

Сучасні платіжні сервіси для фізичних осіб та їх використання в банківському бізнесі

Актуальність теми дослідження. Ринок банківських послуг сьогодні динамічно розвивається завдяки впровадженню новітніх платіжних систем як одного зі способів застосування електронних технологій, спрямованих на полегшення доступу клієнтів до фінансових послуг. Фізичні особи мають можливість самостійно обирати найбільш зручні для себе часові та територіальні умови користування банківськими продуктами, а також оптимальний формат обслуговування. Застосування інноваційних технологій і цифрових фінансових сервісів у платіжній сфері набуло глобального поширення та стало важливою складовою сучасної банківської системи.

Метою статті є оцінка стану сучасних платіжних сервісів для фізичних осіб, їх основних характеристик та можливостей застосування в банківському бізнесі для підвищення ефективності фінансових операцій.

Завдання дослідження полягають в оцінці факторів, що визначають та впливають на платіжні банківські сервіси; оцінці основних напрямів які впливають на вибір фізичними особами означених сервісів та виокремленні аспектів для посилення використання їх у банківському бізнесі.

Методи дослідження: узагальнення, аналізу, оцінки, систематизації, індукції, дедукції, синтезу та аналогії.

Основні результати дослідження. Сучасні цифрові платіжні системи працюють на основі взаємодії банківських установ, платіжних сервісів і користувачів. Ефективна співпраця всіх учасників забезпечує оперативність, безперервність і належну якість проведення фінансових операцій. Разом із цим залишаються певні ризики, пов'язані з шахрайськими діями, технічними несправностями та загрозами для захисту персональних даних.

Активне поширення безконтактних і мобільних способів оплати сприяє збільшенню обсягів безготівкових розрахунків, підвищує комфорт і безпеку користування фінансовими послугами, а також підтримує розвиток фінансової інклюзії. Сучасні банківські платіжні інструменти відповідають актуальним потребам споживачів і вимогам сьогодення, стимулюючи економічний розвиток та впровадження інновацій у фінансовій сфері.

Галузь застосування результатів. Результати дослідження можуть бути використані в практиці банків, при розробці стратегій використання в банківському бізнесі сучасних платіжних сервісів для фізичних осіб. А також у науково-дослідній роботі з питань дослідження роботи банків із клієнтами – фізичними особами

Висновки: сучасні цифрові платіжні системи функціонують завдяки взаємодії банків, платіжних провайдерів і користувачів. Злагоджена співпраця між усіма учасниками забезпечує швидкість, безперервність і якість здійснення операцій. Водночас зберігаються ризики, пов'язані з шахрайством, технічними збоями та загрозами для персональних даних.

Поширення безконтактних і мобільних платежів сприяє зростанню частки безготівкових розрахунків, підвищує зручність і безпеку операцій, а також підтримує фінансову інклюзію. Сучасні банківські платіжні продукти відповідають потребам користувачів і вимогам часу, стимулюють економічний розвиток та впровадження інновацій у фінансовому секторі.

Ключові слова: платіжні сервіси, платіжні системи, банківський бізнес, платіжні процеси, цифрові платіжні системи.

JEL E42; L86

ANDRII BOLDOV

Modern payment services for individuals and their use in banking business

Relevance of the research topic. The banking services market is currently developing dynamically

due to the introduction of modern payment systems as one of the ways of implementing electronic technologies aimed at facilitating customers' access to financial services. Individuals are able to independently choose the most convenient time and location conditions for using banking products, as well as the most suitable service format. The use of innovative technologies and digital financial services in the payment sector has become widespread globally and has turned into an essential component of the modern banking system.

The purpose of the article is to assess the current state of modern payment services for individuals, their main characteristics, and the possibilities of their application in the banking business to improve the efficiency of financial transactions.

The objectives of the study are to evaluate the factors that determine and influence banking payment services; to analyze the main directions affecting individuals' choice of these services; and to identify aspects for strengthening their use in the banking business.

Research methods: generalization, analysis, evaluation, systematization, induction, deduction, synthesis, and analogy.

Main research results. Modern digital payment systems operate through the interaction of banking institutions, payment services, and users. Effective cooperation among all participants ensures the efficiency, continuity, and proper quality of financial transactions. At the same time, certain risks remain, including fraudulent activities, technical failures, and threats to the protection of personal data.

The active spread of contactless and mobile payment methods contributes to the growth of cashless transactions, increases the convenience and security of using financial services, and supports the development of financial inclusion. Modern banking payment instruments meet the current needs of consumers and the requirements of today, stimulating economic development and the introduction of innovations in the financial sector.

