

ЗВІТ З ПЕРЕВІРКИ НА ПЛАГІАТ

ЦЕЙ ЗВІТ ЗАСВІДЧУЄ, ЩО ПРИКРПЛЕНА РОБОТА

Дремлюга О_звіт

БУЛА ПЕРЕВІРЕНА СЕРВІСОМ ДЛЯ ЗАПОБІГАННЯ ПЛАГІАТУ
MY.PLAG.COM.UA І МАЄ:

СХОЖІСТЬ

12%

РИЗИК ПЛАГІАТУ

87%

ПЕРЕФРАЗУВАННЯ

1%

НЕПРАВИЛЬНІ ЦИТУВАННЯ

0%

Назва файлу: Дремлюга О_на антиплагиат.doc

Файл перевірено: 2022-12-30

Звіт створено: 2022-12-30

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ

ПрАТ «ПРИВАТНИЙ ВИЩИЙ НАВЧАЛЬНИЙ ЗАКЛАД «ЗАПОРІЗЬКИЙ
ІНСТИТУТ ЕКОНОМІКИ ТА ІНФОРМАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ»

Кафедра Міжнародних відносин, управління та адміністрування

ДО ЗАХИСТУ ДОПУЩЕНА (library.econom.zp.ua)

Зав.кафедрою

д.е.н., доцент Михайлик
Д.П.

МАГІСТЕРСЬКА ДИПЛОМНА РОБОТА
РИНОК БАНКІВСЬКИХ ПОСЛУГ ТА ЙОГО РОЗВИТОК В
СУЧАСНИХ УМОВАХ

Виконала
ст. гр. ФБС-211/м

(підпис)

О.О. Дремлюга

Керівник
к.е.н., доц.

(підпис)

М.В. Адаменко

Запоріжжя
2023

ПрАТ «ПВНЗ «ЗАПОРІЗЬКИЙ ІНСТИТУТ ЕКОНОМІКИ
ТА ІНФОРМАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ»

Кафедра (library.econom.zp.ua) Міжнародних відносин, управління та
адміністрування

ЗАТВЕРДЖУЮ

Завідувач кафедри _____

д.е.н., доцент Михайлик Д.П.

«__» _____ 20__ р.

ЗАВДАННЯ

НА МАГІСТЕРСЬКУ ДИПЛОМНУ РОБОТУ
студентці гр. ФБС-211м,
спеціальності «Фінанси, банківська справа та страхування»
Дремлюзі Ользі Олександрівні

1. Тема: Ринок банківських послуг та його розвиток в сучасних умовах.

Затверджена наказом по інституту «__» _____ 2022 р. № _____

2. Термін здачі студентом закінченої роботи: «__» _____ 2023 р.

3. Перелік питань, що підлягають розробці:

- визначити сутність та види банківських послуг;
- розглянути теоретичні аспекти формування ринку банківських послуг;
- дослідити регулювання ринку банківських послуг в Україні;
- проаналізувати банківську систему України та (www.repository.hneu.edu.ua) фактори впливу на розвиток ринку банківських послуг; (dspace.wunu.edu.ua)
- проаналізувати сегментацію, динаміку та структуру ринку банківських послуг;
- проаналізувати банківські послуги АТ КБ «Приватбанк» як системоутворюючого банку в Україні;
- визначити проблеми розвитку банківських послуг в Україні;
- дослідити зарубіжний досвід розвитку ринків банківських послуг;
- визначити перспективи розвитку ринку банківських послуг в Україні.

Дата видачі завдання «__» _____ 2022 р.

Керівник магістерської роботи _____
(підпис)

М.В.Адаменко
(прізвище та ініціали)

Завдання прийняв до виконання _____
(підпис)

О.О. Дремлюга
(прізвище та ініціали)

РЕФЕРАТ

Магістерська дипломна робота містить: 81 сторінка, 11 табл., 24 рисунків, 46 використаних джерел, 2 додатки.

Об'єкт магістерської дипломної роботи – функціонування та розвиток ринку банківських послуг в Україні.

Предметом даної роботи є теоретичні, методичні і практичні питання щодо функціонування та розвитку ринку банківських послуг в Україні в сучасних умовах.

Метою магістерської дипломної роботи є: вивчення теоретичних, методичних та практичних підходів до дослідження ринку банківських послуг в сучасних умовах та перспектив його розвитку.

