

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
КИЇВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ІМЕНІ ВАДИМА ГЕТЬМАНА

Факультет фінансів
Кафедра банківської справи та страхування

галузь знань	07 Управління та адміністрування
спеціальність	072 Фінанси, банківська справа та страхування
освітня програма	Банківський бізнес

Форма навчання: *Денна*

КВАЛІФІКАЦІЙНА БАКАЛАВРСЬКА РОБОТА

на тему **«Ринок банківських послуг та його розвиток в Україні»**

здобувача Сиротенко Марії Романівни

(підпис здобувача)

Науковий керівник:

доцент, канд.екон.наук.

Охрименко Ірина Борисівна

(підпис)

(Прізвище, ініціали)

**Робота допущена до захисту перед Екзаменаційною комісією
з атестації здобувачів вищої освіти (ЕК)**

Завідувач кафедри банківської справи та страхування:
доктор економічних наук, професор _____ Примостка Л.О.

Київ 2023

РЕФЕРАТ

Кваліфікаційна бакалаврська робота містить 62 сторінки, 5 таблиць, 7 рисунків, перелік джерел посилання з 48 найменувань.

«Ринок банківських послуг та його розвиток в Україні»

Об'єктом дослідження є ринок банківських послуг

Предметом дослідження є сукупність економічних відносин, які виникають в ході функціонування і розвитку ринку банківських послуг.

Мета кваліфікаційної бакалаврської роботи – з'ясування суті та особливостей ринку банківських послуг, виділення проблем функціонування в Україні, а також розробка пропозицій щодо його вдосконалення та розвитку.

Відповідно до поставленої мети були визначені такі завдання:

- розкрити суть банківських послуг та надати характеристику їх видів;
- уточнити поняття ринку банківських послуг та особливості його функціонування;
- охарактеризувати складові ринку банківських послуг та еволюцію його розвитку;
- проаналізувати стан та визначити основні тренди та тенденції ринку банківських послуг України;
- з'ясувати основні проблеми функціонування ринку і розвитку банківських послуг в Україні та запропонувати шляхи їх вирішення;
- визначити перспективи розвитку ринку банківських послуг в Україні і світі та розробити пропозиції щодо вдосконалення послуг в банках.

Практичне значення отриманих результатів. Практичне значення відбулось шляхом введення результатів дослідження на базі ринку банківських послуг України та полягає у подальшому використанні пропозицій автора, введенні їх у практику банківської діяльності з метою покращення існуючих банківських послуг в нашій державі та забезпечення розвитку ринку банківських послуг та економіки в цілому.

Рік виконання кваліфікаційної бакалаврської роботи 2023.

Рік захисту роботи 2023.

Ключові слова: ринок банківських послуг, банківська послуга, банківські операції, банківський продукт

ЗМІСТ

ВСТУП	3
РОЗДІЛ 1	6
ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ СУТНОСТІ ТА ОСОБЛИВОСТЕЙ ФУНКЦІОНУВАННЯ РИНКУ БАНКІВСЬКИХ ПОСЛУГ	6
1.1 Сутність банківських послуг, їх класифікація та характеристика	6
1.2 Поняття ринку банківських послуг, його складові та еволюція	20
РОЗДІЛ 2	29
СТАН ТА ПРОБЛЕМИ РОЗВИТКУ РИНКУ БАНКІВСЬКИХ ПОСЛУГ В УКРАЇНІ	29
2.1 Аналіз стану та тенденції ринку банківських послуг України.....	29
2.2 Проблеми функціонування ринку банківських послуг та шляхи їх вирішення.....	44
РОЗДІЛ 3	49
НАПРЯМКИ ВДОСКОНАЛЕННЯ І ПЕРСПЕКТИВИ РОЗВИТКУ РИНКУ БАНКІВСЬКИХ ПОСЛУГ В УКРАЇНІ ТА СВІТІ	49
ВИСНОВКИ	54
ПЕРЕЛІК ДЖЕРЕЛ ПОСИЛАННЯ	58

ВСТУП

Актуальність теми. Досліджувана тема є нагальною та значущою в контексті сучасної економіки й фінансової системи нашої держави. Це визначено рядом причин: по-перше, все населення України активно користується банківськими продуктами та послугами, які представлені на ринку – це платіжні картки, депозити, кредити та інше. Тому дослідження ринку банківських послуг, а також його розвитку є необхідним для забезпечення продуктивної та безперервної роботи фінансової системи держави.

По-друге, банківський сектор є ваговою складовою економіки цілої країни, оскільки саме банки надають кредитні ресурси для підприємств, які допомагають їхньому розвитку та зростанню, і в результаті це сприятливо впливає на піднесення економіки країни.

По-третє, Україна наразі є учасником не тільки європейської, а й світової спільноти, тому розвиток банківської сфери є необхідним для того, щоб наша держава мала можливість інтегруватися в світову економіку та в Європейський Союз.

По-четверте, ринок банківських послуг не стоїть на місці і безупинно змінюється та прогресує за допомогою фінансових технологій і через це відбуваються зміни в регулюванні банківської діяльності, а це в свою чергу впливає на розвиток ринку та його конкурентоспроможність. Тому дослідження та аналіз розвитку ринку банківських послуг є важливим для пристосування банківської системи країни до нових умов.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Дослідження властивостей діяльності ринку банківських послуг у сьогоденні є доволі новітньою проблемою для науки. Тому в наш час в даній галузі одержали визнання роботи як вітчизняних, так і зарубіжних вчених-економістів таких як Дзюблюк О.В., Савлук М.І., Нікітін А.В., Діденко С.І., Міщенко В.І. та Слав'янська Н.Г., Ф. Котлер, Ткачук В.В. та інших.[1 ,2 ,3 ,4 ,5 ,12 ,15 ,16].

Мета і завдання дослідження. Метою даної кваліфікаційної роботи є з'ясування сутності та особливості ринку банківських послуг, виділення проблем функціонування в Україні, а також розробка пропозицій щодо його вдосконалення та розвитку.

Згідно з поставленою метою визначені такі завдання дослідження:

- розкрити суть банківських послуг та надати характеристику їх видів;
- уточнити поняття ринку банківських послуг та особливості його функціонування;
- охарактеризувати складові ринку банківських послуг та еволюцію його розвитку;
- проаналізувати стан та визначити основні тренди та тенденції ринку банківських послуг України;
- з'ясувати основні проблеми функціонування ринку і розвитку банківських послуг в Україні та запропонувати шляхи їх вирішення;
- визначити перспективи розвитку ринку банківських послуг в Україні і світі та розробити пропозиції щодо вдосконалення послуг в банках.

Об'єктом дослідження є ринок банківських послуг.

Предметом дослідження є сукупність економічних відносин, які виникають в ході функціонування і розвитку ринку банківських послуг.

Методи дослідження. Теоретико-методичну основу дослідження даної бакалаврської роботи формують наукові праці вітчизняних і зарубіжних вчених з теорії ринку банківських послуг і банківської справи. Використано загальнонаукові та спеціальні методи пізнання: абстрактно-логічний – для аналізу наукової літератури, теоретичного узагальнення, формування висновків щодо сутності ринку банківських послуг, його впливу на соціально-економічний України.

Методична значущість роботи полягає в уточненні поняття банківська послуга та роз'яснення проблем функціонування ринку банківських послуг. В роботі було надано напрямки вдосконалення ринку банківських послуг та напрями перспективи його розвитку.

Інформаційну базу дослідження становлять Закони України та нормативні акти Національного банку України, офіційні статистичні дані Міністерства фінансів, Державного комітету статистики, дослідження інформаційних та аналітичних агенцій, наукові дослідження та публікації, Інтернет-ресурси, лекційні матеріали.

РОЗДІЛ 1

ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ СУТНОСТІ ТА ОСОБЛИВОСТЕЙ ФУНКЦІОНУВАННЯ РИНКУ БАНКІВСЬКИХ ПОСЛУГ

1.1 Сутність банківських послуг, їх класифікація та характеристика

Щоб розкрити сутність вузького поняття «банківська послуга», для початку потрібно розкрити суть поняття «послуга». Дане питання розглядали у своїх працях всесвітньо відомі науковці з економічної теорії такі, як Карло Маркс, Адам Сміт та Давид Рікардо. Послугу, за Карлом Марксом, можна визначити, як свого роду споживчою вартістю, яка створена працею, проте працю характеризують не як окрему річ, а як діяльність [1].

Філіп Котлер характеризує сутність послуги, як певну вигоду, яку одна персона може надати іншій. Дана вигода не є фізично відчутною, оскільки не призводить до привласнення того чи іншого предмету [2].

О. Ланге сформулював наступне визначення послуги – це будь-які функції, що пов'язані із задоволенням людських потреб, але які практично направлені на виробництво яких завогодно предметів [3, с. 54].

І. Квін, І.Боруш, Р. Пакватте під поняттям «послуга» розуміли предмет обміну між людьми [3, с. 70].

Хмелевська Л.П. визначає послуги, як діяльність, яка здійснена для задоволення чийось потреб, господарських або інших вигод, які надаються будь-якій особі [4].

Тепер перейдемо до розкриття сутності поняття «банківська послуга». В Законі України «Про банки та банківську діяльність» вживаються та пояснюються поняття «банківська операція» та «угода», але немає жодного трактування для терміну «банківська послуга». Також деякі автори ототожнюють поняття

«банківська послуга» з «банківським продуктом». Всі ці вище перераховані терміни, звичайно, що пов'язані між собою, проте не тотожні.

Розглянемо окремо трактування понять «банківська операція», «банківський продукт» та «банківська послуга» від різних авторів.

В самому Законі України «Про банки і банківську діяльність» зазначено, що банківські операції за своїм змістом є певними діями, які виконують банки надаючи банківські послуги. Сам перелік цих послуг є в статті 47 Закону «Про банки і банківську діяльність» [5].

Науковець Дзюблюк О.В. дав досить коротке визначення банківським операціям – це виробничий процес [6].

Снігурська Л.П. вважає, що банківські операції – це сукупність організованих дій банку, які потребують динаміки накопиченої вартості [7].

Ушакова О.А. визначає операції банку, як дії банку, які спрямовані на забезпечення його функціонування, з одного боку, як суб'єкта підприємницької діяльності, з другого боку, як фінансового посередника, що реалізує притаманні йому функції [8].

Арбузов С.Г., Колобов Ю.В., Міщенко В.І., Науменко С.В. прийшли до висновку, що банківська операція – це комплекс взаємопов'язаних між собою систематичних дій, які здійснює банк відповідно до свого статусу, цілеспрямованих на забезпечення реалізації функцій банку як фінансового посередника [9]. На нашу думку, дане визначення є найбільш повним та вдалим. Отже, банківська операція характеризує дію.

Далі перейдемо до огляду такого поняття, як «банківський продукт». На думку Дзюблюка О.В., банківський продукт – це надання різноманітного роду послуг за допомогою виконання активних, пасивних, а також комісійно-посередницьких операцій [6].

На думку Брегеда О.А., банківський продукт – це додаткові, супровідні до провідних видів діяльності банків, які поліпшують обслуговування клієнтів [10].

Нагайчук Н.Г. дає наступне визначення банківського продукту – це результат діяльності банку, який пропонується на ринку фінансових послуг у формі

банківської послуги з метою задоволення потреб клієнтів. Для надання даної послуги необхідно виконати певні технологічні дії – банківські операції [11].

Перехожев В.А. під банківським продуктом розуміє те, що клієнт у дійсності отримує в банку [12].

Михайловська І. М. та Олійник А. В. розглядають банківський продукт, як сукупність взаємозалежних операцій та послуг банку щодо розміщення ресурсів, які цілеспрямовані на задоволення попиту та пропозиції на ринку фінансових послуг [13, с. 36].

Арбузов С.Г., Колобов Ю.В., Міщенко В.І., Науменко С.В. вважають, що банківський продукт – це окрема банківська послуга або декілька пов'язаних банківських послуг, які банк пропонує клієнтам на певних умовах [9].

Ми можемо дійти до висновку, що банківський продукт – це формалізований вираз банківської послуги, який є формою надання фінансової послуги на ринку.

І тепер розглянемо поняття «банківська послуга». У сучасних науковців є різні змістовні контексти для тлумачення даного терміну. Наприклад, Дзюблук О.В. визначає банківські послуги, як фінальний результат, завершений банківський продукт[6].

На погляд Михайловської І. М. та Олійника А. В., банківська послуга – це економічні взаємовідносини, які формуються між банком і контрагентом щодо забезпечення попиту у середовищі грошового обігу та кредиту, які утворюють додаткову вартість, не впливаючи на рух і ризик втрати акумульованих ресурсів [13, с.35].

Савлук М.І. ділить роботу комерційних банків на три різновиди: активні операції, пасивні операції, а також послуги. Або іншими словами можна сказати, що послуги банків відділяємо від операцій. Тобто послуги виступають як незалежна складова банківських продуктів [14].

Нікітін А.В. вважає, що банківські послуги– це процес задоволення фінансових потреб клієнта шляхом виконання певних видів банківських операцій,

здійснення певної діяльності банку; споживацький ефект банківських послуг проявляється у безпеці, надійності, швидкості, зручності [15, с.136].

Брегеда О.А дає наступне визначення банківської послуги – це набір систематизованих дій, які прямо не є пов'язаними із формуванням та використанням ресурсів банку і не несуть ризику їх втрати [10].

Нагайчук Н.Г. приходить до висновку, що банківська послуга – це діяльність банківської установи, яка реалізується на договірній основі задля отримання вигідного ефекту її споживачем і прибутку банком [11].

На думку Діденко І.С., «банківська послуга– це взаємозалежний комплекс банківських операцій, які здійснюються банком клієнту на договірній основі та цілеспрямовані на задоволення запитів клієнта у банківському обслуговуванні» [16, с. 256].

Демчук Н.І., Довгаль О.В. та Владика Ю.П. визначають банківські послуги, як дії банку задля підвищення банківського прибутку, або це надані споживачам багатоманітні види банківської діяльності, які супроводжують і оптимізують банківські операції [17, с.106].

На думку Жукова Є. Ф., банківська послуга – це банківські операції з обслуговування клієнтів [16, с.68]. Дане пояснення банківської послуги суттєво зменшує її роль та зводить її як до наслідку діяльності банку.

Вважаємо, що найбільш повне, точне та влучне визначення дали даному поняттю Міщенко В.І. та Слав'янська Н.Г., зазначивши, що банківська послуга характеризується як результат здійснення банківської операції, яка направлена на задоволення потреб споживача– клієнтів банку [18].

Після розгляду тлумачень термінів «банківська послуга», «банківська операція» та «банківський продукт», хотілось би ще раз розкрити їх специфічні ознаки, особливості, а також характеристику на основі досліджень Мушнікова С.А. та Божанова О. В. [19]. у таблиці 1.1.

Завдання банку — надавати своїм клієнтам широкий спектр фінансових послуг, які сприяють покращенню управління їх власним життям. З розвитком технологій і збільшенням конкуренції на ринку банківських послуг, банки

пропонують різноманітні види послуг, щоб мати змогу залучати більшу кількість клієнтів.

