залежність

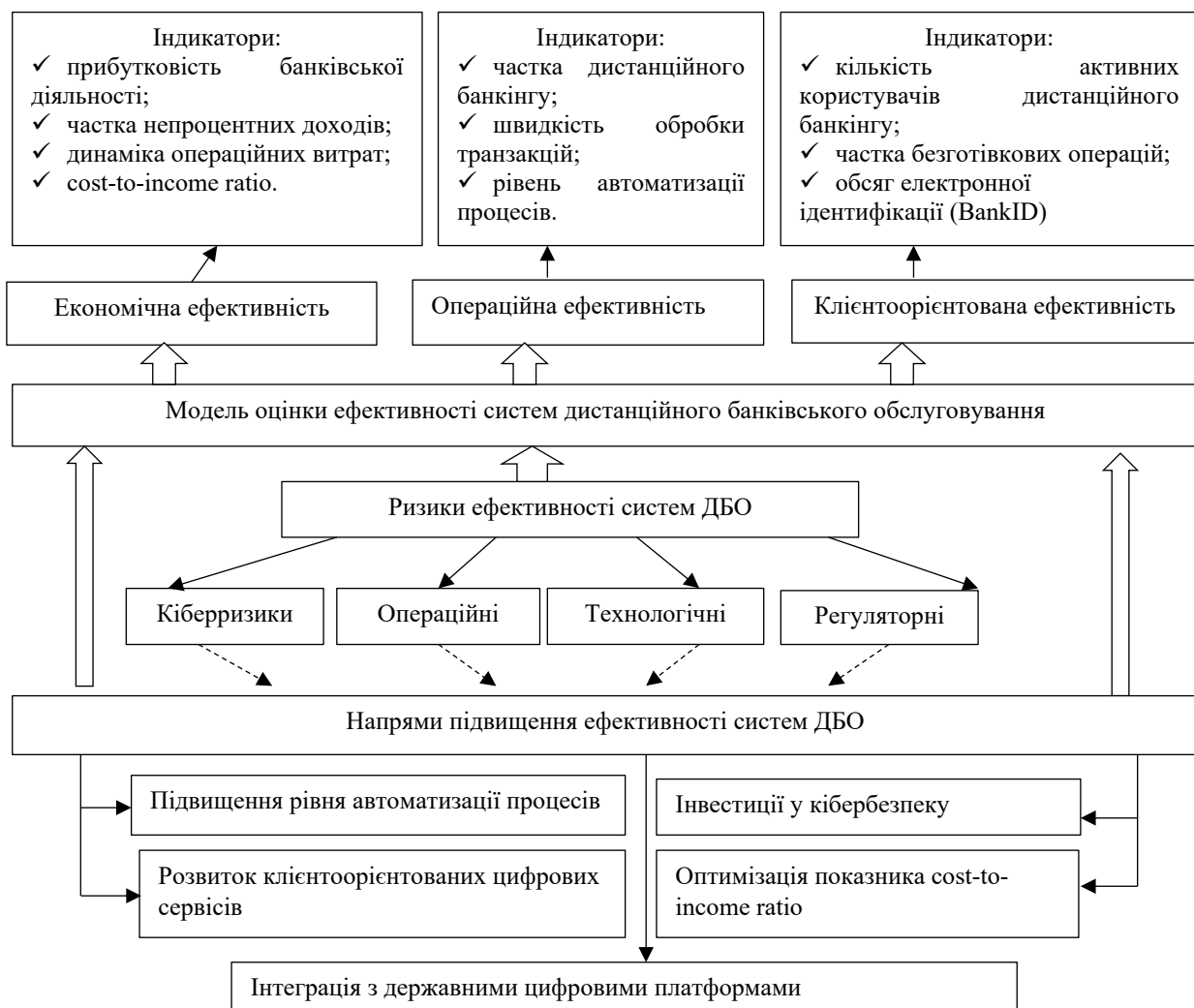


Рис. 3. Трикомпонентна модель оцінки ефективності систем ДБО

Джерело: авторська розробка

банків від IT-інфраструктури. Збої в роботі систем можуть призвести до: призупинення обслуговування клієнтів, репутаційних втрат, фінансових санкцій.

3. Технологічні ризики та ризик морального старіння систем: швидкий розвиток FinTech-рішень потребує постійних інвестицій у модернізацію платформ. Недостатня адаптація до нових технологій може знижувати конкурентоспроможність банку.

