Акопян Ріта Рафіківна,
здобувачка першого (бакалаврського) рівня вищої освіти,
спеціальність «Фінанси, банківська справа,
страхування та фондовий ринок»;
науковий керівник:
Тесля Софія Миколаївна,
кандидат економічних наук, доцент,
доцент кафедри фінансів, грошового обігу та кредиту;
Львівський національний університет імені Івана Франка

ВІРТУАЛЬНИЙ БАНКІНГ В УКРАЇНІ

У сучасному світі, де панує глобалізація та цифрова трансформація банківського сектору економіки, віртуальний банкінг відіграє значну роль у забезпеченні фінансових послуг населенню. Зараз, коли країна пережила пандемію, перебуває в умовах повномасштабної війни, економічної нестабільності та вимушеного переміщення населення, попит на дистанційне банківське обслуговування суттєво підвищився. Онлайн-доступ до рахунків, можливість здійснення різних операцій без фізичного відвідування банку стали життєвою необхідністю для населення.

Актуальність теми полягає в тому, що зараз практично всі юридичні та фізичні особи активно користуються банківськими послугами та іншими елементами банківської системи. Особливого значення набуває розвиток віртуального банкінгу, який є одним із найбільш прогресивних сервісів у банківській сфері та відображає зростаючий попит на дистанційне обслуговування. У багатьох розвинених країнах відбувається поступовий перехід від класичної філіальної моделі до моделі інноваційного онлайн-обслуговування, за якої клієнти здійснюють більшість операцій без фізичного візиту до банку. Цей підхід дедалі активніше впроваджується й в Україні, де з'являються перші необанки, тобто банки без фізичних відділень. Яскравим прикладом є Monobank [1].

Унаслідок «буму» цифрових послуг постають нові виклики, зокрема необхідність посилення кіберзахисту, підвищення рівня цифрової грамотності населення та забезпечення стабільності банківської системи. Це зумовлює потребу в ґрунтовному аналізі розвитку віртуального банкінгу в Україні, визначенні його сильних і слабких сторін, а також у розробленні практичних рекомендацій щодо вдосконалення функціонування цього сегменту в умовах сучасних викликів і в процесі післявоєнного відновлення економіки.

Віртуальний банкінг – це форма дистанційного банківського обслуговування, яка забезпечує клієнтам цілодобовий доступ до банківських рахунків і фінансових операцій через мережу Інтернет з будь-якого пристрою. Така технологія дає змогу виконувати більшість стандартних банківських

операцій без відвідування відділення, що знижує витрати банку та підвищує зручність для користувачів.

Віртуальний банкінг є сучасним етапом розвитку систем Home banking, які виникли ще в 1980-х роках і включали такі обслуговування, як-то PC banking (доступ через модемне з'єднання), telephone banking та video banking. Сьогодні віртуальний банкінг поєднує зручність, швидкість та економічну ефективність, стаючи ключовим каналом надання банківських послуг у цифрову епоху [2, с. 52].

Віртуальний банкінг відрізняється від традиційного тим, що надає можливість користування банківськими послугами без фізичного відвідування відділень, завдяки використанню цифрових каналів обслуговування. Основними інструментами такого обслуговування є мобільні застосунки, вебплатформи для доступу до рахунків, інтернет-банкінг, чат-боти, а також сервіси з автоматизованої підтримки клієнтів. Це дає змогу клієнтам здійснювати платежі, перекази, відкривати рахунки, контролювати залишки та отримувати консультації в режимі онлайн, що забезпечує зручність, економію часу та доступність послуг 24/7.

Яскравим прикладом віртуального банкінгу в Україні є Monobank – перший банк без фізичних відділень, що працює лише через мобільний застосунок. Усі основні банківські послуги, включаючи відкриття рахунків, перекази, оформлення кредитів, депозити, оплату та контроль за фінансами, доступні користувачам цілодобово у цифровому форматі. Для окремих операцій, як-то внесення або отримання готівки в іноземній валюті, обслуговування здійснюється через каси Універсал Банку або банків-партнерів. Monobank орієнтований на користувачів смартфонів з iOS та Android, а мінімальний вік клієнта становить 14 років.

Особливістю продукту є сучасні інструменти взаємодії з клієнтами – через месенджери Telegram, Viber, Facebook Messenger, iMessage та електронну пошту. Monobank пропонує картки Mastercard і Visa, рахунки в трьох валютах (UAH, USD, EUR), безкомісійні перекази до 10 000 грн на місяць між картками, а також оплату послуг із власних коштів. Однією з найпопулярніших функцій є кешбек: клієнт може щомісяця обирати категорії покупок для повернення частини витрачених коштів, що створює додаткову цінність для користувача. Отже, Monobank демонструє ефективну модель віртуального банкінгу, яка поєднує технологічність, зручність та високу адаптивність до потреб сучасного клієнта [4, 5].

Переваги віртуального банку для його засновників є очевидними: немає необхідності формувати мережу філій та наймати штат працівників, хоча деякі банки утримують колцентр і консультантів для контакту з клієнтами. Також зауважимо, що у таких банків зазвичай існує розвинена партнерська мережа як фінансових, так і торговельних організацій, що дає змогу віртуальному банку пропонувати клієнтам різні бонуси, знижки, пластикові картки з

накопичувальними балами або системою «кешбек». Але такі банки не позбавлені й недоліків. Головні з них пов'язані саме з їх віртуальністю, адже банк існує для клієнта лише за наявності мережі Інтернет та працездатного ґаджету.