Таблиця 1.1– Характеристика та специфічні ознаки понять «банківська послуга», «банківська операція», «банківський продукт» [19, ст. 63]

	Банківська послуга	Банківська операція	Банківський продукт
Характеристика	Результат діяльності банківської установи на ринку фінансових послуг щодо задоволення певних потреб споживачів і отримання ефекту від їх надання на взаємовигідних умовах	Комплекс технологічно послідовних процесів та дій в рамках надання банківських послуг для одержання прибутку з обов'язковим відображенням в системі бухгалтерського обліку і здійсненням записів на банківських рахунках	Особливий товар (додатковий / супутній) до основних видів операцій, який клієнт набуває в банку для задоволення своїх потреб
Основні ознаки	– пов'язаний з використанням грошей у різних формах; –реалізація послуги характеризується часовою тривалістю; – не може бути збережений протягом певного часу; – не має постійної якості	– визначається та регулюється виключно державою; – транзакційний характер дії; – систематичний характер дії; – договірний характер відно- син з клієнтом	– перманентний характер дії; – процес споживання про- дукту пов'язаний з проце- сом його виробництва; – договірний характер ві- дносин з клієнтом
Особливості	– сприймається як діяльність особи, яка надає послугу; – не має матеріально-речової форми вираження; – ефект від банківської послуги проявляється в процесі її надання; – час надання та споживання банківської послуги здебільшого співпадають.	– цільовий характер дії; – не може бути відокремлений від джерела надання; – відбувається на платній основі.	– результат суто банківсь- кої діяльності; – як будь-який товар має попит та пропозицію; – відбувається на платній основі

Тепер перейдемо до огляду банківських послуг. На сьогоднішній день найчастіше їх поділяють на традиційні та нетрадиційні послуги комерційних банків (рис.1.1).



Рисунок 1.1 – Узагальнена класифікація банківських послуг [6, ст. 29]

Вивчення наукової літератури показало, що найчастіше банківські послуги класифікують за такими критеріями:

- за економічною сутністю;
- за функціональним призначенням;
- за суб'єктами;
- за відображенням в балансі банку;
- відповідно до платності.

За економічним змістом банківські послуги поділяються в свою чергу на:

1. Розрахункове-касове обслуговування— це особливий вид банківської послуги, оскільки він з'єднав властивості процентних та комісійних послуг (розглянуті у нетрадиційних банківських послугах нижче). Зазначимо, що, з одного боку, кошти, які залишаються на поточних та розрахункових рахунках клієнтів є одним із різновидів залучення ресурсів, за які банк може сплачувати процент. Тому з цієї точки зору можна сказати, що розрахункове-касове обслуговування є процентною послугою (це стосується послуг для вкладників). З другого боку, всі розрахунково-касові операції, що здійснює банк за дорученням клієнтів, пов'язані з отриманням комісії за розрахункове-касове обслуговування. Тобто процентні банківські послуги сприяють тому, що економічну вигоду одержують як вкладники банку, так і його позичальники. Розглянемо економічну вигоду для вкладників та позичальників. Позичальник, коли інвестує кошти одержані від банку у свій бізнес, то в результаті отримує вартість більшу, ніж була вкладена спочатку. Економічна зацікавленість для вкладників банку впливає з того, що вартість вкладених коштів у банк автоматично зростає [17, с.110]. До послуг, за які банк отримує комісійну винагороду належать: депозитарні послуги, трастові операції, андеррайтинг та надання для оренди банківських сейфів.

2. *Депозитні послуги*— це приймання депозитів від фізичних та юридичних осіб. Отже, це послуги для послуги для вкладників— це перерахунок заробітної плати або пенсії клієнта банку на депозитний рахунок з автоматичним утриманням відсотків [17, с.110].

3. *Кредитні послуги* – це надання банком позичальнику грошові засоби з вимогою їх повернення, а також сплати процента за користування. Тобто це послуги для позичальників. Це може бути, наприклад: надання разових кредитів, надання кредитних ліній та овердрафту, а також автоматичне списання відсотків з поточного рахунку на погашення заборгованості [17, с.110].

4. *Валютні послуги, або банківські послуги з приводу торгівлі валютою*. Вони мають перед собою мету надання валюти клієнтам для того, щоб забезпечити їхні платежі та підтримати ліквідність у валюті: страхування ризиків через можливе знецінення грошей унаслідок коливання валютного курсу, одержання спекулятивного прибутку завдяки зміни курсів валют [17, с.110-111].

В дослідженнях Михайловська І. М. та Олійник А. В. зробили об'єднання послуг за *функціональним призначенням* у наступні групи: розрахунково-касові, кредитні, депозитні, комісійні, посередницькі, інвестиційні, міжбанківські, засновницькі, емісійні, тощо [13, с. 38]. Розглянемо кожен із цих видів послуг:

1. *Комісійні послуги* – це банківські послуги, які приносять банку комісійні доходи – депозитарні послуги, трастові операції, андеррайтинг та надання для оренди банківських сейфів. Розберемо кожен з цих видів послуг:

— *Депозитарні послуги* – це послуги, які банк надає з метою збереження та управління цінними паперами такими, як акції, облігації та інші фінансові інструменти, від імені та на користь клієнта. Банк-депозитар убезпечує надійне зберігання цінних паперів, ведення обліку, а також забезпечує доступ

— *Трастові (довірчі) послуги*. Даний вид послуг базується на довірчих відносинах, де одна особа-засновник залишає своє майно в розпорядження довірчій особі, тобто трастовому власнику, щоб управляти ним в інтересах третьої особи-бенефіціара.

— *Андеррайтинг* – це діяльність, яка пов'язана з випуском цінних паперів за дорученням від імені та за рахунок клієнта. Андеррайтинг є одним з перспективних напрямків розвитку банківських послуг, що дозволяє

збільшити комісійні доходи банків шляхом залучення додаткового потенціалу та навичкам співробітників.

- *Оренда банківських сейфів*— це послуга, яка дозволяє клієнтам банку зберігати свої документи та цінності в безпечному місці з максимальною приватністю. Кожен клієнт може отримати власний індивідуальний банківський сейф для власного використання.

Наступним видом послуг, який надає банк, є *посередницькі*. Серед різноманітних посередницьких послуг найбільш поширеними є ті, що пов'язані валютою, цінними паперами та майном. На сьогоднішній день існує посередницька діяльність комерційних банків при випуску (емісії), розміщенні та регулюванні вторинного обороту цінних паперів клієнтів. До них ми можемо віднести:

- *Гарантійні послуги* – це послуги, які полягають в тому, що гарант (одна сторона угоди) дає згоду на те, щоб взяти на себе відповідальність принципала (другої сторони) перед бенефіціаром (третя сторона) за грошову плату.
- *Брокерські послуги*. Банк здійснює брокерську діяльність, яка полягає в купівлі-продажу цінних паперів. Банк займається брокерською діяльністю як професійний учасник ринку на підставі договорів-доручень або комісії за рахунок клієнтів.
- *Лізинг*. З економічної точки зору він схожий на кредит, який надається під основні засоби. У випадку з кредитом, позичальник погашає борг за допомогою регулярних грошових внесків, проте банк зберігає право власності на кредитований об'єкт до повного погашення кредиту, щоб забезпечити собі повернення позики. Лізингоодержувач стає володарем об'єкту лізингу тільки-но закінчується термін договору.
- *Факторинг* – це комплексна послуга, яка об'єднує низку операцій, що пов'язані з посередницько-комісійних операцій, включаючи обслуговування рахунків клієнтів та можливість кредитування їх оборотного капіталу.

- *Форфейтинг* – це процес придбання кредиторської заборгованості, яка виражена у оборотному документі, на неповоротній основі. При цьому покупець (форфейтер) бере на себе зобов'язання (форфейтинг) відмовитися від свого права регресної вимоги до кредитора у випадку, якщо боржник не зможе виплатити борг.
- *Операції з дорогоцінними металами та дорогоцінним камінням* – це операції, які охоплюють усілякі дії, такі як: встановлення та припинення власності та інших прав на дорогоцінні метали та каміння; доставка та передача дорогоцінних металів та каміння до місць зберігання згідно з встановленими процедурами; контроль за вмістом та фізичним станом дорогоцінних металів та каміння під час їх видобутку, виробництва та використання в будь-яких матеріалах та речовинах; а також експорт та імпорт дорогоцінних металів та каміння через державний кордон.

2. *Інвестиційні послуги* – це послуги, які пропонуються для того, щоб задовольнити зацікавленість клієнтів банку у вкладенні власних коштів у різні державні та корпоративні цінні папери, а також в інші боргові зобов'язання шляхом придбання цих фондових цінностей на біржах та організованому позабіржовому фондовому ринку [13, с. 38].

3. *Міжбанківські послуги* – це послуги з надання кредитів іншим комерційним банкам, а також розміщення депозитів в НБУ.

4. *Засновницькі послуги* – це послуги, які полягають в тому, що банк приймає участь своїми коштами у господарській діяльності підприємств [8, с.16].

5. *Емісійні послуги* – це послуги, які здійснюється через випуск банківських векселів, акцій, облігацій та інших боргових зобов'язань з метою формування власного капіталу та недепозитного залучення фінансових ресурсів банку [13, с.39].

Відповідно до *суб'єктів отримання послуг*:

1. Банкам;
2. суб'єктам господарювання;
3. фізичним особам.

За відображенням в балансі банку послуги поділяють на:

1. Балансові – відображаються в балансі;
2. Позабалансові – не відображаються у балансі банку.

Відповідно до *платності отримання послуг*:

1. Платні;
2. безоплатні.

Крім вищеописаних послуг, банк здійснює ще надає *консультаційно-інформаційних* послуги. Їх сенс полягає в тому, що клієнтам надають багатоманітні професійні консультації та інформаційну допомогу з різних аспектів керування фінансами, а також інших банківських, господарських, фінансових та правових питань.

Суть *консультаційних послуг* полягає в тому, що банки консультують своїх клієнтів з питань щодо бухгалтерського обліку та звітності, аналізу фінансово-господарської діяльності, оподаткування, зовнішньоекономічної діяльності та інших різновидів економіко-правового забезпечення підприємницької діяльності юридичних та фізичних осіб.

Інформаційні послуги – це діяльність, пов'язана з поширенням інформаційної продукції серед споживачів задля задоволення їхніх інформаційних потреб. Головними видами інформаційної діяльності є: одержання, використання, поширення та зберігання інформації.

Перейдемо до огляду *нетрадиційних банківських послуг*. До них можемо віднести всі види дистанційного (віддаленого) банкінгу. Розглянемо особливості дистанційного обслуговування клієнтів банками. Відповідно до п.10.1. Інструкції про безготівкові розрахунки в Україні в національній валюті: «Дистанційне обслуговування – це сукупність інформаційних послуг за рахунком клієнта та виконання операцій за рахунком на підставі дистанційних розпоряджень клієнта» [20]. Тобто, основна ідея дистанційного банківського обслуговування полягає у тому, щоб клієнти могли здійснювати операції самостійно за допомогою дозволених засобів зв'язку. Технологія самообслуговування є одним зі способів взаємодії банку з клієнтами, що дозволяє їм отримувати послуги дистанційно і

незалежно від працівника банку, без необхідності відвідувати банк особисто, тобто віддалено.

Дистанційний банкінг не має на меті віддалити клієнта від банку, навпаки, завдяки віддаленому банкінгу послуги банку становляться більш загальнодоступними клієнтам через те, що вони завжди знаходяться «під рукою». Для цього банки почали використовувати сучасні технології такі, як «клієнт-банк», «клієнт-Інтернет» (або іншими словами Інтернет-банкінг), «мобільний банкінг» та «телефонний банкінг».

Система дистанційного обслуговування клієнтів банку – це багатофункціональний пакет програмного та апаратного забезпечення, який дозволяє клієнтам банку здійснювати різного роду операції, керувати своїми рахунками в режимі «он-лайн» та отримувати широкий спектр відповідної фінансової інформації без відвідування банку.

Банк пропонує своїм клієнтам систему дистанційного обслуговування, що включає в себе комплекс програмного та апаратного забезпечення. Ця система дозволяє клієнтам банку виконувати різноманітні операції, управляти своїми рахунками в режимі онлайн та отримувати різноманітну фінансову інформацію без необхідності відвідувати банк.

Дистанційний банкінг нерідко асоціюють з поняттям «електронний банкінг». Проте даний термін є ширшим за поняття «дистанційне банківське обслуговування» через те, що віддалений банкінг є одним із засобів, через який реалізується електронне банківське обслуговування. Із відмінного можна сказати, що часто електронне банківське обслуговування здійснюється не завжди віддалено, оскільки можливість отримати послуги через термінали самообслуговування та банкомати часто надаються в межах відділень банківських установ. Дистанційне банківське обслуговування застосовується лише у випадках, коли клієнт не бажає або не може відвідати банківське відділення. Із спільного – при використанні обох цих видів обслуговування, клієнт завжди виступає «операціоністом». Розглянемо види дистанційного банкінгу. Інформацію представлено на рис.1.2.

Розберемо кожен із цих видів дистанційного банківського обслуговування і почнемо з системи «Клієнт-банк»— це така форма банківська обслуговування клієнтів, яка базується на використанні інформаційних технологій. Завдяки цьому клієнти мають можливість одержати доступ до фінансової інформації та розпоряджатися своїми банківськими рахунками дистанційно, тобто віддалено. Система «Клієнт – банк» поділяється на підсистеми «банк-клієнт» та «інтернет-клієнт».

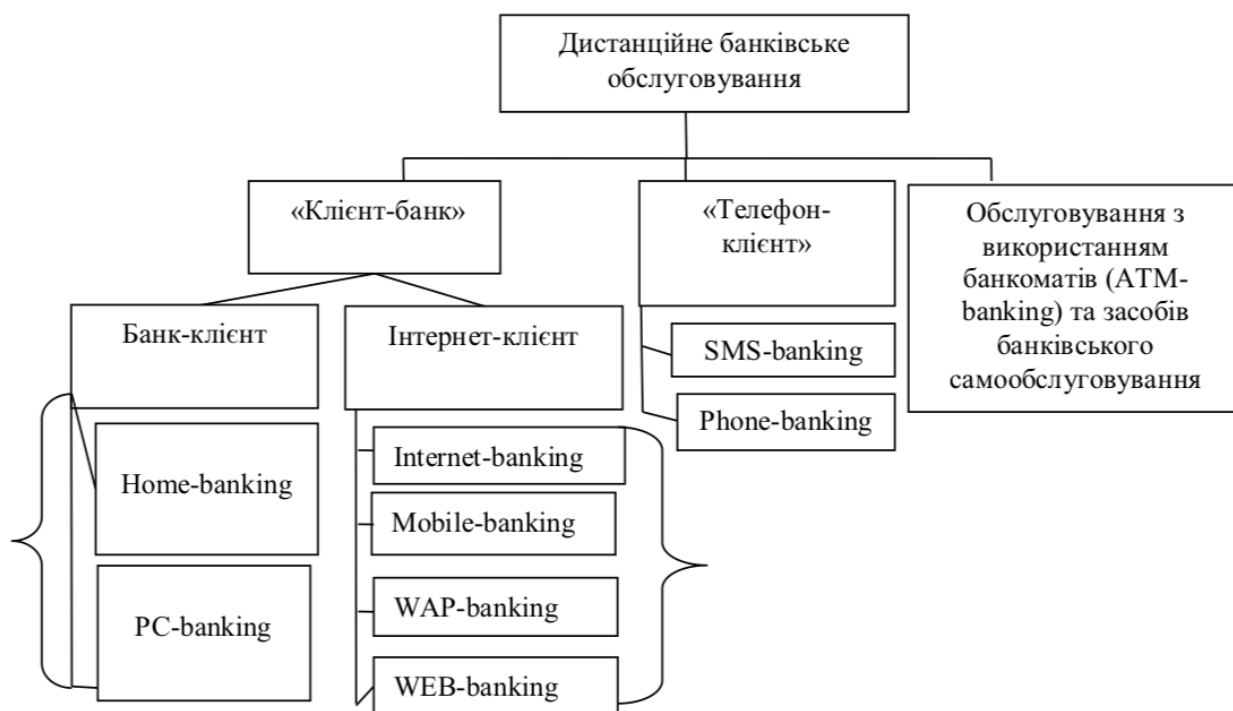


Рисунок 1.2 – Види дистанційного банківського обслуговування [21, с.355]

«Банк-клієнт» у свою чергу розподіляється на такі різновиди:

- *Home-banking* – це суцільне розуміння моделі банківської діяльності, яке базується на застосуванні різноманітних способів віддаленого доступу з ціллю підвищення продуктивності та забезпечення розвитку новітніх складових ринку фінансових послуг.
- *PC-banking* – це банківський сервіс, розроблений для використання в режимі офлайн. За допомогою спеціального програмного забезпечення можна працювати з документами та довідниками, імпортувати документи з бухгалтерських програм, підписувати документи, переглядати виписку, а дані надсилаються на банківський сервер за допомогою синхронізації.