Scope of application of the results. The results of the study can be used in banking practice when developing strategies for the implementation of modern payment services for individuals in the banking business. They may also be applied in research activities related to the study of banks' work with individual customers.

Conclusions. Modern digital payment systems function through the interaction of banks, payment providers, and users. Coordinated cooperation among all participants ensures the speed, continuity, and quality of transactions. At the same time, risks related to fraud, technical failures, and threats to personal data protection still remain.

The spread of contactless and mobile payments contributes to the growth of cashless transactions, improves the convenience and security of operations, and supports financial inclusion. Modern banking payment products meet users' needs and current requirements, stimulate economic development, and encourage the introduction of innovations in the financial sector.

Key words: payment services, payment systems, banking business, payment processes, digital payment systems.

Постановка проблеми. Ринок банківських послуг нині активно розвивається завдяки впровадженню сучасних платіжних систем як однієї з форм реалізації електронних технологій, покликаних спростити доступ клієнтів до фінансових послуг. Фізичні особи отримують змогу самостійно визначати зручні для себе часові та територіальні умови користування банківськими продуктами, обираючи найбільш прийнятний формат обслуговування. Кількість користувачів платіжних банківських сервісів в Україні з кож-

ним роком зростає і дистанційне платіжне обслуговування є найпопулярнішою послугою. Такими сервісами банку в Україні у 2020 році користувалося трохи більше 30% установ, у 2021 році – вже 44%, а з початком повномасштабної війни та окупації сходу, більшість банків перейшли на дистанційне обслуговування і тепер понад 75% населення користується сучасними платіжними сервісами.

Використання інноваційних технологій і цифрових фінансових сервісів у платіжній сфері має

глобальний характер і є невід'ємною складовою сучасної банківської діяльності.

Аналіз останніх досліджень і публікацій.

Дана тема на сьогодні є і актуальною і широко обговорюваною. Про це свідчить велика кількість наукових матеріалів та прикута увага таких провідних фахівців як: Вергелюк Ю., яка вказує на те, що це один із перспективних шляхів подальшого виходу України на світові фінансові ринки. Длигач А. розкриває у своїх працях цифрову трансформацію та її роль та значення в розвитку національного банківського ринку. Л. Кузнецова вбачає діджиталізацію банківської сфери як підґрунтя сталого розвитку українських банків. В. Корнеєв передбачає ризики та загрози діджиталізації. Лисяк О., Сагайдак О. – розглядають специфіку діджиталізації банків в структурі фінансового ринку України; виокремлюють проблеми які наразі існують у даній сфері.

Детальне вивчення діджиталізації банківського ринку можна виявити у наукових працях І. Белова, К. Гольдштейн, С. Діденка, А. Кузя, Н. Мирнова, Н. Омельчук, Под'ячев С. а які тією чи іншою мірою розкривають сутність, значення та особливості блокчейну, орєп-банкінгу, цифрового шеренгу та інших структурних елементів вивчаного явища.

Метою статті є оцінка стану сучасних платіжних сервісів для фізичних осіб, їх основних характеристик та можливостей застосування в банківському бізнесі для підвищення ефективності фінансових операцій.

Методи дослідження: узагальнення, аналізу, оцінки, систематизації, індукції, дедукції, синтезу та аналогії.

Виклад основного матеріалу дослідження.

Сучасні платіжні сервіси становлять основу інфраструктури фінансових діджитал-рішень банку. Саме вони визначають швидкість, ефективність і зручність здійснення фінансових операцій для споживачів. Для банків це особливо важливо, адже рівень розвитку платіжних систем прямо відображає ступінь цифровізації установи та її спроможність відповідати вимогам цифрової економіки. Такі системи не лише забезпечують безпечний і оперативний рух коштів, а й демонструють відкритість банку до зовнішньої взаємодії та його мобільність у фінансовому середовищі.

Поєднання процесів діджиталізації з упровадженням платіжних систем свідчить про підвищен-

ня якості банківських операцій. Інтеграція новітніх платіжних технологій у внутрішні процеси банку є фундаментальним чинником підвищення ефективності діяльності, скорочення витрат ресурсів і покращення рівня клієнтського обслуговування.

Водночас сучасні банки стикаються з низкою викликів, пов'язаних зі стрімким розвитком цифрових технологій, зростанням вимогливості клієнтів і необхідністю гарантування високого рівня безпеки фінансових операцій.