4. Регуляторні ризики проявляються у посиленні регуляторних норм (вимог НБУ щодо кібербезпеки, стандартів фінансового моніторингу, вимог щодо захисту персональних даних), які можуть збільшувати витрати банків, що впливає на економічну ефективність

З метою забезпечення стійкої ефективності систем дистанційного банківського обслуговування доцільно реалізувати такі стратегічні напрями:

1. Підвищення рівня автоматизації процесів (оптимізація операційних процедур через використання штучного інтелекту та машинного навчання дозволить скоротити витрати та підвищувати швидкість обробки транзакцій).

2. Інвестиції у кібербезпеку (забезпечення захисту цифрових каналів є критичним фактором підтримання довіри клієнтів та забезпечення стійкості цифрових банківських сервісів).

3. Розвиток клієнтоорієнтованих цифрових сервісів (персоналізація послуг, розвиток мобільних додатків та інтеграція FinTech-рішень сприятимуть зростанню цифрової активності клієнтів).

4. Оптимізація показника cost-to-income ratio (скорочення витрат на фізичну інфраструктуру та підвищення частки комісійних доходів від цифрових операцій дозволяють покращувати фінансові результати).

5. Інтеграція з державними цифровими платформами (використання BankID, інтеграція з державними сервісами сприяє розширенню дистанційних можливостей банків).

Висновки. У результаті проведеного дослідження встановлено, що цифровізація банківського сектору України у 2020–2025 рр. суттєво трансформувала модель надання банківських послуг, змінивши структуру операцій, інфраструктуру банків та поведінку клієнтів. Аналіз статистичних даних засвідчив стійку тенденцію зростання використання дистанційних каналів обслуговування. Частка безготівкових операцій у 2025 році досягла 95,5% за кількістю та 65,4% за сумою, що підтверджує домінування цифрових сервісів у структурі банківських операцій. Кількість електронних ідентифікацій через систему BankID НБУ у 2025 році становила 109,4 млн, що свідчить про високий рівень цифрового залучення клієнтів. Одночасно зростання кількості банківських рахунків до 193 млн за умов скорочення фізичної мережі банків відображає перехід до цифрово орієнтованої моделі функціонування. Доведено, що впровадження систем дистанційного банківського обслуговування позитивно впливає на економічну ефективність банківської діяльності через оптимізацію операційних витрат, зниження собівартості обслуговування клієнтів та зростання частки комісійних доходів від цифрових операцій. Автоматизація процесів, розвиток мобільного банкінгу та цифрової ідентифікації сприяють підвищенню операційної результативності та покращенню клієнтського досвіду.

Разом із тим встановлено, що підвищення ефективності систем ДБО супроводжується зростанням кіберризиків, технологічних та регуляторних викликів, що потребує системного підходу до управління цифровою інфраструктурою. Наукова новизна дослідження полягає у формуванні трикомпонентної моделі оцінки ефективності систем ДБО, що інтегрує економічні, операційні та клієнтоорієнтовані індикатори в єдину аналітичну систему. Перспективами подальших досліджень є розроблення кількісної методики інтегральної оцінки ефективності систем ДБО з урахуванням цифрових ризиків.

СПИСОК ЛІТЕРАТУРИ

1. Кривенко Ю.В. До питання цифровізації банківських послуг. *Науковий вісник Ужгородського національного університету*. 2024. Випуск 84. Частина 1. С. 305–310.
2. Владика Ю.П., Турова Л.Л. Роль сучасних digital технологій у функціонуванні банківської системи. *Економіка та суспільство*. 2021. № 25. URL: <https://economyandsociety.in.ua/index.php/journal/article/view/252/240> (дата звернення: 31.01.2026)
3. Khudolii Y. & Hlushko A. The impact of innovation and fintech on the banking business. *ScienceRise*, 2023. No. (3), p. 41–50. DOI: <https://doi.org/10.21303/2313-8416.2023.003218> (дата звернення: 31.01.2026)
4. Федішин М.П., Церковнюк М.С. Вплив фінтехкомпаній на трансформацію цифрових фінансових послуг. *Вісник Академії праці, соціальних відносин і туризму. Серія: Економіка, психологія та менеджмент*. 2025. № 6. DOI: <https://doi.org/10.54929/3041-2390-2025-06-03-06> (дата звернення: 31.01.2026)
5. Береславська О. Трансформація банківських послуг в умовах цифровізації. *Економіка та суспільство*. 2024. № 60. DOI: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2024-60-99> (дата звернення: 31.01.2026)
6. Ларіонова К.Л., Дячук Д.І. Дистанційне банківське обслуговування: сутність та сучасний стан впровадження на банківському ринку України. *Вісник Хмельницького національного університету*. 2021, № 6, т. 1. С. 280–287
7. Зянько В., Нечипоренко Т. Цифрова трансформація банківського сектору: сучасні тренди та вектори розвитку. *Innovation and Sustainability*. 2024. Т. 4, № 4. С. 6–21. URL: https://nbuv.gov.ua/j-pdf/innsus_2024_4_3.pdf (дата звернення: 31.01.2026)
8. Андрющенко І. С., Скидан В. Л. Цифрова трансформація банківського сектора України. *Бізнес Інформ*. 2023. №12. С. 77–82
9. Артем'єва І. О., Залюбовська С. С. Цифрові трансформації банківського сектору. *Науковий вісник Національної академії статистики, обліку та аудиту: зб. наук. праць*. 2023. № 1–2. С. 96–103.