Система «клієнт-Інтернет» підтримує всі типи фінансових документів та взаємодіє з бухгалтерськими застосунками. Дана система працює на всіх платформах та у всіх web-браузерах, тому вона не потребує ще додаткового встановлення спеціалізованого клієнтського програмного забезпечення. «Інтернет-клієнт» включає в себе:

- *Інтернет-банкінг* – це можливість керування банківськими рахунками та картками через мережу Інтернет та web-браузер в режимі онлайн в будь-який час та з будь-якого комп'ютерного пристрою.
- *Мобільний банкінг* – це послуга банку, яка дозволяє керувати банківськими рахунками та картками за допомогою мобільного телефону. Користувачі можуть одержати інформацію про стан своїх рахунків, переказувати кошти між власними рахунками, робити платежі за кредитами та змінювати ліміти на кредитних картках під час проведення операцій, дізнаватися курси валют та інше.
- *WAP-банкінг* – це послуга з дистанційного обслуговування клієнтів, яка надає можливість клієнтам, які мають поточний рахунок в банку в режимі реального часу мати інформаційний доступ до довідкової та фінансової інформації за поточним рахунком, не відвідуючи банк з будь-якого мобільного телефону, за допомогою функції WAP (Wireless Application Protocol) [10].

В систему «телефон-клієнт» входить:

- *Sms-банкінг* – це послуга, яку надають банки своїм клієнтам за допомогою коротких повідомлень (sms). У них є вся інформація про залишки на розрахункових рахунках, отримання виписок по рахунку за потрібний проміжок часу, а ще здійснення нечисленного переліку платежів.
- *Телебанкінг* – це банківський сервіс, який базується на застосування можливостей телефонів з тоновим набором номера. Дана система дає змогу клієнту за допомогою кнопок телефонного апарата віддавати розпорядження виконання фінансових операцій та одержувати потрібну інформацію про рух коштів на рахунку чи про якусь послугу.

Обслуговування з використанням банкоматів (АТМ-банкінг) та засобів банківського обслуговування. Новітні банкомати можуть надавати послугу не тільки традиційного зняття готівки, а також можливість поповнювати рахунки мобільних пристроїв, здійснювати грошові перекази, оплачувати рахунки та інше. На сьогоднішній день набувають популярності банкомат з функцією платіжного терміналу самообслуговування, що дозволяє держателям карток поповнювати свої рахунки фактично в режимі реального часу. Розберемо детально, що таке АТМ-банкомат:

— *АТМ-банкомат* – це програмно-обчислювальний комплекс, який створили для автоматизованої видачі та прийому готівки, як використанням пластикових карт, так і без них. Також можна здійснювати інші операції такі, як оплата товарів чи послуг, формування документів, які підтверджують відповідні операції.

Також до дистанційного банківського обслуговування можна віднести ще такі види е-банкінгу:

- Телефонний банкінг;
- Комп'ютерний банкінг;
- Відео-банкінг;
- Банкомати та термінали самообслуговування;
- Безконтактні платежі за допомогою Apple Pay/ Android Pay;
- Інші форми електронного обслуговування.

Розберемо кожен з цих вищеперерахованих каналів окремо:

- *Відео-банкінг* – це інтерактивна процедура спілкування клієнта з персоналом банку, яка дає змогу віртуально поспілкуватися з працівником банку за допомогою спеціальних пристроїв: мобільного телефону з фронтальною камерою, ноутбук або стаціонарний комп'ютер. Дана послуга надає можливість отримати консультацію чи виконати операцію, чи одержати певну послугу.
- *Телефонний банкінг* – це один із видів віддаленого банківського обслуговування, який дає можливість одержувати інформування по телефону

про стан рахунків, пластикових кредитних та дебетових карт, платежів у банку.

- *Комп'ютерний банкінг* – це банківська послуга, яка дає можливість клієнту управляти власним рахунком за допомогою персонального комп'ютера, який приєднаний до банківської мережі. В даному виді банківського обслуговування клієнту дають спеціальне програмне забезпечення для роботи з власним рахунком.
- *Apple Pay/ Android Pay* – це технологія безконтактних платежів за допомогою смартфона або смарт-годинника при використанні операційних систем IOS (операційна система Apple) або Android. Щоб користуватися даною послугою потрібно встановити на свій мобільний пристрій відповідний застосунок та настроїти синхронізацію з власними банківськими картками. За допомогою Apple Pay або Android Pay можна здійснювати операції без наявності з собою фізичної банківської картки.

1.2 Поняття ринку банківських послуг, його складові та еволюція

Щоб дати визначення поняттю ринку банківських послуг, спочатку потрібно з'ясувати, що таке взагалі ринок. Кожен автор дає своє тлумачення даному терміну. Наприклад, Пол Ентоні Семуюлсон, який є першим Лауреатом Нобелівської премії з економіки, вважає, що «ринок» є механізмом, за допомогою якого покупці й продавці взаємодіють, щоб визначити ціну і кількість товару [22, с.75]. Водночас засновники сучасної економічної теорії Адам Сміт та Девід Рікардо взагалі не надали ясного роз'яснення даному терміну, в основному вживали його в контексті ринкового попиту.

В своїй праці «Дослідження математичних принципів багатства» Антуан Огюстен Курно зазначив, що «під терміном «ринок» економісти розуміють не якусь конкретно ринкову площу, на якій купують та продають речі, а в цілому,

будь-який район, на якому взаємовідносини покупців і продавців настільки вільні, що ціни на одні й ті самі товари мають тенденцію легко і швидко вирівнюватися» [23].

Американський науковець Пол Хейне у своїй книзі «Економічний образ мислення» зазначав, що ринок є набором взаємовідносин або процесом конкурентних торгів.

Макконнелл К.Р. та Брю С.Л. визначають ринок, як певний механізм або інститут, який зводить до купи продавців певної категорії товарів і послуг та покупців запропонованої продукції.

Класик маркетингу Філіп Котлер вважає, що «ринок – це сукупність наявних та потенційних покупців товарів та послуг. Ці покупці мають спільні потреби чи запити, які можуть бути задоволені шляхом обміну» [2].

Отже, можемо сказати, що ринок – це комплекс економічних відносин, через купівлі та продажу товарів або послуг на основі принципу рівноправного і добровільного обміну.

Тепер розтлумачимо поняття «ринок банківських послуг». Взагалі, ринок банківських послуг – це сфера підприємницької діяльності з приводу грошових відносин, об'єктом яких є послуги, що надаються банками фізичним та юридичним особам. Саме на ринку банківських послуг здійснюється відповідна професійна діяльність банківських установ [24, с. 64].

На думку вітчизняних економістів Нікітіна А. В., Іванової Т. Г., Брітченка І. Г., Момота О. М. ринок банківських послуг — це сукупність існуючих та потенційних клієнтів банку. [15, с. 39]. Проте, на наш погляд, ринок все ж складається не тільки з клієнтів, тому визначення вбачається неповним.

Шевцова М.Ю. та Солодовник Ю.О. визначають ринок банківських послуг, як організацію юридично обумовленої системи взаємозв'язків між суб'єктами, які складаються в ході купівлі-продажу послуг своєрідного характеру, направлення фінансових ресурсів від власників до позичальників [25, с. 150].

Науковець Лютий І.О. прийшов до висновку, що ринок банківських послуг – це сукупність усіх клієнтів банку, як існуючих, так і потенційних. Величину ринку у цілому складає його масштаб [26].

Вчений Дзюблюк О. В. розкриває поняття «ринок банківських послуг», як особливе соціально-економічне середовище, систему економічних відносин з продукування та обміну специфічного товару – банківської послуги [6]. На нашу думку, дане трактування треба додати деякі уточнення та конкретизацію.

Головач А.В. дає наступне визначення ринку банківських послуг – це комплекс економічних відносин, які забезпечують реалізацію попиту на багатоманітні послуги з боку клієнтів, їх пропозицію банками та утворенням ціни [27, с.87].

Вважаємо, що найбільш точним та повним є визначення саме нашого українського науковця-економіста Ткачука В. О., який стверджує ринок банківських послуг – це специфічна сфера ринкових відносин, яка забезпечує попит і пропозицію на послуги банків, направлені на стимулювання банківських операцій з метою задоволення потреб клієнтів [28, с.35].

У ринку банківських послуг є свої особливості функціонування, зокрема можна виділити такі, як:

- необмежена чисельність учасників ринку;
- налагодження та регламентування взаємин на ринку засадами міжнародного права і внутрішньої законотворчості;
- тісне поєднання урядового (державного) і ринкового регулювання заради сприяння його стабільності;
- відкритість інформації про становище ринку та його сторін;
- широкий вибір та диверсифікація продуктів та послуг банку;
- діяльність ринку тільки у грошовій формі й існування взаємозалежності його еволюції від розвитку ринків, що він обслужує.

Складові ринку банківських послуг становлять його інфраструктуру. Саме слово «інфраструктура» має латинське походження. Воно утворене за допомогою поєднання двох латинських слів: «infra», що означає «нижче або під» і «struktura»—

це будова, розсташування. Отож, буквально переклад слова «інфраструктура» – підбудова, підструктура або розташована нижче.

Банківська інфраструктура, або інфраструктура ринку банківських послуг – це комплекс організаційно-правових форм, що обслуговують утворення попиту та пропозиції, купівлю-продаж банківських продуктів та послуг через фінансово-кредитні установи. Отже, суб'єктами ринку банківських послуг є комерційні банки, небанківські фінансово-кредитні установи, офшорні зони, трастові товариства, консалтингові компанії, інформаційні технології та медіа, інвестиційні компанії та інше. Розглянемо кожен елемент ринку банківських послуг окремо:

Комерційні банки – це основний підрозділ кредитної системи держави, до якої відносяться кредитні установи, які постачають різноманітні банківські послуги та виконують різноманітні банківські операції для своїх клієнтів-споживачів на принципі комерційного розрахунку.

Небанківські фінансово-кредитні установи відповідно до Положення про порядок видачі небанківським фінансовим установам ліцензії на переказ коштів у національній валюті без відкриття рахунків – це юридична особа, яка не являє собою банком, надає одну або декілька фінансових послуг та внесена до Державного реєстру фінансових установ у порядку, установленому законодавством України [29]. До них належать:

- *Кредитні спілки* відповідно до Закону України «Про кредитні спілки» – це неприбуткова організація, заснованими якої є фізичні особи, професійні спілки, їх об'єднаннями на кооперативних засадах з метою задоволення потреб її членів у взаємному кредитуванні та наданні фінансових послуг за рахунок об'єднаних грошових внесків членів кредитної спілки [30].
- *Страхові компанії* згідно з Законом України «Про Страхування» є похідними словами від страховик, страхова організація – це фінансова установа або філія страховика-нерезидента, які мають право здійснювати діяльність із страхування на території України [31].

- *Лізингові компанії* – це фінансові посередники, які спеціалізуються на здаванні в оренду фірмам для застосування у виробничій діяльності предметів тривалого користування [32].
- *Ломбард* – це спеціалізована кредитна установа, яка займається видачею позичок населенню під заставу рухомого майна [32].
- *Пенсійні фонди* – це спеціалізовані фінансові посередники, які на договірних засадах акумулюють кошти фізичних та юридичних осіб у цільові фонди, з яких реалізують пенсійні виплати населенню після досягнення певного віку [32].
- *Факторингові компанії* – це фінансові посередники, які спеціалізуються на купівлі фірм повноваження на вимоги боргу [32].
- *Довірчі (трастові) товариства* – це юридична особа з додатковою відповідальністю, яка займається представницькою діяльністю згідно з договором, який укладено з довірцями майна з метою захисту їх прав.
- інші юридичні особи, у яких єдиний вид діяльності – це надання фінансових послуг.

Наступним елементом ринку банківських послуг є *офшорні зони*, які є інтернаціональними фінансовими центрами, де фінансово-кредитні установи звершують операції переважно з нерезидентами і в іноземній валюті саме для даної країни.

Консалтингові компанії – це компанії, які займаються наданням послуги консалтингу. Тобто це послуга з надання консультацій з приводу вирішення певних завдань та питань певної організації.

Інвестиційні компанії – це спеціалізовані фінансові посередники, які управляють довгостроковими вільними грошовими коштами [32].

Щоб краще зрозуміти сутність, особливості та розвиток ринку банківських послуг, необхідно розглянути та дослідити процес еволюції банків та самого ринку банківських послуг протягом століть в Україні та в світі. Як відомо з історії, що банківська справа бере свій початок ще в античності, а саме в Вавилоні. Вавилон — стародавнє царство, яке розташовувалося на півдні сучасного Іраку. Саме там

проводилися перші банківські операції. Як це відбувалося? Люди несли гроші та коштовності в храми в якості пожертвувань. І перед жерцями постала необхідність зберігати, примножувати накопичене. Вони вирішили вкладати гроші у вигідні підприємства. Також вони зрозуміли, що гроші із загального сховища можна давати людям на певний термін. Однак повернення відбувалося з відсотком — за користування грошима. По суті, це були перші кредити [33].

Згодом у IV столітті до н.е. у Стародавній Греції з'явилися трапези та трапезіти – це перші банки та банкіри відповідно. До речі, ці назви збереглися і до сьогодення днів в нинішній Греції. В той час трапези та трапезіти надавали такі послуги:

- Видавання позик;
- Здійснення фінансових операцій серед населення держави;
- Перевірка монет на предмет фальсифікації;
- Приймання депозитів та вкладів на збереження.

У II столітті до н. е. розвивалася банківська система в Єгипті, за часів правління грецької династії Птолемеїв. Ця система об'єднувала в собі державні (основні) та приватні, тобто трохи менші банки, які знаходилися в таких містах, як Фіви, Мемфіс, Сієна та Гермонтіс. Найчастіше вони займалися зберіганням зерна у вигляді депозитів, тому майже кожен банк мав особистий аналог нинішнього елеватора або складу для зернових культур. Ще в банки надходили кошти від збору податків, а також прибутки від державних підприємств. Зі свого боку, видавали кошти на громадських потреб, наприклад, для виплати зарплатні військовослужбовцям.

А ось у Римі банкірами були вихідцями з хороших сімей. В свою чергу, вони ділилися на два різновиди:

- Менсарії, які робили обмін монет;
- Аргентарії, які займалися видачею кредитів, передаванням грошей, а також збереженням вкладів.

За даними істориків у III-IV ст. н. е. в Римі був економічний занепадок, який, на жаль, банки не змогли перенести. Була інфляція, девальвація грошей, дефіцит,

занепад торгівлі, а до цього ще додалися напади варварів – все це повністю зруйнувало банківську систему.

Сьогоденне розуміння банківської справи досліджується в середньовічній та ранньоренесансній Італії і в таких містах, як Венеція, Генуя та Флоренція. До речі, якраз в Італії в середні віки з'явився термін «банкір»– так прозвали крамаря, який розмінював монети, сидячи на цій самій лавці. Річ у тім, що після падіння Риму згодом відновилася торгівля, яка досить активно набирала оборотів. Це відбувалося завдяки тому, що через руки населення проходило купа усіляких монет, які необхідно було замінювати.