Адаптація платіжних систем у банківські процеси сприяє автоматизації операцій та забезпечує низку переваг, зокрема скорочення часу обробки платежів, зменшення впливу людського чинника й підвищення точності виконання транзакцій. Клієнти, у свою чергу, отримують можливість швидко й комфортно здійснювати фінансові операції та залишатися задоволеними рівнем сервісу.

Системна робота банку над удосконаленням платіжних сервісів і ефективно управління цими процесами є запорукою збереження конкурентоспроможності в умовах динамічних змін ринку. Належна технічна підтримка та своєчасне оновлення інфраструктури створюють передумови для впровадження мобільних платежів, біометричної та двофакторної аутентифікації, електронних гаманців, а також для формування комплексних фінансових рішень, орієнтованих на індивідуальні потреби клієнтів.

Зокрема, інтеграція платіжних систем із CRM-системами дає змогу не лише автоматизувати обробку транзакцій, а й аналізувати поведінку користувачів, що відкриває можливості для персоналізації сервісів, розвитку крос-продажів і залучення нових клієнтів.

Важливо постійно приділяти увагу ключовим елементам функціонування платіжних систем, серед яких:

- автоматизація операційних процесів шляхом застосування сучасних технологій для обробки платежів;
- удосконалення користувацького досвіду через розробку зрозумілих і зручних інтерфейсів;
- підвищення рівня безпеки завдяки інвестиціям у кіберзахист і регулярному оновленню систем;
- гнучкість і здатність оперативно реагувати на ринкові зміни та новітні тенденції.

Автоматизація процесів передбачає впровадження інноваційних рішень, зокрема технологій штучного інтелекту та машинного навчання,

що забезпечують автоматичну обробку платежів. Це дозволяє скоротити час виконання транзакцій, мінімізувати вплив людського чинника та зменшити ризик помилок, які можуть спричинити фінансові втрати чи затримки. Використання цифрових сервісів робить платіжні операції більш ефективними та зручними як для банківських установ, так і для клієнтів.

Крім того, автоматизація дає змогу вивільнити ресурси, раніше задіяні у виконанні рутинних завдань, і спрямувати їх на розробку нових продуктів і послуг. Працівники можуть більше уваги приділяти інноваційній діяльності замість обробки великих масивів даних або вирішення адміністративних питань. Це сприяє підвищенню якості обслуговування та швидшій адаптації пропозицій до потреб ринку. Автоматизовані системи також підсилюють безпеку, оскільки здатні оперативно виявляти підозрілі чи аномальні операції.

Таким чином, цифровізація й автоматизація платіжних процесів стають стратегічною умовою збереження конкурентних позицій банку, відкривають можливості для інновацій, покращують клієнтський сервіс і підвищують загальну ефективність діяльності.

Не менш важливим напрямом є підвищення якості користувацького досвіду. Простота та інтуїтивність платіжних сервісів мають вирішальне значення для клієнтів, які очікують швидких і зручних рішень для управління фінансами. Банки повинні забезпечувати доступ до різноманітних платіжних інструментів — мобільних застосунків, онлайн-банкінгу, безконтактних способів оплати — щоб задовольнити потреби різних груп користувачів.

Зручність мобільних додатків безпосередньо впливає на рівень задоволеності клієнтів: легка навігація, швидке здійснення операцій і своєчасне інформування формують позитивний імідж фінансової установи та стимулюють зростання частки безготівкових розрахунків. Збільшення обсягів безготівкових операцій, своєю чергою, сприяє зменшенню тіньового сектору економіки та підвищенню фінансової прозорості.

Отже, розвиток користувацького досвіду є стратегічним пріоритетом у вдосконаленні платіжних систем, адже інвестиції у зручність і якість сервісів зміцнюють ринкові позиції банку та підвищують довіру клієнтів.

Третім важливим напрямом виступає посилення безпеки транзакцій. У зв'язку зі зростанням

популярності цифрових фінансових послуг банки мають забезпечувати надійний захист платіжної інфраструктури від зовнішніх загроз. Інвестиції в кібербезпеку, систематичне оновлення програмного забезпечення та навчання персоналу значно знижують ризики шахрайства й кібератак.

Інтеграція платіжних систем також повинна характеризуватися високою гнучкістю. Банки мають оперативно реагувати на появу нових технологій і платіжних інструментів, співпрацювати з фінтех-компаніями, враховувати зміни нормативно-правового середовища та трансформацію споживчих уподобань.