10. Boulmakoul A. & Khanboubi F. (2019). Digital transformation in the banking sector: Surveys exploration and analytics. *International Journal of Information Systems and Change Management*, 11, 93–127. DOI: <https://doi.org/10.1504/IJISCM.2019.10026368>
11. Річний звіт Національного банку України за 2024 рік. URL: <https://bank.gov.ua/ua/news/all/richniy-zvit-natsionalnogo-banku-ukrayini-za-2024-rik> (дата звернення: 31.01.2026)
12. Офіційний сайт Національного банку України. URL: <https://bank.gov.ua/> (дата звернення: 31.01.2026)
13. Платіжна інфраструктура та платіжні картки, 2025 рік. URL: <https://bank.gov.ua/ua/news/all/platijna-infrastruktura-ta-platijni-kartki-2025-rik> (дата звернення: 31.01.2026)
14. Результати діяльності Системи BankID НБУ, 2025 рік. URL: <https://bank.gov.ua/ua/news/all/rezultati-diyalnosti-sistemi-bankid-nbu-2025-rik> (дата звернення: 31.01.2026)
15. Ключка О., Глінський Д. Вплив цифровізації на ефективність банківської діяльності. *Актуальні проблеми економіки*. 2024. № 3 (273). С. 128–134.
16. Кількість клієнтів та рахунків в банках за 2023 р. URL: <https://bank.gov.ua/ua/news/all/kilkist-kliyentiv-ta-rahunkiv-v-bankah-2023-rik> (дата звернення: 31.01.2026)
17. Офіційний сайт АТ КБ «ПриватБанк». URL: <https://privatbank.ua/> (дата звернення: 31.01.2026)
18. Monobank – роздрібний продукт АКЦІОНЕРНОГО ТОВАРИСТВА «УНІВЕРСАЛ БАНК». URL: <https://monobank.ua/> (дата звернення: 31.01.2026)