Перший у світі банк був створений у 1147 або у 1148, бо в різних джерелах зазначені різні роки. Приблизно у даний час у Генуї (сучасна Італія) було засновано товариство, котрому була передана функція зі збору деяких податків для того, щоб фінансувати війни, які були в Тунісі й Алжирі. Дане товариство займалося збором окремих податків, щоб забезпечити відсотки, погашенням позик і прийомом вкладів фізичних осіб. Пізніше подібних товариств з'являлося все більше, тому в 1250 році вони об'єднались в одне. Проте надалі відкривалися все нові і нові товариства, які в 1407 році знову об'єдналися, іменувавшись Банком святого Георгія. Це був найперший комерційний банк у світі, якому держава офіційно дала дозвіл видавати кредити, приймати приватні внески, а ще виконувати перекази грошових коштів в інші держави. У 1805 році Наполеон захопив Геную, тоді банк був пограбований і припинив своє існування [33].

Італійці, а також євреї, достатньо довго були єдиними банкірами в Європі. Проте у XV– XVII століттях мав максимальний вплив купецького і банкірського будинку Фуггерів у Німеччині на становлення капіталізму. У 1609 році був відкритий внеско-розмінний банк в Амстердамі. Трохи згодом у 1694 році був створений Банк Англії, як акціонерне товариство. До того ж взагалі це був перший у теперішньому розумінні емісійний банк, який займається випуском паперових грошей.

У Лондоні в XVII столітті з'явилася сьогочасна банківська практика, яка включає в себе частковий резервний банк і емісію грошей. В той час торговці

почали зберігати своє золото в золотарів, які видавали їм квитанцію, в якій було вказано кількість та чистоту металу. Пізніше золотарі розпочали видавати кошти в борг від імені вкладника, що внаслідок призвело до розвитку нинішньої банківської практики [34].

Під час правління династії Цин, китайськими купцями Шаньсі було розроблена приватна загальнодержавна система. Було створено так звані банківські рахунки. В 1823 році, а саме в Пін'яо, був створений найперший банк банківських рахунків «Rishengchang». Центральний регіон Шаньсі став у дійсності фінансовим центром цинського Китаю у XIX ст. Після падіння династії Цин фінансові центри плавно перебралися до Шанхаю, а сьогоденні банки західного типу квітнули. На сьогоднішній день Шанхай, Гонконг, Пекін та Шеньчжень є фінансовими центрами Китаю [35].

В 1868 році, в Японії, уряд Мейдзі наважився створити функціонуючу банківську систему, яка діяла до певного часу. Вони почали використовувати в монетному дворі імпортовані машини з Великобританії під час періоду правління уряду Мейдзі [36].

На початку XX століття., а саме 1907 році, в США відбулась паніка, яка в результаті спричинила численні банківські операції і стала знаменитою як «паніка банкірів». Через це було посилене фінансове регулювання, а також прийнятий закон Гласса- Стіголла, який поділив комерційний і інвестиційний банкінг. Це було зроблено для того, щоб ризикована інвестиційна банківська діяльність в майбутньому не викликала крах комерційних банків.

Під час Другої світової війни, а саме в 1944 році, було створено Світовий банк та Міжнародний валютний фонд. Під впливом даних організацій комерційні банки розпочали видавати кредити суверенним країнам третього світу. А це відбувалось водночас із збільшенням інфляції на заході. Врешті-решт, у 1971 році відмовилися від Золотого стандарту, а через це ряд банків були зловлені та збанкрутовані через дефолт заборгованості держав третього світу [37].

Початок XXI століття відзначився появою нових учасників ринку – небанківських фінансових установ. Нові корпоративні гравці розпочали входити в

спілку фінансових послуг, висуваючи суперництво існуючим банкам. Головними пропонованими послугами стали позики та кредити, цінні папери, страхування (взаємне або пенсійне), грошовий ринок, а також хедж-фонди.

Але кульмінацією першої декади ХХІ століття стали технологічні інновації у банківській сфері. Здійснився вагомий перехід від традиційного банківського обслуговування до дистанційного банкінгу. На сьогоднішній день в банківській діяльності впроваджено чимало інноваційних технологій, а основними з них є такі послуги: безконтактні розрахунки; ідентифікація за допомогою біометричних технологій; технологія блокчейн; оплата за допомогою технології NFC (Google Pay/Apple Pay); система «Інтернет-клієнт», о включає в себе інтернет-банкінг, мобільний банкінг та ін.; доступність послуг 24/7; технологія віртуальних інтернет-банків, або необанків.

Необанк – це фінансова установа, яка постачає банківські послуги та платіжний сервіс без традиційної фізичної наявності банківських відділень.

Необанкінг має такі функції як віртуальна або класична платіжна картка, мобільні депозити, цифрові квитанції в реальному часі, онлайн-кредитування та інше. Тобто необанки пропонують більш зручні та прості способи одержання фінансових послуг, тому вони наразі набирають все більшої популярності серед населення, а особливо серед молоді, оскільки у них є інноваційні фінансові рішення, які в разі спрощують банківські операції та поліпшують взаємодію з клієнтами-споживачами.

РОЗДІЛ 2

СТАН ТА ПРОБЛЕМИ РОЗВИТКУ РИНКУ БАНКІВСЬКИХ ПОСЛУГ В УКРАЇНІ

2.1 Аналіз стану та тенденції ринку банківських послуг України

У контексті стратегії структурної реформи стан банківської галузі має характеризуватися достатністю, збалансованістю, оптимальною збалансованістю фінансових ресурсів і активів, підтримкою достатнього рівня ліквідності та платоспроможності, забезпеченням прибутковості за рахунок мінімізації ризиків, здатністю протистояти несподіваним збитків і зберегти ефективне функціонування держави. За цих умов комерційні банки здатні ефективно працювати, досягати поставлених цілей, протидіяти різноманітним ризикам у процесі фінансового обслуговування.

Невід'ємною частиною структурних змін є забезпечення фінансово стабільної державної банківської системи, її здатності функціонувати та розвиватися відповідно до загальної соціально-політичної ситуації в державі та проведених державою структурних реформ. Забезпечення стабільності банківської системи, що характеризується підвищенням прибутковості банківського сектору, збільшенням обсягів продажів та асортименту банківських послуг в умовах структурних змін є суттєвими завданнями регуляторних органів, які визначають сучасний стан банківського сектору. розглянути та проаналізувати основні показники банківської інфраструктури та банківської діяльності.

Вирішення цих проблем вимагає використання більш ефективних інструментів на банківському ринку, а отже, досліджень у цій сфері [38, с. 65].

Станом на 01.01.2023 в Україні існувало 67 банківських установ, з них 22 установи зі 100% іноземним капіталом. Скорочення кількості банківських установ насамперед пов'язано з підвищенням вимог до здійснення банківської діяльності та

оцінки ризиків. У 2015-2022 роках значну кількість неплатоспроможних банківських установ було виведено з ринку. Політика «очищення» НБУ насамперед спрямована на підвищення стійкості банківського сектору до ризиків і дисбалансів у контексті курсу економічних реформ, що триває [39].

Важливими показниками, що визначають стан розвитку ринку банківських послуг, є відносні показники, які розраховуються як співвідношення активів і ВВП, кредитів і ВВП, депозитів і ВВП, за допомогою яких можна оцінити вплив ринку банківських послуг на економічний розвиток (рис. 2.1). Для розрахунку їх показників взято найбільші банки України та Національний банк за показниками валового внутрішнього продукту [40].

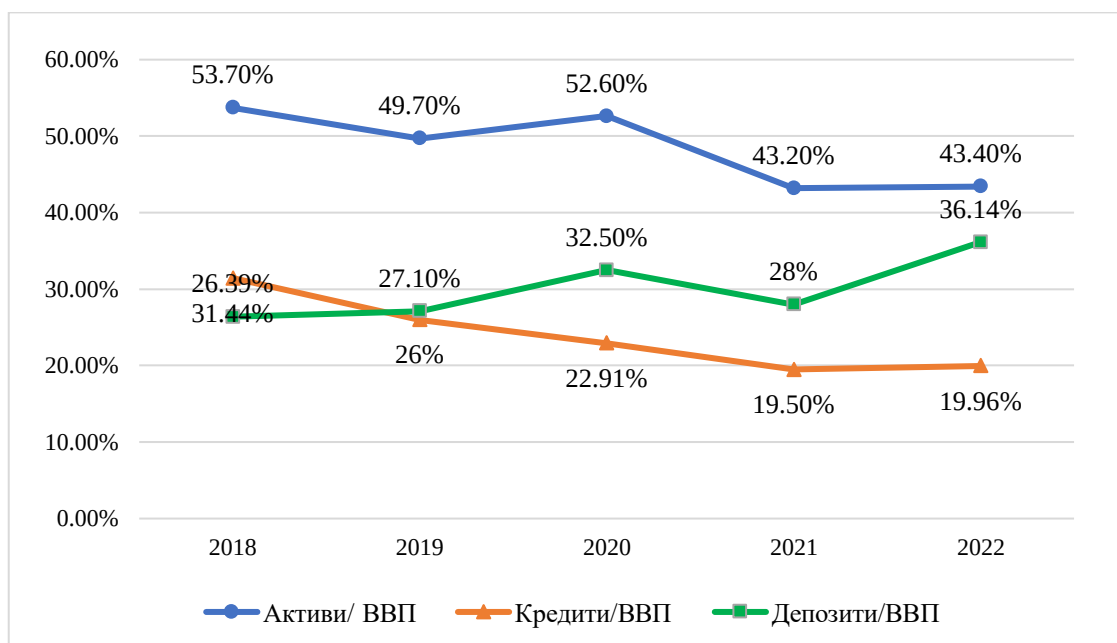


Рисунок 2.1 – Окремі показники розвитку банківського ринку в Україні у 2018-2022 рр.

Джерело: розроблено автором на основі [40]

Дані рис. 2.1 свідчать, що активи банківського сектору економіки у 2018 році становили 53,7% валового внутрішнього продукту, у 2019 році – 49,7%, у 2020 році – 52,6%, що на 1,1% нижче рівня 2018 року та більше на 2,9% більше за 2019 рік. У 2021 активи вже становили 43,2%, а в 2022 році збільшились на 0,2% і становили 43,4%. Ця тенденція свідчить про послаблення активних операцій банків.

Показники, що характеризують ефективність банківського кредитування, мають тенденцію щороку до зниження: у 2018 році кредити становили 26,39% ВВП, у 2019 році – 326%, у 2020 році – 22,91%, а в 2021 – 19,5%. Проте у 2022 році було збільшення на 0,46%, порівняно з 2021 року, тому кредити становили 19,96%.

Через погіршення якості кредитного портфеля вітчизняні банки були змушені нарощувати резерви під активні операції, насамперед кредитні, що зменшувало їхні прибутки.

Для виявлення загальних тенденцій та факторів зміни якості банківських активів у контексті динаміки кредитного ризику проведемо ретроспективний аналіз розвитку кредитної діяльності українських банків у частині кредитування клієнтів, оскільки переважна частина загальної суми простроченої заборгованості припадає на заборгованість суб'єктів господарювання, що пояснюється більшими обсягами їх кредитування.

Вартість як загальних, так і чистих (не скоригованих на резерви під активні операції) активів стабільно зростала протягом 2019-2023 років (табл. 2.1).

Таблиця 2.1 – Основні показники діяльності банків України, млрд грн.

Індикатори	На початок періоду				
	2019	2020	2021	2022	2023
Загальні активи	1911	1982	2206	2358	2717
Абсолютний приріст активів банку, млрд грн	72	71	224	152	359
Темпи зростання активів банку, %	103,92	103,84	111,32	106,89	115,22
Чисті активи	1360	1493	1823	2053	2354
Абсолютний приріст чистих активів банку, млрд грн	27	133	330	230	301
Темпи зростання чистих активів банку, %	102	109,78	122,1	112,62	114,67
Власний капітал	154,9	199,9	209,5	255,5	218
Абсолютний приріст власного капіталу банків, млрд грн	-6,2	45	9,6	46	-37,5
Темпи зростання власного капіталу банків, %	93,26	129,05	104,8	121,96	85,32
Зобов'язання банків	1204,7	1293,4	1613,4	1797,7	2135,9
Абсолютний приріст зобов'язання банків, млрд грн	32	88,7	320	184,3	338,2
Темпи зростання зобов'язання банків, %	102,73	107,36	124,74	111,42	118,81

Джерело: розроблено автором на основі [40]

За досліджуваний період загальні активи зросли на 806 млрд грн за рахунок сформованих резервів. Найбільший приріст загальних активів за весь період було 01.01.2023 і він становив 15,22%, порівняно з початком 2022 року. Чисті активи також збільшилися за рахунок зростання високоліквідних активів у 2022 році, порівняно з 2018 роком. Найбільший приріст чистих активів за весь період було 2021 року, і тоді вони збільшились на 330 млрд грн, або 22,1%. Зобов'язання банківського сектору демонструють позитивну динаміку: приріст станом на початок 2023 року, порівняно з 2022, склав 338,2 млрд грн, або 18,81%, за рахунок коштів суб'єктів господарювання та фізичних осіб, що є позитивною динамікою. Власний капітал з кожним роком також збільшувався. Найбільший приріст відбувся 2022 року на суму 46 млрд грн, або на 21,96%, порівняно з 2021 роком, та мав значення 255,5 млрд грн. Але у 2023 році власний капітал вже зменшився на 37,5 млрд грн, або на 15,68%, порівняно з 2022 роком (табл. 2.1) [40].

Розглянемо обсяг активних і пасивних банківських операцій. У структурі активних операцій банків найбільшу питому вагу займають послуги з надання кредитів. Але кредити надані клієнтам мають тенденцію то на збільшення, то на зменшення. З 2019 по 2021 спостерігається зменшення послуг з надання кредитів, але в 2022 році вони знову збільшились на 10,9%, або 104,7 млрд грн. В 2023 році частка кредитів знову зменшилась, оскільки в країні триває війна і банки стали менше кредитувати населення через збільшення кредитного ризику. Протягом досліджуваного періоду збільшились вкладення в цінні папери та довгострокові інвестиції. Найбільший приріст був у 2021 році і він становив 791,4 млрд грн, що на 60,79% більше, ніж за попередній 2020 рік.

Розглянемо більш детально структуру активів комерційних банків у 2019 році. У структурі активних операцій банків найбільшу частку займають послуги з надання кредитів клієнтам – 82,26%, або 1118,9 млрд грн, операції з цінними паперами становлять 480 млрд грн. Строкові депозити в інших банках у 2019 році становлять 33,7 млрд грн, коррахунки в інших банках – 86,7 млрд грн; кошти Національному банку України станом на початок 2019 року зосереджено 35,5 млрд грн, а готівка банків становить 46,9 млрд грн.

Розглянемо структуру активів комерційних банків на початок 2020 року. У структурі активних операцій банків у 2020 році частка кредитних операцій становить 69,22% або 1033,4 млрд грн, операцій з цінними паперами – 492,2 млрд грн. Строкові депозити в інших банках становлять 35 млрд грн, коррахунки в інших банках – 118,2 млрд грн, а кошти в Національному банку України на 01.01.2021 року зосереджено 76,1 млрд грн, що на 40,6 млрд грн більше, ніж у 2019 році, а готівка комерційних банків становить 56,3 млрд грн, що на 9,4 млрд грн більше, ніж на початок 2019 року.