Для підвищення безпеки та ефективності використання платіжних систем доцільно впроваджувати комплекс заходів, зокрема:

- багаторівневу автентифікацію;
- сучасні технології шифрування;— автоматизовані системи моніторингу транзакцій;
- швидкі та зручні механізми здійснення платежів.

Багаторівнева автентифікація передбачає застосування кількох способів підтвердження особи клієнта — паролів, одноразових кодів, біометричних даних (відбитків пальців або розпізнавання обличчя). Кожен додатковий рівень перевірки ускладнює доступ для зловмисників. Особливу роль відіграють адаптивні механізми автентифікації, які враховують поведінкові особливості користувача: у разі виявлення нетипової активності система ініціює додаткові перевірки без створення значних незручностей. Це сприяє не лише підвищенню безпеки, а й зміцненню довіри клієнтів до банку.

Важливим елементом посилення безпеки фінансових операцій є застосування сучасних методів шифрування. Дані, що передаються між користувачами та платіжними системами, мають бути захищені надійними криптографічними протоколами, такими як SSL і TLS. Це значно ускладнює перехоплення інформації третіми особами та гарантує збереження конфіденційності й цілісності даних під час їх передачі. Навіть у разі несанкціонованого доступу до інформації її розшифрування без відповідного ключа практично неможливе.

Додатковим ефективним інструментом мінімізації ризиків є токенизація платіжних даних. Вона передбачає заміну чутливої інформації, зокрема номерів банківської картки, на спеціальні унікальні токени. Такі ідентифікатори не містять цінних відомостей і не можуть бути використані для здійснення шахрайських операцій, що суттєво

знижує ризики під час зберігання й обробки платіжної інформації.

Отже, інвестиції у сучасні методи шифрування та токенизації сприяють підвищенню рівня захисту, формують довіру клієнтів і створюють відчуття безпеки, адже їхні фінансові дані обробляються відповідно до актуальних стандартів кіберзахисту.

Вагому роль у протидії шахрайству відіграють технології штучного інтелекту та машинного навчання, які застосовуються для аналізу транзакцій. На основі накопичених даних ці системи здатні виявляти нетипові операції та поведінкові аномалії. У разі фіксації підозрілої активності вони можуть автоматично сигналізувати про ризик або тимчасово блокувати операцію до з'ясування обставин.

Не менш важливим є регулярне навчання співробітників банків і підвищення обізнаності клієнтів щодо питань кібербезпеки. Інформування про нові шахрайські схеми, фішингові атаки та шкідливе програмне забезпечення допомагає своєчасно реагувати на потенційні загрози й захищати фінансові дані. Таким чином, інвестиції в освітні заходи у сфері кібербезпеки є необхідною умовою стабільної роботи платіжної інфраструктури.

Крім запобігання шахрайству, штучний інтелект і машинне навчання дають змогу аналізувати великі масиви даних у режимі реального часу та прогнозувати поведінку клієнтів. Для банків це відкриває можливості для персоналізації послуг і формування індивідуального підходу до кожного користувача.

Перспективним напрямом розвитку цифрових платіжних систем є вдосконалення мобільних платформ. Сучасні мобільні застосунки дозволяють здійснювати платежі, перекази та керувати фінансами за допомогою смартфона і доступу до мережі Інтернет. Інтеграція широкого спектра фінансових послуг у мобільні сервіси забезпечує активну взаємодію банків із клієнтами та відповідає запиту на зручність і швидкість.

Загалом перспективи розвитку діджиталізованих платіжних систем у банківському секторі є позитивними. Інтеграція інноваційних технологій, адаптація сервісів до потреб споживачів і постійне вдосконалення безпекових механізмів створюють умови для надання доступних і зручних фінансових послуг. Розвиток технологій також розширює сфери застосування платіжних рішень за межами традиційних банківських операцій.

Важливим аспектом є і фінансова інклюзія: розширення доступу до фінансових послуг для

населення з невисокими доходами стимулює соціально-економічний розвиток, підтримує малий бізнес і домогосподарства та сприяє підвищенню рівня життя.

Окрему увагу привертає інтеграція криптовалют у фінансові сервіси. Використання цифрових валют підприємствами та фізичними особами формує нову фінансову екосистему, відкриває додаткові інвестиційні можливості та потребує адаптації з боку банківських установ. Це може суттєво трансформувати фінансовий сектор у найближчій перспективі.