Виклики віртуального банкінгу для власників фінансових установ можна умовно поділити на дві групи:

1. Перешкоди до початку ведення віртуальної банківської діяльності:

- недостатній рівень розвитку цифрової інфраструктури (канали зв'язку, технічне забезпечення);
- дефіцит кваліфікованих кадрів у сфері цифрових фінансів;
- низький рівень фінансової та цифрової грамотності населення;
- початкові ризики, пов'язані з високими витратами, конкурентоспроможністю, недовірою споживачів і питаннями кібербезпеки.

2. Перешкоди у процесі здійснення віртуальної банківської діяльності:

- відсутність фізичних відділень і, відповідно, обмежений прямий контакт з клієнтами;
- загрози інформаційній безпеці (вірусні атаки, шпигунські програми, хакерські втручання);
- потреба у постійному оновленні інтерфейсів, технічній підтримці та модернізації систем;
- необхідність підтримання та зміцнення довіри клієнтів у цифровому середовищі.

Використання віртуального банкінгу має як переваги, так і недоліки для клієнтів. До основних переваг належать: зручність і гнучкість у здійсненні фінансових операцій, швидкий доступ до рахунків і транзакцій, нижча вартість обслуговування порівняно з традиційними банками, висока надійність завдяки сучасним заходам безпеки (наприклад, цифровий підпис), а також економія часу та можливість користування послугами у будь-який момент. Основними недоліками вважають: складну процедуру реєстрації з посиленою ідентифікацією, труднощі в навігації мобільними застосунками або сайтами, необхідність постійної адаптації до оновлень, а також недостатній рівень довіри частини користувачів до цифрових фінансових сервісів [6].

Сучасні тенденції розвитку віртуального банкінгу в Україні тісно пов'язані з упровадженням концепції Open Banking, яка передбачає відкритий доступ до банківських даних через API та стимулює конкуренцію і появу нових фінтех-продуктів. Активно розвиваються необанки – цифрові банки без фізичних відділень, які надають повний спектр банківських послуг онлайн. Широке застосування технологій штучного інтелекту та big data дає змогу персоналізувати фінансові сервіси, покращити управління ризиками та підвищити ефективність клієнтського обслуговування. Крім того, цифровізація банківської сфери відкриває нові можливості для підвищення фінансової інклюзії, зокрема серед населення у віддалених регіонах, а також сприяє

розвитку фінансової грамотності шляхом інтеграції освітніх інструментів у банківські додатки.

На основі проведеного аналізу можна стверджувати, що віртуальний банкінг в Україні посідає дедалі важливіше місце у трансформації фінансового сектору і довів свою ефективність навіть в умовах воєнного стану. Його стрімкий розвиток не лише забезпечує підвищення зручності й доступності фінансових послуг для широких верств населення, а й сприяє формуванню нових моделей банківської взаємодії, зокрема шляхом розвитку необанківських платформ, прикладом яких є Monobank.

Віртуальний банкінг має позитивний вплив на ефективність банківських операцій, сприяє зниженню витрат та зміцненню фінансової стійкості у кризові періоди. Водночас його розвиток супроводжується низкою викликів, серед яких питання кібербезпеки, рівня цифрової грамотності населення, довіри до онлайн-середовища та технічної стабільності банківських систем. Подолання цих бар'єрів можливе завдяки вдосконаленню цифрової інфраструктури, проведенню освітніх програм для населення, а також розвитку партнерств між банками та фінтех-компаніями [7].

Отже, віртуальний банкінг в Україні має значний потенціал для подальшого зростання та вдосконалення фінансової системи, особливо в умовах післявоєнного відновлення.

Список використаних джерел

1. Котуранова Т. В., Вартоха Я. С., Александрова М. О. Інтернет-банкінг в Україні – інноваційний розвиток банківської сфери. *Економічний простір*. 2019. № 146. С. 43–46. URL: https://prostir.pdaba.dp.ua/index.php/journal/article/view/120

2. WEB-та мобільні технології в економіці: конспект лекцій. Київ: КПІ ім. Ігоря Сікорського, 2017. 158 с. URL: https://core.ac.uk/reader/81630530

3. Кузьменко, О. В., Овчаренко В. О. Тенденції розвитку сучасних батьківських технологій. *Науковий вісник Ужгородського національного університету*. 2019. Вип. 24. Ч. 2. С. 98–103.

4. Монорік: як перший український банк без відділень прожив свій перший рік. Мінфін – все про фінанси: новини, курси валют, банки. URL: https://minfin.com.ua/ua/2018/11/28/35785973/

5. Monobank з 1 грудня зменшує кешбек через угоду між Visa та Mastercard. Wayback Machine. URL: https://web.archive.org/web/20220128233651/ https://minfin.com.ua/ua/2021/11/26/76152528/

6. Заславська О. І. Віртуальний банкінг: виклики та перспективи. *Бізнес Інформ*. 2020. №4. С. 350–356. DOI: 10.32983/2222-4459-2020-4-350-356

7. Kapinus L., Skrygun N. Development Of Electronic Banking Technologies in Ukraine. *Економічний часпис-XXI.* 2014. № 3–4 (1). С. 55–58. URL: https://ea21journal.world/wp-content/uploads/2022/04/ea-V139-14.pdf