Розберемо далі, які зміни були в структурі активів комерційних банків станом на 01.01.2021. Як завжди більшу половину, а навіть 52,69%, або 960,6 млрд грн, становлять кредитні послуги банків. Далі операції з цінними паперами займають 43,41% в активах, строкові вклади в інших банках мають значення 50,4 млрд грн., що на 15,4 млрд грн більше, ніж за попередній 2020 рік. Кошти в Національному банку України становлять 37,6 млрд грн, що на 38,5 млрд грн менше, ніж у минулому році. Готівкові кошти мають значення 73,2 млрд грн, маючи приріст 30% порівняно з 2020 роком. Кошти на коррахунках в інших банках становлять 176 млрд грн, що на 57,8 млрд грн, або на 48,9%, більше, ніж у попередньому році.

На початку 2022 року активи комерційних банків мали приріст 12,62%, або 230 млрд грн, порівняно з початком 2021 року. Послуги з кредитування все так само більшу частку активів і становлять 51,89%, або 1065,3 млрд грн. Невеликий приріст мали вкладення в цінні папери аж на 4,86% більше, ніж у минулому році. Строкові депозити – 60,1 млрд грн, що на 9,7 млрд грн більше, ніж у 2021 році. Готівка в комерційних банках має значення 75,4 млрд грн у 2022 році, коррахунки в інших банках – 172,9 млрд грн, а кошти в Національному банку України зосереджено 35 млрд грн, що на 2,6 млрд грн менше, ніж у попередньому році.

Станом на 01.01.2023 активи комерційних банків збільшились на 14,67%, або 301 млрд грн., не дивлячись на воєнний стан в країні. Частка послуг з кредитування населення в активах беззаперечно зменшилась і становила 44,02%, або 1036,2 млрд грн, що 29,1 млрд грн менше, ніж на початок 2022 року. Але

збільшилися вкладення в цінні папери та довгострокові на 23,67%, оскільки Кабінет міністрів України з 25.02.2022 року ухвалив постанову Про випуск облігацій внутрішньої державної позики “Військові облігації” [41], через це було збільшений обсяг операцій та послуг з цінними паперами у банках України. Строкові депозити зменшилися на 11,1 млрд грн, порівняно з 2022 роком; кошти в Національному банку України – 82,5 млрд грн; готівкові кошти мають значення 74,8 млрд грн, що на 0,6 млрд грн менше, ніж у попередньому році, а коррахунки в інших банках – 315,1 млрд грн, що на 82,4% більше, ніж у 2022 році.

Таким чином, протягом досліджуваного періоду спостерігається зростання кредитно-інвестиційних операцій банківських установ. У структурі активних операцій послуги з кредитування населення відіграють найважливішу роль. Показники кредитної діяльності згруповано в табл. 2.2 [40].

Таблиця 2.2 – Основні показники кредитної діяльності банків України у 2019-2023 рр., млрд грн

Індикатори	На початок періоду				
	2019	2020	2021	2022	2023
Активи	1360	1493	1823	2053	2354
Абсолютний приріст активів банку, млрд. грн	27	133	330	230	301
Темпи зростання активів банку, %	102	109,78	122,1	112,62	114,67
Кредити надані клієнтам	1118,8	1033,4	960,6	1065,3	1036,2
частка коштів кредитів в активах банку, %	82,26	69,22	52,69	51,89	44,02
з них суб'єктам господарювання	919	822	749	796	801
Абсолютний приріст, млрд. грн.	54,6	-97	-73	50	5
темпи зростання, %	106,37	89,45	91,12	106,28	100,63
кредити фізичним особам	196,8	206,7	199,7	242,6	209,9
Абсолютний приріст, млрд. грн.	26	9,9	-7	42,9	-32,7
темпи зростання, %	115,22	105,03	96,61	121,48	86,52
Вкладення в цінні папери та довгострокові інвестиції	480,6	492,2	791,4	829,9	1022,6
темпи зростання, %	112,87	102,41	160,79	104,86	123,67

Джерело: розроблено автором на основі [40]

Дані таблиці 2.2 свідчать, що загальний обсяг наданих банківськими установами кредитів у 2019 році зріс до 1118,8 млрд грн, що на 82,1 млрд грн більше, ніж у 2018 році.

У 2019 році кредитний портфель банків сформований за рахунок кредитів, наданих суб'єктам господарювання становить 82,26% кредитного портфеля, що на 8,2% більше обсягу кредитів, наданих суб'єктам господарювання у 2018 році.

Кредитний портфель банківського сектору має тенденцію то до зменшення, то до зростання, як це було зазначено раніше: у 2020 році він вже становив 1033,4 млрд грн, у 2021 році – 960,6 млрд грн, у 2022 році – 1065,3 млрд грн, у 2023 році – 1036,2 млрд грн.

У структурі кредитного портфеля ми спостерігаємо спочатку негативну, а потім позитивну динаміку за кредитами, наданими суб'єктам господарювання та фізичним особам. Зокрема, у 2019 році суб'єктам господарювання надано кредитів на 919 млрд грн, у 2020 році – 822 млрд грн, що на 97 млрд грн менше, ніж у 2019 році. У 2021 році також спостерігається зменшення обсягу кредитів суб'єктам господарювання на 73 млрд грн, а їх значення становило 749 млрд грн. У 2022-2023 рр. можемо помітити збільшення на 50 млрд грн та 5 млрд грн відповідно.

В послугах кредитування фізичних осіб можна простежити ситуацію, що спочатку йде зростання обсягу наданих кредитів: у 2019 – 196,8 млрд грн, у 2020 – 206,7 млрд грн, а 2021 вже зменшення на 7 млрд грн, ніж у попередньому році. У 2022 році знову стався приріст обсягу кредитів, які були надані фізичним особам, на 42,9 млрд грн, порівняно з обсягом 2021 року. Але 2023 знову було зменшення на 32,7 млрд грн і мало значення 209,9 млрд грн.

Для визначення впливу банківського кредитування на діяльність суб'єктів господарювання важливо проаналізувати процентні ставки за кредитами комерційних банків за 2017-2021 роки (табл. 2.3).

Позики, безумовно, важливі для стимулювання економічного зростання. Проте чим вище ставка за комерційними або споживчими кредитами, тим нижчий попит на них і, відповідно, тим менше суб'єктів господарювання можуть дозволити собі кредити (не дозволяють доходи домогосподарств чи прибутковість компаній).

Таблиця 2.3 – Середньозважена вартість банківських кредитів у 2018-2022
рр., %

Індикатори	На початок періоду				
	2018	2019	2020	2021	2022
Вартість кредитів у національній валюті всього	16,7	21,9	19,4	17,3	17,9
темпи зростання, %	94,35	131,14	88,58	89,18	103,47
Вартість валютних кредитів всього	6,4	5,8	3,7	5,0	5,1
темпи зростання, %	78,05	90,63	63,79	135,14	102
Вартість кредитів у національній валюті для фізичних осіб	27,0	28,6	35,6	35,7	33,4
темпи зростання, %	88,52	105,93	124,48	100,28	93,56
Вартість короткострокових кредитів у національній валюті	28,7	31,0	36,8	36,2	33,0
Вартість довгострокових кредитів у національній валюті	26,0	26,4	32,8	33,1	35,7
Вартість валютних кредитів для фізичних осіб	x	x	x	x	x
Вартість кредитів у національній валюті для суб'єктів господарювання	14,9	20,5	15,1	8,8	10,2
темпи зростання, %	92,55	137,58	73,66	58,28	115,91
Вартість короткострокових кредитів у національній валюті	14,5	21,0	14,1	8,4	9,8
Вартість довгострокових кредитів у національній валюті	22,1	17,7	20,1	12,6	15,4
Вартість валютних кредитів для суб'єктів господарювання	6,4	5,8	3,7	5,0	5,1
темпи зростання, %	78,05	90,63	63,79	135,14	102
Вартість короткострокових кредитів в іноземній валюті	6,2	5,5	3,4	4,7	4,8
Вартість довгострокових кредитів в іноземній валюті	7,8	9,6	9,4	7,2	7,0

Джерело: розроблено автором на основі [40]

Тож, підведемо підсумок, які саме причини вплинули на рівень процентних ставок за кредитами:

1) Інфляційний ризик. Існує велика кількість причин для інфляції. Є певні ситуації, що мають вагомий вплив на попит товарів. В усіх інших ситуаціях на підвищення цін впливає пропозиція (наприклад, зростає заробітна плата, що тягне за собою зростання витрат і зростання цін). Коливання національної валюти (такі як девальвація) також впливають на вартість імпортованих товарів, що споживаються в країні.

Загалом, при очікуваній інфляції виробник отримує додаткову вигоду (у вигляді зростання виручки), не турбуючись про вдосконалення своєї продукції (звичайно, якщо це не галопуюча інфляція, яка загрожує високим рівнем невизначеності та системними викривленнями економіки).

Проте для населення, яке має гроші тут і зараз, інфляція забирає купівельну функцію коштів. Раціональні та фінансово грамотні домогосподарства хочуть цього уникнути. Вони розміщують гроші на депозитах у банках і на депозити до запитання, намагаючись перекрити очікувану інфляцію. Для банків ця зростаюча ставка потім перетворюється на вартість кредиту (ресурсний компонент ціни позики).

Отже, чим вище інфляція, тим вище (з одного боку) вартість кредитів компаніям, оскільки позичальники мусять сплачувати банкам більший процент за позичені кошти.

2) монетарна політика НБУ, яка має призвести до зниження ставок і прибрати високі процентні ставки за кредитами.

Підвищенням облікової ставки з початку 2021 року НБУ реагує на зростання інфляційних ризиків. Вища процентна ставка реалізує політику «дорогих грошей»— НБУ поглинає надлишкову ліквідність банків, перешкоджаючи надходженню цієї ліквідності на валютний ринок (не впливаючи на інфляцію через обмінний курс гривні) або її витрачання урядом через зростання уряду борг (і вплив на інфляцію з боку попиту). Знижуючи інфляційні ризики, які очікувалися у 2022 році, НБУ

поступово знижували б облікову ставку шляхом реалізації політики «дешевих грошей».

3) величина кредитного ризику. У більшості європейських країн цей показник знаходиться на рівні 0,3-0,6 1,2%, тобто в середньому очікувані втрати кредитування подекуди не перевищують 1%. У нас дуже високий кредитний ризик – 5-7% (в середньому по банківських установах), хоча є банки, де цей показник нижчий.

Тобто історичні дані показують, що ризик в українській банківській системі в 5-10 разів вищий, ніж у Європі. Це багато в чому визначає не тільки ставки, але й взагалі схильність банків кредитувати.

Таким чином, протягом 2018-2022 років динаміка обсягів кредитування резидентів була нерівномірною. Тенденції кредитування в Україні за період, що розглядається, змінилися [42, с. 216].

Наступним етапом є аналіз пасивних операцій банківського сектору. Показники капіталу та зобов'язань банків згруповані в таблиці 2.4.

Таблиця 2.4 – Основні показники пасивної діяльності банків України, млрд грн

Індикатори	На початок періоду				
	2019	2020	2021	2022	2023
Пасиви	1359,7	1493,3	1822,8	2053,2	2353,9
Капітал	154,9	199,9	209,5	255,5	218
частка капіталу в пасивах банку, %	11,40	13,39	11,49	11,04	9,29
Зобов'язання	1204,7	1293,4	1613,4	1797,7	2135,9
частка зобов'язання в пасивах банку, %	88,6	86,61	88,51	87,56	90,74
Строкові депозити та кредити інших банків	42,1	23,9	24,2	24,9	6,5
частка строкових депозитів в пасивах банк, %	3,1	1,6	1,33	1,21	0,28
темпи зростання, %	119,24	56,78	101,26	102,89	26,1
Кошти суб'єктів господарювання	406,3	498,2	646,5	758,4	889,5
частка коштів суб'єктів господарювання в пасивах банк, %	29,89	33,36	35,47	35,11	37,79
темпи зростання, %	100,60	122,59	129,78	117,31	117,29

Продовження таблиці 2.4

Кошти фізичних осіб	508,4	552,1	681,9	726,9	933,2
частка коштів фізичних осіб в пасивах банку, %	37,39	36,97	37,41	35,4	39,64
темпи зростання, %	106,34	108,6	123,51	106,56	128,38
Кошти від небанківських фінансових установ	23,7	26,9	34,7	41,4	53,2
частка коштів небанків в пасивах банку, %	1,74	1,8	1,9	2,02	2,26
темпи зростання, %	103,49	113,5	105,56	106,32	111,88

Джерело: розроблено автором на основі [40]

З таблиці 2.4 видно, що спостерігається позитивна динаміка зростання пасивів банку, а це сталося за рахунок збільшення власного та залученого капіталу.

Розглянемо зобов'язання банківського сектору, які демонструють тренд на збільшення щороку. Як було вже вище описано – це сталося через збільшення обсягів коштів суб'єктів господарювання та коштів фізичних осіб. Так, за досліджуваний період зобов'язання зросли на 931,2 млрд грн: у 2019 році їх сума становила 1204,7 млрд грн, у 2020 році – 1293,4 млрд грн, у 2021 році – 1613,4 млрд грн, у 2022 році – 1797,7 4 млрд грн, а у 2023 році – 2135,9 4 млрд грн.

Проте структура пасивів змінилася. Частка капіталу у пасивах банківського сектору зменшилась і склала 11,4% у 2019 році, у 2020 році – 13,39%, у 2021 році – 11,49%, у 2022 році – 11,04%, а у 2023 році – 9,29%.

Так, капітал банків у 2019 році становив 123,7 млрд грн, у 2020 році – 161,1 млрд грн, що на 37,4 млрд грн більше, а у 2021 році він змінився до 154,9 млрд грн, на 6,2 млрд грн. У структурі депозитного портфеля банківського сектору спостерігалася тенденція до збільшення коштів фізичних та юридичних осіб. Якщо говорити кошти від небанківських фінансових установ, то за досліджуваний період їх приріст становить 29,5 млрд грн.

Депозити суб'єктів господарювання за звітний період зросли на 483,2 млрд грн, зокрема у 2019 році становили 406,3 млрд грн, у 2020 році – 489,2 млрд грн, що на 22,59% більше порівняно з 2019 роком, а у 2021 році банки акумулювали кошти господарських суб'єктів господарювання на 645,5 млрд грн. У 2022-2023 рр.

кошти суб'єктів господарювання також збільшились та мали значення 758,4 млрд грн та 889,5 млрд грн відповідно.

Розглянемо докладніше структуру депозитів клієнтів, яка наведена на рисунку 2.2.