Висновок

У підсумку, сучасні цифрові платіжні системи функціонують завдяки взаємодії банків, платіжних провайдерів і користувачів. Злагоджена співпраця між усіма учасниками забезпечує швидкість, безперервність і якість здійснення операцій. Водночас зберігаються ризики, пов'язані з шахрайством, технічними збоями та загрозами для персональних даних.

Поширення безконтактних і мобільних платежів сприяє зростанню частки безготівкових розрахунків, підвищує зручність і безпеку операцій, а також підтримує фінансову інклюзію. Сучасні банківські платіжні продукти відповідають потребам користувачів і вимогам часу, стимулюють економічний розвиток та впровадження інновацій у фінансовому секторі.

Серед напрямів подальшого вдосконалення варто відзначити глибшу інтеграцію платіжних систем у внутрішні процеси банків, забезпечення високої швидкості транзакцій, посилення кіберзахисту та протидію шахрайству шляхом використання біометричних технологій і токенизації. За умови гнучкості та оперативної реакції банків на зміни ринку цифрові платіжні системи й надалі демонструватимуть стрімке зростання популярності та відповідатимуть очікуванням споживачів.

Список використаних джерел:

1. Платіжні системи 2024 рік. (2024) URL: https://www.facebook.com/story.php/?story_fbid=808860627951252&id=100064819655579&_rdr
2. Річний звіт з оверсайта інфраструктур фінансового ринку за 2023 рік. (2023). URL: https://bank.gov.ua/admin_uploads/article/annual_report_2021.pdf?v=4
3. Сачук Н. В. (2021) Система електронних платежів в Україні. 2020. URL: <http://eprints.cdu.edu.ua/4663/1/zbirnik22.10.2020.pdf#page=642>

4. Словник економіста та підприємця. 2018 URL: https://fmab.khadi.kharkov.ua/fileadmin/FFUB/%D0%95%D0%BA%D0%BE%D0%BD%D0%BE%D0%BC%D1%96%D0%BA%D0%B8_%D1%9

5. Фукалов В. А. Організаційна взаємодія банківських установ з платіжними системами в Україні. Цифрові трансформації та інноваційні технології в економіці: виклики, реалії, стратегії. (17–19 травня 2023 року, м. Суми), 2023. С. 34–39.

6. PayPal в Україні – коротко про головне в роботі платіжної системи. Payoneer в Україні. URL: <https://paytome.com.ua/paypal-vukraini/> – Дата запиту 03.30.2026

References:

1. Platizhni systemy 2024 rik. (2024). URL: https://www.facebook.com/story.php/?story_fbid=808860627951252&id=100064819655579&_rdr (accessed 01 June, 2025).

2. Richnyy zvit z oversayta infrastruktur finansovoho rynku za 2023 rik. (2023). URL: https://bank.gov.ua/admin_uploads/article/annual_report_2021.pdf?v=4/. (accessed 20 May, 2025)

3. Sachuk N. V. Systema elektronnykh platezhiv v Ukraini. (2020). URL: <http://eprints.cdu.edu.ua/4663/1/zbirnik-22.10.2020.pdf#page=642>

4. Slovnyk ekonomista ta pidpryyemtsya. (2018). URL: https://fmab.khadi.kharkov.ua/fileadmin/FFUB/%D0%95%D0%BA%D0%BE%D0%BD%D0%BE%D0%BC%D1%96%D0%BA%D0%B8_%D1%9 (accessed 02 October, 2025)

5. Fukalov V. A. (2023). Orhanizatsiyna vzayemodiya bankivs'kykh ustanov z platizhnyy systemamy v Ukraini. Tsyfrovi transformatsiyi ta innovatsiyni tekhnolohiyi v ekonomitsi: vyklyky, realiyi, stratehiyi. (17–19.05.23 r., m. Sumy), 2023. S. 34–39.

6. PayPal v Ukraini – kortko pro holovne v roboti platizhnoyi systemy. Payoneer v Ukraini. URL: <https://paytome.com.ua/paypal-vukraini/> – Data zaputu – 03.30.2026

Дані про автора

Болдов Андрій Олександрович,

здобувач третього (освітньо-наукового) рівня вищої освіти, Державний науково-дослідний інститут інформатизації та моделювання економіки

ORCID ID: <https://orcid.org/0000-0002-0411-3972>

e-mail: a.o.boldov@dpu.edu.ua

Data about the author

Andrii Boldov,

PhD student, State Research Institute for Information and Economic Modeling

e-mail: a.o.boldov@dpu.edu.ua

Надходження статті до редакції 02.04.2026

Прийнято до друку 16.04.2026

Опубліковано 29.04.2026