REFERENCES

1. Kryvenko Y. V. (2024). Do pytannia tsyfrovizatsii bankivskykh posluh [On the issue of digitalization of banking services]. *Naukovyi visnyk Uzhhorodskoho natsionalnoho universytetu*, vol. 84(1), pp. 305–310.
2. Vladyka Y. P. & Turova L. L. (2021). Rol suchasnykh digital tekhnolohii u funktsionuvanni bankivskoi systemy [The role of modern digital technologies in the functioning of the banking system]. *Ekonomika ta suspilstvo*, vol. 25. Available at: <https://economyandsociety.in.ua/index.php/journal/article/view/252/240> (accessed January 31, 2026)
3. Khudolii Y. & Hlushko A. (2023). The impact of innovation and fintech on the banking business. *ScienceRise*, vol. 3, pp. 41–50. DOI: <https://doi.org/10.21303/2313-8416.2023.003218> (accessed January 31, 2026)
4. Fedyshyn M. P. & Tserkovniuk M. S. (2025). Vplyv fintekh-kompanii na transformatsiiu tsyfrovyykh finansovykh posluh [Impact of fintech companies on the transformation of digital financial services]. *Visnyk Akademii pratsi, sotsialnykh vidnosyn i turyzmu. Seriya: Ekonomika, psykholohiia ta menedzhment*, vol. 6. DOI: <https://doi.org/10.54929/3041-2390-2025-06-03-06> (accessed January 31, 2026)
5. Bereslavskaya O. (2024). Transformatsiia bankivskykh posluh v umovakh tsyfrovizatsii [Transformation of banking services under digitalization]. *Ekonomika ta suspilstvo*, vol. 60. DOI: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2024-60-99> (accessed January 31, 2026)
6. Larionova K. L. & Diachuk D. I. (2021). Dystantsiine bankivske obsluhovuvannya: sutnist ta suchasnyi stan vprovadzhennia na bankivskomu rynku Ukrainy [Remote banking services: Essence and current implementation in the Ukrainian banking market]. *Visnyk Khmelnytskoho natsionalnoho universytetu*, vol. 6(1), pp. 280–287.
7. Zyanko V. & Nechyporenko T. (2024). Tsyfrova transformatsiia bankivskoho sektoru: suchasni trendy ta vektory rozvytku [Digital transformation of the banking sector: Modern trends and development vectors]. *Innovation and Sustainability*, vol. 4(4), pp. 6–21. DOI: https://nbuv.gov.ua/j-pdf/innsus_2024_4_3.pdf (accessed January 31, 2026)
8. Andriushchenko I. S. & Skydan V. L. (2023). Tsyfrova transformatsiia bankivskoho sektora Ukrainy [Digital transformation of the banking sector of Ukraine]. *Biznes Inform*, vol. 12, pp. 77–82.
9. Artemieva I. O. & Zaliubovska S. S. (2023). Tsyfrovi transformatsii bankivskoho sektoru [Digital transformations of the banking sector]. *Naukovyi visnyk Natsionalnoi akademii statystyky, obliku ta audytu*, vol. 1–2, pp. 96–103.
10. Boulmakoul A. & Khanboubi F. (2019). Digital transformation in the banking sector: Surveys exploration and analytics. *International Journal of Information Systems and Change Management*, vol. 11, pp. 93–127. DOI: <https://doi.org/10.1504/IJISCM.2019.10026368> (accessed January 31, 2026)
11. National Bank of Ukraine (2024). Richnyi zvit Natsionalnogo banku Ukrainy za 2024 rik [Annual report of the National Bank of Ukraine for 2024]. Available at: <https://bank.gov.ua/ua/news/all/richniy-zvit-natsionalnogo-banku-ukrayini-za-2024-rik> (accessed January 31, 2026)
12. National Bank of Ukraine. Ofitsiyni sait Natsionalnogo banku Ukrainy [Official website of the National Bank of Ukraine]. Available at: <https://bank.gov.ua/> (accessed January 31, 2026)
13. National Bank of Ukraine (2025). Platizhna infrastruktura ta platizhni kartky, 2025 rik [Payment infrastructure and payment cards, 2025]. Available at: <https://bank.gov.ua/ua/news/all/platijna-infrastruktura-ta-platijni-kartki-2025-rik> (accessed January 31, 2026)
14. National Bank of Ukraine (2025). Rezultaty diialnosti Systemy BankID NBU, 2025 rik [Results of the BankID NBU system, 2025]. Available at: <https://bank.gov.ua/ua/news/all/rezultati-diyalnosti-sistemi-bankid-nbu-2025-rik> (accessed January 31, 2026)
15. Kliuchka O. & Hlinskyi D. (2024). Vplyv tsyfrovizatsii na efektyvnist bankivskoi diialnosti [Impact of digitalization on banking efficiency]. *Aktualni problemy ekonomiky*, vol. 3(273), pp. 128–134.
16. National Bank of Ukraine. (2023). Kilkist kliientiv ta rakhunkiv v bankakh za 2023 rik [Number of clients and accounts in banks, 2023]. Available at: <https://bank.gov.ua/ua/news/all/kilkist-kliyentiv-ta-rahunkiv-v-bankah-2023-rik> (accessed January 31, 2026)
17. PrivatBank. Ofitsiyni sait AT KB “PryvatBank” [Official website of JSC CB “PrivatBank”]. Available at: <https://privatbank.ua/> (accessed January 31, 2026)
18. Monobank. Monobank – rozdrubnyi produkt AT “Universal Bank” [Monobank – retail product of Universal Bank]. Available at: <https://monobank.ua/> (accessed January 31, 2026)

Дата надходження статті: 10.02.2026

Дата прийняття статті: 03.03.2026

Дата публікації статті: 31.03.2026