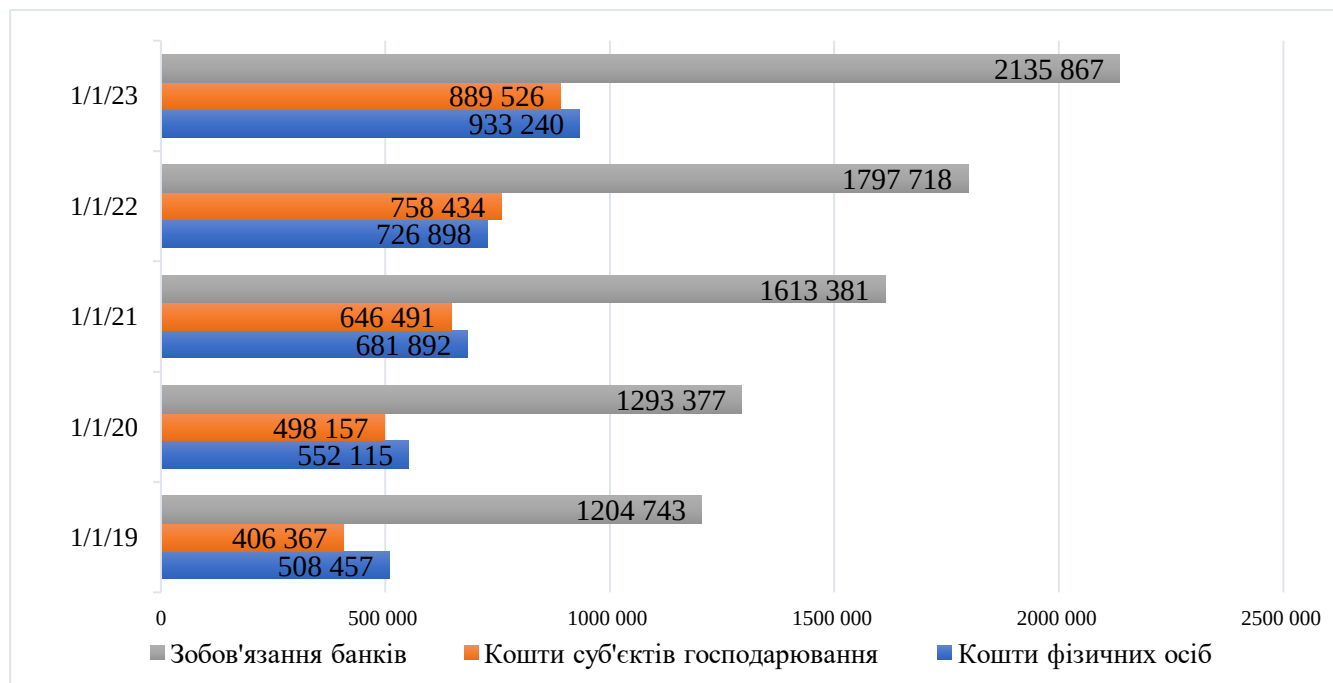


Рисунок 2.2 – Динаміка депозитів клієнтів банків України у 2019-2023 рр. млн грн

Джерело: розроблено автором на основі [40]

У структурі депозитів спостерігається тенденція до збереження частки депозитів фізичних осіб та позитивної динаміки її зростання: зобов'язання банків перед фізичними особами у 2019 році становили 508,4 млрд грн, у 2020 році – 552,1 млрд грн, у 2021 році – 681,9 млрд грн, у 2022 році – 726,9 млрд грн, а у 2023 році – 933,2 млрд грн, що на 28,38% більше, ніж у попередньому році.

Рейтинг банків за вкладами фізичних осіб станом на 01.01.2023 очолює АТ КБ «Приватбанк», друге місце у АТ «Ощадбанк», далі йде АТ «Райффайзен Банк Аваль», четверте місце у АТ «Універсал Банк», а п'яте місце в АТ «Сенс Банк». [43].

Оцінюючи структуру депозитних операцій, важливо вивчити питому вагу депозитних операцій в іноземній валюті. Прослідкуємо тенденцію валютних депозитів на прикладі рис. 2.3.

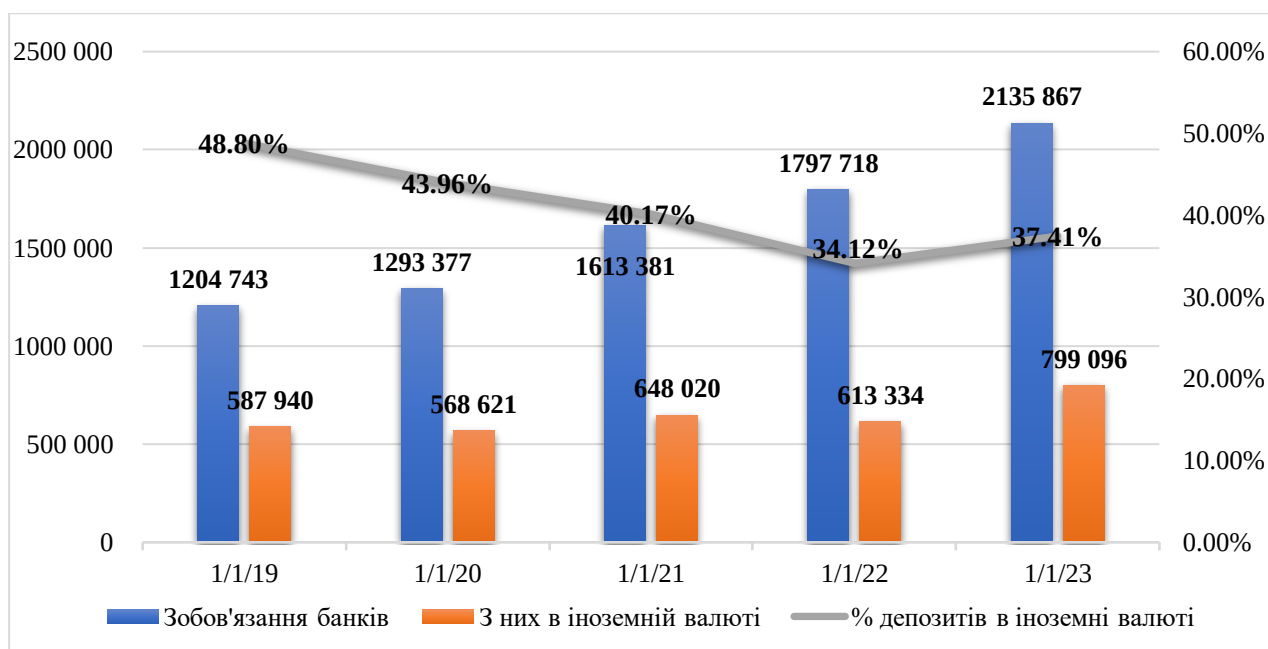


Рисунок 2.3 – Динаміка структури депозитів в іноземній валюті у млн грн

Джерело: розроблено автором на основі [40]

З рис. 2.3 простежується тенденція до зростання динаміки зобов'язань банків, а також позитивна динаміка зменшення частки зобов'язань банків перед клієнтами в іноземній валюті. Це означає, що спостерігається позитивна динаміка зростання депозитів у національній валюті.

Банківський сектор є одним із найважливіших елементів економіки, який важко переоцінити. Успішність банківської системи значною мірою визначає зростання та ефективність економіки. Далі, ми проаналізуємо доходи та витрати банківського сектору, адже ефективність банківських послуг відкриває можливості для ефективного інвестування.

Водночас намір окремих установ оптимізувати канали збуту може сприяти зниженню адміністративних витрат банківського сектору. Динаміку доходів і витрат банківської системи України можна побачити на рис. 2.4.

Аналіз структури формування прибутку комерційних банків за 2019-2022 роки свідчить про те, що найбільшу питому вагу в структурі доходів комерційних банків займають процентні доходи, частка яких протягом досліджуваного періоду коливається на рівні 50-60%.

Значну частину у структурі доходів становлять комісійні доходи, які зросли за 2019-2021 роки, але в 2022 році було зменшення на 8,14% порівняно з минулим

роком. Найбільше комісійних доходів банк отримує за розрахунково-касові операції за дорученням клієнтів.

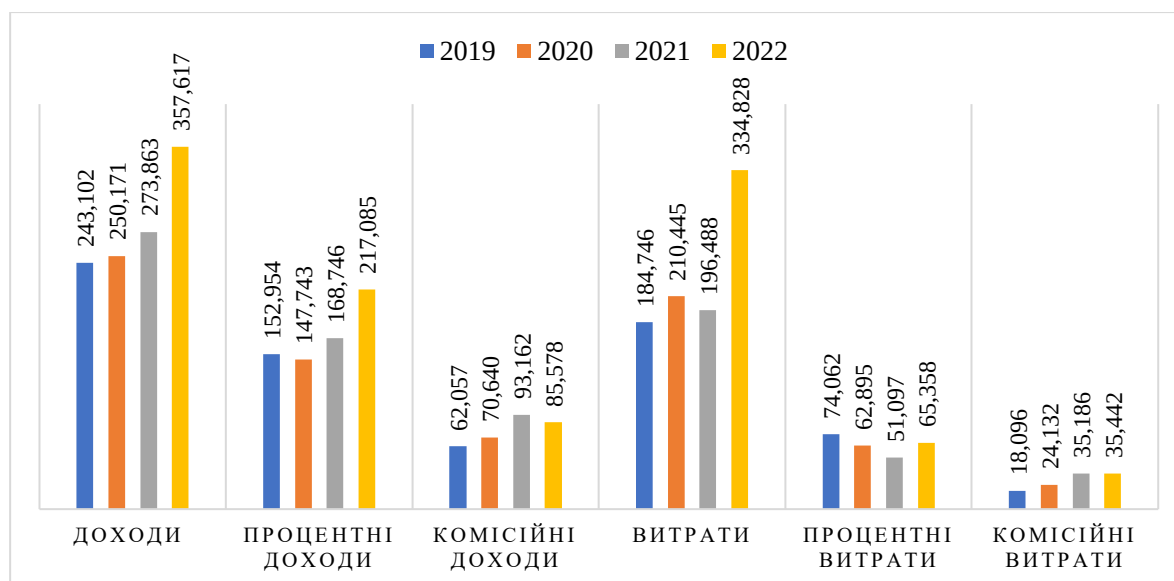


Рисунок 2.4 – Динаміка доходів і витрат банківської системи України у млн грн

Джерело: розроблено автором на основі [40]

Крім того, щороку в Україні зростає частка безготівкових розрахунків таких, як переказ з картки на картку або з рахунку на рахунок, за які банки отримують комісійні доходи. Тому на сьогоднішній день, коли в державі війна, дуже важливо продовжувати розвивати дистанційне банківське обслуговування, щоб всі громадяни України мали можливість безготівково розраховуватись платіжними картками, перебуваючи за кордоном або на окупованих територіях. Ось за статистичними даними Національного банку України за травень-грудень 2022 року платіжними картками було здійснено 2 732 млн шт. операцій за розрахунками з використанням платіжних терміналів, 1 448,7 млн шт. операцій з оплати товарів/послуг у мережі Інтернет, 748,7 млн шт. операцій переказів з картки на картку, 208,5 млн шт. операцій переказ коштів з картки на банківський рахунок у мережі Інтернет, 56,3 млн шт. інших операцій. В сумі це склало 5 194,4 млн шт. безготівкових операцій з використанням платіжних карток [40].

Розглянемо результати діяльності банків України за 2018-2022 роки, які зображені на рисунку 2.5.

Як ми можемо побачити з рисунку 2.5., за досліджуваний 2018-2022 роки банківська система не мала збитків, проте прибутковість не збільшується, а навпаки

зменшується. Це трапилось через те, що частина банків зі збитком закінчили свою діяльність у 2022 році.

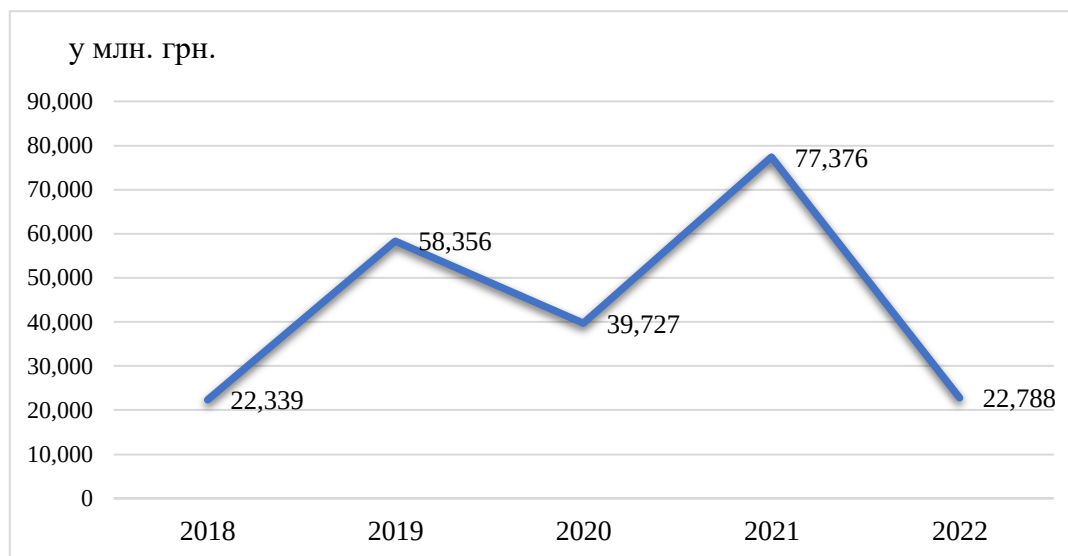


Рисунок 2.5 – Динаміка результату діяльності банківської системи України

Джерело: розроблено автором на основі [40]

Національний банк України оприлюднив список ТОП-10 найзбитковіших банків за результатами 2022 року:

- Sense Bank (Альфа Банк Україна)– 6,965 млрд грн;
- Укрексімбанк– 6,886 млрд грн;
- Укргазбанк– 2,757 млрд грн;
- ПроКредит Банк– 1,649 млрд грн;
- Ідея Банк– 0,650 млрд грн;
- Правекс-Банк– 0,415 млрд грн;
- ПУМБ– 0,398 млрд грн;
- «Форвард»– 0,247 млрд грн;
- Індустріалбанк– 0,234 млрд грн;
- Перший інвестиційний банк– 0,137 млрд грн [40].

Одна з причин цієї збиткової діяльності банків є початок 24.02.22 повномасштабної війни в Україні. Велика кількість клієнтів або виїхала за кордон, або знаходиться на окупованих територіях, тому клієнти не мали можливості виплачувати свою заборгованість перед банком, тому через виникла велика

кількість непрацюючих кредитів, які в результаті вплинули на збиткову діяльність певних банків.

2.2 Проблеми функціонування ринку банківських послуг та шляхи їх вирішення

Ринок банківських послуг, як доведено теорією і практикою, є однією з головних складових економіки, тому відіграє провідну роль в економічному розвитку кожної країни. На сьогоднішній день існують багатоманітні проблеми функціонування ринку банківських послуг в нашій державі. Щоб визначитися з напрямками поліпшення, спочатку необхідно виокремити основні проблеми, а далі, під час їхнього дослідження, розглянути потенційні шляхи їх вирішення. Для цього насамперед потрібно розібрати проблеми, які зараз мають максимальний вплив та носять регулярний характер.

Дослідженням та формулюванням нинішніх проблем банківського сектору та ринку банківських послуг займаються чимало вітчизняних вчених-економістів та фінансистів. У своїй праці науковиця Огородник В. В., виокремила наступні проблеми банківського сектору України, які на її погляд є постійними [41]:

- невисокий рівень капіталізації банківської системи України, який пов'язаний з мінливим політичним та економічним становищем, низьким ступенем захисту прав власності, прав кредиторів та споживачів;
- невеликий рівень прибутковості банків та їхня збитковість, що ми можемо побачити за результатами діяльності банків за 2022 рік;
- низька кредитна активність банків через недостатність кількості перевірених та платоспроможних позичальників, а також через високі процентні ставки за кредитами;
- недостатній рівень фінансової грамотності та низький рівень довіри населення до банківського сектору.

На думку вченої Руди Л.О., що головними проблемами банківського сектору та ринку банківських послуг є [42]:

- формування здебільшого частини портфеля депозитів і кредитів невеликою чисельністю комерційних банків, а це може спричинити збільшення практики домовленостей та згод між великими банками;
- територіальна асиметрія банківської системи та місцевий характер банківських ринків, що затрудняє доступ на ринок банківських послуг та звужує його перспективи розвитку;
- невисокий рівень капіталізації комерційних банків;
- наявність значних різниць між ставками за кредитами та депозитами комерційних банків через те, що банки перенесли частку своїх витрат на своїх клієнтів-споживачів;
- малі розміри кредитування реального сектора економіки;
- проблема великої кількості незабезпечених та сумнівних кредитів;
- з попередньої проблеми витікає проблема надійності та забезпеченості кредитів;
- проблема забезпечення вкладів та поновлення довіри населення до банків.

Науковиця Золотарьова О.В. вважає, що головними сьогоденними проблемами банківського сектору України та ринку банківських послуг [43]:

- негативний ефект від політичних процесів;
- підвищення вартості кредитних ресурсів в країні;
- зростання недовіри населення до банківських установ;
- зниження якості кредитного портфеля банків;
- збільшення рівня недовір'я до банківського сектору.

При огляді та розборі досліджень даних вчених, ми можемо побачити, що проблеми багатоманітні і належать до різних галузей банківської діяльності. Одна категорія проблем носить загально-економічний характер, а інша є своєрідною для банківського сектору та ринку банківських послуг. Це трактується тим, що

науковиці виокремили якраз ті проблеми, що на їхню думку виявилися найбільш вагомими в момент виконання дослідів.

Продовжуючи аналіз сьогочасних проблем функціонування ринку банківських послуг зауважимо, що нашою ціллю не є окреслити всі існуючі проблеми, всесторонньо дослідити та проаналізувати їх сутність, а до того ж знайти короткі шляхи їх вирішення. Це є завдання державного рівня. Завданням нашої роботи є визначення сучасних проблем, які регулярно відбиваються на стані і розвитку ринку банківських послуг. Вирішення даних проблем дає можливість поліпшити показники діяльності банків, а ще розібрати шляхи їх вирішення.

На підставі вищеописаних досліджень, ми виділили чотири головні проблеми функціонування ринку банківських послуг:

- проблема розвитку традиційних банківських послуг;
- часткова доступність нетрадиційних банківських послуг;
- нерівномірний доступ до послуг банків;
- фінансова неграмотність населення.

Розберемо кожну з вище перелічених проблем. Розпочнемо наш огляд з проблеми розвитку традиційних банківських послуг. Її суть полягає в тому, що гальмується розвиток традиційних послуг через вплив зовнішніх факторів таких, як коронакриза, яка почалася в 2020 році, та початок повномасштабної війни в нашій державі 24 лютого 2022 року. Наприклад, за 2022 рік можемо прослідкувати, що почалися проблеми з кредитуванням. Це сталося через те, що за перші два місяці повномасштабного вторгнення помітно погіршився фінансовий стан позичальників, оскільки виникли проблеми з несплатою платежів клієнтів і внаслідок цього виникнення простроченої заборгованості по кредитах, бо багато людей втратили роботу під час війни. Тому Національний банк України рекомендує банківським та небанківським фінансовим установам більш активно радити своїм клієнтам-споживачам кредитні канікули або реструктуризацію простроченої заборгованості по споживчим кредитам [44]. Тобто, прослідковується проблема з підвищенням кредитного ризику через зростаючу частку непрацюючих кредитів, тому банкам необхідно упор робити не тільки на традиційне банківське

обслуговування, а й розвивати дистанційний банкінг, оскільки наразі багато клієнтів-споживачів знаходяться за кордоном через політичну ситуацію в країні і не мають доступу до традиційних банківських послуг. Тому, щоб вирішити дану проблему, банківському сектору України потрібно більш жваво розвивати дистанційне банківське обслуговування і по максимуму цифровізувати всі доступні послуги для своїх клієнтів. За рахунок цих змін можна збільшити комісійні доходи банків.

Однією з головних проблем ринку банківських послуг є часткова доступність нетрадиційного банківського обслуговування (інтернет-банкінг, мобільний банкінг, комп'ютерний банкінг та інше). Це відноситься до наступної проблеми, яку розглянемо – доступність банківських послуг. В свою чергу, це пов'язано з тим, що є люди, які живуть у менш розвинутих районах та областях країни, і до того ж мають невисокий рівень фінансової грамотності. Це переважно люди зрілого та літнього віку, які або не мають бажання навчитись, або не мають технічної можливості скористатися послугами з дистанційного банківського обслуговування.

Наступною проблемою функціонування ринку банківських послуг – це нерівномірний доступ до банківських послуг. У віддалених та менш розвинутих районах та областях від столиці може бути відсутній доступ до банківських послуг, що затрудняє розвиток бізнесу та господарства в цих регіонах. До того ж, наявність додаткових вимог та обмежень для одержання кредитів може зробити їх недоступними для певних груп населення. Щоб вирішити дану проблему, банки повинні розвивати інфраструктуру – розміщувати банківські відділення у віддалених містах, а також підвищити фінансову грамотність населення. А також впровадження крізь всі верстви населення послуги з дистанційного банкінгу.

Ще однією з проблем функціонування ринку банківських послуг є фінансова грамотність населення, яка вже була згадана вище. Через те, що населення нашої країни має низький рівень фінансової грамотності, то внаслідок ми маємо неспроможність людей як слід користуватися банківськими послугами, а

також можливість інвестувати власні кошти. Шляхом вирішення даної проблеми є концентрація та поглиблення знань про економіку та фінанси в середній школі.

Хочемо зазначити, що вирішення вищеописаних питань в Україні має свої шляхи та пріоритети. В умовах глибокої економічної кризи розвиток ринку банківських послуг буде можливий насамперед через стабілізацію політичної та економічної ситуації в країні та припинення воєнних дій на території країни та на основі глибоких структурних реформ у всіх секторах економіки України, в тому числі в банківському секторі, з використанням успішного закордонного досвіду [45].

РОЗДІЛ 3

НАПРЯМКИ ВДОСКОНАЛЕННЯ І ПЕРСПЕКТИВИ РОЗВИТКУ РИНКУ БАНКІВСЬКИХ ПОСЛУГ В УКРАЇНІ ТА СВІТІ

З метою визначення ризиків та можливостей для розвитку фінансового сектору, а також для виконання місії НБУ, було проаналізоване середовище фінансової екосистеми. У результаті вивчення проблем функціонування ринку банківських послуг, було з'ясовано, які можуть бути напрямки вдосконалення і перспективи розвитку ринку банківських послуг в Україні.

Наразі на ринку банківських послуг продовжується тенденція до відкликання банківських ліценцій Національним банком України і через це зменшення кількості банківських установ. Наприклад, Національний банк відкликав банківську ліцензію та ліквідував АТ «АЙБОКС БАНК» та АТ «БАНК ФОРВАРД» від 7 березня 2023 року [46],[47]. Тому загострюється проблема доступності банківських послуг, оскільки скорочується кількість банківських відділень. Тому одним із напрямків вдосконалення і перспектив розвитку ринку банківських послуг— це повний перехід від традиційного банківського обслуговування до дистанційного банкінгу. Для цього банкам потрібно попрацювати над диференціації пропонованих послуг, щоб створити конкуренцію на ринку, яка буде спонукати банківський ринок до розвитку. Наприклад, це може бути збільшення функціоналу та розмаїтості послуг в мобільних застосунках банків. Це потрібно для того, що клієнти, які були вимушені через війну в країні виїхати за кордон, мали можливість скористатися широким спектром послуг і при цьому не відвідувати відділення. Оскільки у багатьох споживачів банківських послуг, наприклад, є потреба закрити свої рахунки дистанційно, проте далеко не всі банки можуть надати дану послугу, окрім для прикладу АТ КБ «Приватбанк». Або навпаки клієнту конче потрібно відновити доступ до облікового запису в мобільному банкінгу або веб-банкінгу, через те що було загублено фінансовий номер телефону, а це вже можна виправити за допомогою проходження відео-

верифікації клієнта із співробітником банку. Тому одна із перспектив розвитку ринку банківських послуг – це адаптуватися до існуючих обставин на ринку банківських послуг і в державі, бо в іншому випадку банки втратять значну кількість клієнтів, а це в свою чергу відобразиться на збитковій діяльності банків.

Щоб покращити та збільшити кількість банківських послуг через дистанційні канали збуту – банкам потрібно співпрацювати з фінтех-компаніями, які застосовують технології для надання банківських послуг. Фінтех-компанії найчастіше просувають послуги, які є більш новітніми та недорогими, ніж послуги в традиційному банківському обслуговуванні. Взагалі фінансові технології – це запровадження інноваційних технологій в галузі утворення та доставки фінансових послуг і продуктів. На сьогоднішній день виділяють 6 провідних напрямів фінтеху:

- цифровий банкінг;
- кредитування;
- страхування;
- інвестиційний менеджмент;
- краудфандинг;
- системо-утворюючі технології для фінансової інфраструктури.

Сучасному банку потрібно підтримувати свою конкурентоспроможність, а для цього він неодмінно повинен брати до уваги розвиток новочасних технологій у сфері фінансів. Запровадження банківських інновацій дає змогу підняти результативність праці, ефективно використовувати ресурси, примножувати прибутки і наростити клієнтську базу через те, що споживачів банківських послуг зацікавлюють нові можливості користування банківськими послугами, а особливо простота та швидкість здійснення операцій, які нині успішно забезпечують рішення від фінтех-компаній.

Якраз дистанційний банкінг є флагманом втілення новітніх фінансових рішень в банківській сфері, які спрямовані на покращення задоволення потреб нинішніх клієнтів банків. Оскільки змінюються користувачі «класичного» або традиційного банківського обслуговування на покоління споживачів цифрових послуг.

На нашу думку, класичні фінансові установи не мусять конкурувати з фінтех-компаніями, а навпаки мають співпрацювати у спільних проектах, оскільки це дозволить мінімізувати наявні недоліки та збільшити переваги обох партнерів. В найближчий час головними спрямуваннями спільної праці фінтех та банками для вдосконалення ринку банківських послуг стануть:

- платіжні сервіси;
- кібербезпека;
- системи штучного інтелекту;
- Big Data;
- Автоматизація бізнес-процесів.

Різноманітність співпраці між банківськими установами та фінтех-компаніями може бути максимально різноманітною – від звичайного застосування послуг фінтех-компаній до справжнього технологічного партнерства, вкладення у реалізацію нових систем або покупка вже втілених проектів.

Отже, провідна роль фінтех у піднесенні дистанційного банківського обслуговування виражається у можливості оперативного реагування на попит з боку банків на інноваційні цифрові продукти та послуги у фінансовій сфері.

До того ж, в нашій державі запроваджена Стратегія розвитку фінансового сектору України до 2025 року, яка діє за основними 5 напрямками:

- Зміцнення фінансової стабільності;
- розвиток фінансових ринків;
- сприяння макроекономічному розвитку та зростанню економіки;
- впровадження інновацій у фінансовому секторі;
- розширення фінансової інклюзії [48].

Результатом впровадження Стратегії розвитку фінансового сектору в Україні має бути:

- Перехід до стандартів відкритого банкінгу та інструментів віддаленої ідентифікації та верифікації (про які йшла мова раніше);
- збільшення кількості безготівкових платежів до 85%;

— входження НБУ до Глобальної мережі фінансових інновацій та інше.

Наступним напрямком вдосконалення є технології чат-боту, які є перспективною для розвитку ринку банківських послуг. Чат-бот – це програма, яка користується для своєї роботи інтерфейс месенджера. Його головною функцією є розпізнати запит співрозмовника та коректно дати відповідь. Зручність чат-боту полягає в тому, що не має необхідності завантажувати додаткові застосунки та проходити в них реєстрацію. Його можна знайти в усіх відомих нам месенджерах.

Чат-боти в банках потрібні для консультації клієнтів і здебільшого, щоб відповісти на питання клієнта за недовгий проміжок часу і тим самим задовольнити його запити. В чат-боті клієнт може отримати такі банківські послуги:

- Дізнатися баланс рахунку або карти;
- Перевірити інформацію про свою кредитну карту:
 - Суму обов'язкового мінімального платежу;
 - суму заборгованості на кінець пільгового періоду;
 - повну суму заборгованості за весь період.
- Здійснити миттєвих переказ з картки на картку;
- Замовити пластикову картку;
- Переглянути локацію найближчого відділення, банкомату чи терміналу самообслуговування;
- Дізнатися курс валют;
- Замовити готівку у відділенні;
- Отримати інформацію про перелік банківських послуг: депозити, сувенірні монети, банківські сейфи, карткові рахунки, страхування, «автоцивілка» та інше.

Найчастіше дані послуги можна отримати в кнопковому чат-боті, а, крім нього, ще є текстовий чат-бот. Він може впізнати людську мову, розібрати запит та надати відповідь. Проте найбільшою проблемою даних чат-ботів є те, що людина своїми запитами та питаннями може завести у глухий кут чат-бот та не отримати відповідь на поставлене запитання. Тому банкам потрібно звернути увагу на розвиток такої послуги, як чат-бот. Оскільки люди не мають бажання довго чекати

черги у відділенні або при зверненні на гарячу лінію до оператора, тому банки мають вдосконалювати свої чат-боти для швидкого задоволення потреб своїх клієнтів-споживачів послуг.

Щоб успішно впровадити в життя новітні цифрові банківські послуги, банкам необхідно провести популяризацію цих послуг серед населення. Для цього потрібно провести ефективну рекламну кампанію серед населення. Розробити багатоманітні види реклами, які буду направлені на різні регіони країни, а також проводити роботу фокусованої реклами на окремі соціальні сегменти, щоб збільшити попит на банківські послуги. Крім того, за допомогою реклами можна заохотити населення підвищити свій рівень фінансової грамотності і таким чином «відсталих» від сучасних технологій поступово можна навчити користуватися новітніми банківськими послугами через дистанційні канали.

Всі ці напрямки вдосконалення ринку банківських послуг з часом підвисять рівень довіри населення до банківського сектору України, а це в свою чергу збільшить кількість клієнтів, що призведе до збільшення як комісійних, так і процентних доходів банків.

ВИСНОВКИ

У процесі дослідження теми кваліфікаційної бакалаврської роботи узагальнено і розвинуто теоретико-методичні положення, розглянуті напрямки вдосконалення та перспективи розвитку ринку банківських послуг. За результатами проведеного дослідження зроблено висновки, які згідно з поставленої мети дають можливість вирішити основні завдання роботи:

За результатом вивчення наукових думок щодо тлумачень понять «банківська послуга», «банківська операція», «банківський продукт» та враховуючи законодавчо закріплене в Україні визначення переліку банківських послуг було вивчено різноманітні види послуг, які надається на вітчизняному та світовому ринку банківських послуг.

Встановлено, що поняття «банківська послуга», «банківська операція» та «банківський продукт» не є тотожними. Ось банківська операція характеризує дію, а банківський продукт є формою представлення банківської послуги на ринку, а сама банківська послуга є результатом здійснення банківської операції, яка спрямована на задоволення потреб клієнтів банку.

Було розглянуто класифікацію та основні види банківських послуг. Банківські послуги можна поділити на дві основні групи – традиційні та нетрадиційні, перелік яких у лінійці послуг банків України стає все більшим. Також встановлено, що з кожним роком все більшої популярності набирає дистанційне банківське обслуговування, оскільки це зручно, просто, безпечно, має доступну ціну, також економить час клієнтів, потрібний на здійснення операцій. Тобто, ринок банківських послуг не стоїть на місці і постійно розвивається за допомогою впровадження новітніх фінансових технологій в банківській сфері.

Також встановлено, що ринок банківських послуг складається з різноманітних складових, які під впливом змін постійно еволюціонували, ці складові утворюють банківську інфраструктуру. Суб'єктами ринку банківських послуг є комерційні банки, небанківські фінансово-кредитні установи, інвестиційні

компанії, консалтингові компанії, трастові товариства, а також інші корпоративні клієнти і клієнти-фізичні особи. До небанківських фінансово-кредитних установи можна віднести кредитні спілки, страхові компанії, лізингові компанії, ломбарди, пенсійні фонди, факторингові компанії, довірчі товариства та інші юридичні особи, у яких єдиний вид діяльності – це надання фінансових послуг.

Еволюція розвитку ринку банківських послуг почалася багато століть назад ще до нашої ери. У IV столітті до н.е. у Стародавній Греції з'явилися трапези та трапезіти, які надавали позики та приймали вклади на збереження. Трохи згодом всі ці послуги надавалися в Єгипті та в Римі. Розуміння банківської справи прослідковується в середньовічній та ранньоренесансній Італії. Перший у світі банк був створений у Генуї або в 1147, або в 1148. В XVII столітті у Лондоні з'явилася сьогочасна банківська практика, яка включає в себе частковий резервний банк і емісію грошей. В 1868 році в Японії була створена функціонуюча банківська система. У 1944 році був створений Світовий банк та Міжнародний валютний фонд. В XXI столітті з'явилися технологічні інновації у банківській сфері, які продовжують розвиватися і до сьогодення.

За результатом аналізу стану та визначення основних трендів та тенденцій ринку банківських послуг в Україні, встановлено, що спостерігається зниження обсягів активних операцій банку, зокрема кредитних. Це зумовлено тим, що економіка України протягом останніх 3 років піддається впливу різних соціальних, економічних і військово-політичних потрясінь. У 2020 році почалася пандемія, яка привела до, так званої, коронокризи, внаслідок чого помітно знизилась економічна активність всіх суб'єктів ринку. Далі, 24.02.2022 в Україні почалася повномасштабна війна. Ці події негативно вплинули на всі аспекти діяльності банків та найбільше на банківське кредитування, оскільки багато клієнтів втратили роботу, або були на окупованих територіях, або виїхали за кордон, тому не мали можливості сплачувати заборгованість перед банком.

Водночас, встановлено, що означені події мали і певний позитивний вплив на стан банківського сектору України, оскільки населення стало активніше переходити від традиційного банківського обслуговування до дистанційного.

Зокрема виявлено, що за останні 5 років, особливо фізичні особи, суттєво збільшили безготівкові розрахунки, що мало позитивний вплив як на розвиток розрахункових і платіжних послуг банків, так і відбилося позитивно на депозитних послугах. На ринку банківських депозитів спостерігається тенденція поступового зростання, яка відбувається за рахунок збільшення депозитів, як фізичних, так і юридичних осіб. Хоча переважаючу частку складають депозити до запитання, а також досі значну - депозити в іноземній валюті.

Також встановлено, що не зважаючи на всі складнощі, результати діяльності банків України за останні 5 років були переважно позитивними. Проте результат діяльності банків за 2022 рік порівняно менший, ніж в 2021 році. Це пов'язано з тим, що частина банківських установ закінчила свій рік зі збитком через воєнний стан в державі.

За результатом аналізу стану банківських послуг в Україні виділено основні проблеми їх розвитку, а також основні проблеми функціонування ринку банківських послуг. Такими вважаємо:

- слабка представленість нетрадиційних банківських послуг у переважній кількості банків;
- недостатній рівень фінансової грамотності користувачів банківських послуг і особливо населення;
- нерівномірний доступ до банківських послуг, зокрема у регіональному аспекті (гірший для жителів невеликих містечок і сіл), особливо, що стосується доступності нетрадиційних банківських послуг;
- не достатній рівень якості банківського обслуговування клієнтів у певних банках.

У зв'язку з виявленими проблемами, запропоновано такі шляхи їх вирішення:

1) проведення заходів з підвищення рівня фінансової грамотності населення України, зокрема активне заохочення населення (засобами маркетингу банків і просвітницькими компаніями НБУ) до опанування і використання новітніх фінансових послуг, зокрема таких як:

- мобільний банкінг;
 - інтернет-банкінг;
 - комп'ютерний банкінг;
 - відеобанкінг;
 - безконтактні розрахунки за допомогою Apple Pay/Google Pay та інше.
- 2) проведення заходів з покращення забезпечення прав споживачів фінансових послуг. Зокрема:
- підвищення впливу регулятора на банки в контексті забезпечення належної якості банківського обслуговування клієнтів;
 - посилення внутрішнього банківського контролю за бізнес-процесами і якістю послуг, що надаються клієнтам;
 - розвиток комплаєнс-менеджменту в банках, з огляду на дотримання етичних норм і корпоративних правил задля кращої реалізації послуг і обслуговування клієнтів.

Внаслідок цього будемо мати поступовий повний перехід від традиційного банківського обслуговування до дистанційного банкінгу, а також мати загалом більш високий рівень обслуговування клієнтів.

Для вдосконалення ринку банківських послуг, розроблено пропозиції щодо покращення послуг в банках. За результатом систематизації наукової і методичної літератури у сфері банківського менеджменту, а також зважаючи на виявлені проблеми у функціонуванні ринку банківських послуг України, запропоновано перспективні напрямки його вдосконалення, а саме:

- краща співпраця з фінтех-компаніями;
- створення нових фінансових продуктів;
- подальша цифровізація банківських послуг;
- розробка нових маркетингових стратегій та проведення більш ефективної рекламної діяльності з боку банків;
- підвищення рівня фінансової грамотності клієнтів на різних рівнях банківської системи: з боку регулятора, самих банків, саморегулюючих організацій.

ПЕРЕЛІК ДЖЕРЕЛ ПОСИЛАННЯ

1. Роговський С.В. Категорія «банківська послуга»: визначення та особливості. URL: <http://securities.usmdi.org/PDF/779.pdf> (Дата звернення: 18.02.23).
2. Котлер Ф., Армстронг Г., Вонг В., Сондерс Дж.: Основи маркетингу, 5-те європейське видання, 2000.
3. Мальська М.П., Жук І. З. Управління маркетинговою діяльністю у сфері туризму: теорія, методологія, практика: монографія. Львів: Львівський національний університет імені Івана Франка, 2016. Ст. 224.
4. Хмелевська Л. П. Особливості розвитку малого підприємництва у сфері побутового обслуговування населення України: дис. ... канд. екон. наук: 08.01.01 / Л.П. Хмелевська. – К., 2002. Ст. 230.
5. Про банки та банківську діяльність: Закон України: за станом на 28.04.2023р. Офіц. Вид. Відомості Верховної Ради України. 2001. № 5-6. Ст. 30.
6. Дзюблюк О.В. До питання про суть комерційного банку і специфіку банківського продукту. *Вісник Національного банку України*. 2009. № 6. С. 82-90.
7. Снігурська Л.П. Банківські операції та послуги. Київ: МАУП, 2006. 456 с.
8. Ушакова О.А. Банківські операції: навч. посіб. Рівне. НУВГП, 2021. 227 с.
9. Арбузов С. Г. Банківська енциклопедія / С. Г. Арбузов, Ю. В. Колобов, В. І. Міщенко, С. В. Науменкова. – К. : Центр наукових досліджень Національного банку України: Знання, 2011. 504 с. (Інституційні засади розвитку банківської системи України).
10. Брегеда О. А. Ринок банківських послуг в Україні: сучасний стан та перспективи розвитку : автореф. дис. на здобуття наукового ступеня канд. екон. наук : спец. 08.04.01 «Фінанси, грошовий обіг і кредит», 2002. 16 с.

- 11.Нагайчук Н. Г. Уточнення змісту банківської діяльності: риси і принципи / Н. Г.Нагайчук // Вісник Університету банківської справи Національного банку України. 2014. № 3 (21). С. 98–103
- 12.Перехожев В. А. Сучасні підходи до розуміння категорій «Банківський продукт», «Банківська послуга» і «Банківська операція» / В. А. Перехожев // Фінанси і кредит. 2002. № 21. С. 23–32.
- 13.І. М. Михайловська, А. В. Олійник Банківські операції. Кредитно-модульний курс: Навчальний посібник. – Львів: Магнолія 2006, 2011. 646 с.
- 14.Савлук М.І. Вступ до банківської справи. — К.: Лібра, 2006.
- 15.Нікітін А.В. Маркетинг у банку: навч.-метод. посіб. для самост. вивч. дисц. / А.В. Нікітін, Т.Г. Іванова, І.Г. Брітченко, О.М. Момот; за заг. ред. А.В.Нікітіна. – К.: КНЕУ, 2010. 474 с.
- 16.Діденко І.С. Еволюція поглядів та тлумачення поняття «банківська послуга» та сучасне її визначення/ І.С. Діденко// Інноваційна економіка. – 2012. – №11 [37]. – С. 253-257.
- 17.Банківські операції [текст]: навч.посіб./ Н.І.Демчук, О.В. Довгаль, Ю.П.Владика– Дніпро: Пороги, 2017. - с.
- 18.Банківські операції / За редакцією В.І. Міщенко, Н.Г. Слав'янської. К.: Знання. 2006. 796 с.
- 19.Мушнікова С. А., Божанова О. В. Систематизація підходів до визначення категорій «банківська послуга», «банківська операція», «банківський продукт». *Економічна теорія*. 2017. №4. С. 59-66.
- 20.Про затвердження Інструкції про безготівкові розрахунки в Україні в національній валюті: Постанова Правління Національного банку України: за станом на 01.12.2022 р. №22
- 21.Руда О.Л. Дистанційне обслуговування в банківській системі. *Гроші, фінанси і кредит*. 2020. № 39. С. 353-358.
- 22.Самуельсон П., Нордгауз В. Макроекономіка. К.: Основи, 1995. Ст. 462.
- 23.Cournot Antoine Augustin. (1897). Researches Into the Mathematical Principles of the Theory of Wealth. Translated by Nathaniel T. Bacon with A Bibliography of

- Mathematical Economics by Irving Fisher: New York. The Macmillan Company. London: Macmillan & Co., Ltd. 213.
- 24.Безклубий І.А. Теоретичні проблеми банківських правочинів : дис... ... докт. юрид. наук: 12.00.03. Київ, 2006. 486 с.
 - 25.Шевцова М. Ю. Ринок банківських послуг: динаміка розвитку та сегментації / М. Ю. Шевцова, Ю. О. Солодовник // Вісник Дніпровського університету. 2011. № 5(2). С. 149-155.
 - 26.Лютий І. О. Банківський маркетинг [Електронний ресурс]: підручник / І. О. Лютий, О. О. Солодка – К.: Центр учбової літератури, 2010. – 776 с. Режим доступу: http://pidruchniki.ws/15840720/bankivska_sprava/bankivskiy_marketing_-_lyutiy_io.
 - 27.Головач А. В. Банківська статистика: навчально–методичний посібник / А. В. Головач, В. Б. Захожай, Н. А. Головач. К.: КНЕУ. 2003. С. 161.
 - 28.Ткачук В.О. Маркетинг у банку: навч. посіб. / В.О. Ткачук. Тернопіль: «ТАЙП», 2010. С. 270.
 - 29.Про затвердження Положення про порядок видачі ліцензії на переказ коштів у національній валюті без відкриття рахунків: Постанова Правління Національного банку України: за станом на 09.10.2022. №80.
 30. Про кредитні спілки: Закон України: за станом на 31.03.2023 р. Офіц. Вид. Відомісті Верховної Ради України. 2002. №15. Ст. 101.
 - 31.Про страхування: Закон України: за станом на 06.05.2023 Офіц. Вид. Відомісті Верховної Ради України. 1996. №18. Ст. 78.
 - 32.Гроші та кредит: підручник / М.І. Савлук, А.М. Мороз, І.М. Лазепко, М.Ф. Пуховкіна, І.В. Шамова, Н.Г. Заболотна, О.А. Брегед; за наук. ред. М.І. Савлука. К.: КНЕУ, 0211. 592 с.
 - 33.Офіційний сайт Universal Bank. Історія розвитку депозитів. URL: <https://www.universalbank.com.ua/blog/istoriya-rozvitku-bankiv-ta-depozitiv> (Дата звернення: 05.03.2023).
 - 34.Походження та розвиток банківської справи. Інвестуй та отримуй дохід. Архів оригіналу 8 серпня 2011 р.

- 35.Цзяньхуей Х., Ши Ш.П. Тайюань: Шаньсі Цзіньцзи чубаньше, 1992. С. 36–39.
- 36.Норіо Т. Японські банківські справи: історія, 1859–1959. Кембриджська університетська преса, 2005.
- 37.Мікеселл Р.Ф. Бреттон-Вудські дебати: мемуари, нариси з міжнародних фінансів (Принстон: Секція міжнародних фінансів, Департамент економіки, Принстонський університет, 1994). Архів оригіналу (PDF) 18 червня 2017 р.
- 38.Азаренкова Г., Шкодін І., Самородов Б., Бабенко М., Оніщенко І. Вплив фінансових технологій на стабільність світової фінансової системи. Управління інвестиціями та фінансові інновації, 2022. – 238 с.
- 39.Коваленко В.В., Болгар Т.М., Євтушенко О.А. & Пестовська З.С. Конкурентоспроможність банків в сучасних умовах розвитку фінансового ринку. Фінансово-кредитна діяльність: проблеми теорії та практики. [Електронний ресурс] – Режим доступу: <https://doi.org/10.18371/fcaptp.v2i29.171731>.
- 40.Офіційний сайт Національного банку України / Офіційний сайт Національного банку України. bank.gov.ua. Отримано з <https://bank.gov.ua>
- 41.Огородник В.В. Функціонування та розвиток банків з державною участю в Україні: дис. док. еконо. наук/ В.В. Огородник. Київ. 2019. 376 с.
- 42.Руда О.Л. Сучасний стан банківської системи України та її конкурентоспроможність [Електронний ресурс] / О.Л. Руда // Електронне фахове видання «Ефективна економіка». 2019. №4. Режим доступу: http://www.economy.nayka.com.ua/pdf/4_2019/63.pdf
- 43.Золотарьова О.В. Сучасний стан та перспективи розвитку банківської системи України [Електронний ресурс] / О.В. Золотарьова, В.О. Галаганов // Проблеми економіки та політичної економії. 2017. №1. С. 83-98.
- 44.Фінансовим установам рекомендовано пропонувати клієнтам-споживачам реструктуризацію заборгованості за споживчим кредитом або кредитні канікули / Офіційний сайт Національного банку України. bank.gov.ua. Отримано з <https://bank.gov.ua/ua/news/all/finansovim-ustanovam->

[rekomendovano-proponuvati-kliyentam-spojivacham-restrukturizatsiyu-zaborgovanosti-za-spojivchim-kreditom-abo-kreditni-kanikuli](#)

- 45.Серпенінова Ю. С. Фінансовий механізм управління ліквідністю банку : дис. на здобуття наукового ступеня канд. екон. наук : спец. 08.00.08 «Фінанси, гроші і кредит» / Ю. С. Серпенінова. Суми, 2010. 189 с.
- 46.Національний банк ухвалив рішення відкликати банківську ліцензію та ліквідувати АТ "АЙБОКС БАНК" / Офіційний сайт Національного банку України. bank.gov.ua. Отримано з <https://bank.gov.ua/ua/news/all/natsionalniy-bank-uhvaliv-rishennya-vidklikati-bankivsku-litsenziyu-ta-likviduvati-at-ayboks-bank#:~:text=Правління%20Національного%20банку%20України%20ухвалило,на%20стабільність%20банківського%20сектору%20України>
- 47.Національний банк ухвалив рішення відкликати банківську ліцензію та ліквідувати АТ «БАНК ФОРВАРД» / Офіційний сайт Національного банку України. bank.gov.ua. Отримано з <https://bank.gov.ua/ua/news/all/natsionalniy-bank-uhvaliv-rishennya-vidklikati-bankivsku-litsenziyu-ta-likviduvati--at-bank-forward>
- 48.Стратегія розвитку фінансового сектору України до 2025 року / Офіційний сайт Національного банку України. bank.gov.ua. Отримано з <https://bank.gov.ua/ua/news/all/strategiya-rozvitku-finansovogo-sektoru-ukrayini-do-2025-roku-7686>