За результатами дослідження було визначено сутність та види банківських послуг, визначена їх багатоаспектність. Розглянуто теоретичні аспекти формування ринку банківських послуг та їх нормативно-правового регулювання в Україні. Наведено основи аналізу банківських послуг. Досліджено фінансово-економічні показники ринку банківських послуг України у 2017-2021 роках. Визначено динамічні зміни і структурні зрушення на ринку. Стан надання банківських послуг в Україні є задовільним. Проведено аналіз банківських послуг АТ КБ «Приватбанк». Для подальшого розвитку ринку банківських послуг України (essuir.sumdu.edu.ua) розглянуто існуючі проблеми його функціонування та напрями їх вирішення. Досліджено зарубіжний досвід розвитку ринку банківських послуг на основі огляду ринків Фінляндії, Польщі, Естонії та інших країн. Визначено перспективи (essuir.sumdu.edu.ua) розвитку ринку банківських послуг (essuir.sumdu.edu.ua) загалом в Україні та у окремому банку – АТ КБ «Приватбанк» на основі розвитку цифрових технологій.

БАНКІВСЬКІ ПОСЛУГИ, КРЕДИТНІ І ДЕПОЗИТНІ ПОСЛУГИ, ДОХОДИ, ВИТРАТИ, РИНОК, АНАЛІЗ, РОЗВИТОК, ЦИФРОВІ ТЕХНОЛОГІЇ

ЗМІСТ

РЕФЕРАТ.....	С. 4
ВСТУП.....	6
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ДОСЛІДЖЕННЯ РИНКУ	

БАНКІВСЬКИХ ПОСЛУГ.....	8
1.1 Сутність та види банківських послуг.....	8
1.2. Теоретичні аспекти формування ринку банківських послуг.....	13
1.3. Регулювання ринку банківських послуг (essuir.sumdu.edu.ua) в Україні.....	18
21	
РОЗДІЛ 2. АНАЛІЗ РИНКУ БАНКІВСЬКИХ ПОСЛУГ В УКРАЇНІ	
2.1. Аналіз банківської системи України та факторів впливу на розвиток ринку банківських послуг.....	21
2.2. Аналіз сегментації, динаміки та структури ринку банківських послуг.....	29
2.3. Аналіз банківських послуг АТ КБ «Приватбанк» як системоутворюючого банку в Україні.....	37
РОЗДІЛ 3. РОЗВИТОК РИНКУ БАНКІВСЬКИХ ПОСЛУГ	44
(ephshair.phdpu.edu.ua) В СУЧАСНИХ	44
УМОВАХ.....	52
3.1. Проблеми розвитку банківських послуг в Україні.....	57
3.2. Зарубіжний досвід розвитку ринків банківських послуг.....	64
3.3. Перспективи розвитку ринку банківських послуг	67
(ephshair.phdpu.edu.ua) в Україні.....	68
ВИСНОВКИ.....	72
РЕКОМЕНДАЦІЇ.....	
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	
ДОДАТКИ.....	

ВСТУП

Вирішення проблем підвищення ефективності роботи банківської системи (ephsheir.phdpu.edu.ua) країни є одним з основних напрямків діяльності державного сектору економіки та необхідних для цього дій. Ефективно реформувати всі економічні відносини та забезпечити стабільність соціально-економічного розвитку на основі глобалізації та інтенсифікації економічних процесів можливо за умови розвинутого ринку банківських послуг. (ephsheir.phdpu.edu.ua)

Роль банків у (dspace.wunu.edu.ua) розвитку економіки країни є визначною. Ринок банківських послуг забезпечує платіжні розрахунки фізичних і юридичних осіб, забезпечує кредитування, лізинг, факторинг, управління активами та інші напрями фінансової діяльності.

Актуальним стає нагальна потреба вивчення питань адекватного регулювання ринку банківських послуг, включаючи відповідні теоретичні аспекти та існуючий досвід їх розвитку. Завдання щодо підвищення якості (dspace.wunu.edu.ua) різноманітних банківських послуг, удосконалення процедур їх надання, застосування цифрових технологій є важливими в сучасних умовах. Враховуючи сказане обрана тема бакалаврської роботи є актуальною.

Ринок банківських послуг досліджує багато науковців, серед яких: Т.І. Данилюк, А.М. Мороз, Л.О. Примостка, С.М. Ганзюк, М.Ю. Шаровський, В.А. Шпильовий та інші. Дослідження авторів спрямовані на визначення сутності банківських послуг, класифікації їх видів, становлення ринку банківських послуг, розгляд проблем і перспектив його розвитку. Однак динамічність показників та інструментів ринку банківських послуг підтримує постійну актуальність та необхідність його дослідження.

Метою бакалаврської роботи є вивчення теоретичних, методичних та практичних підходів до дослідження ринку банківських послуг в сучасних умовах та перспектив його розвитку.

Для досягнення мети поставлені і вирішені такі завдання:

- визначити сутність та види банківських послуг;
- розглянути теоретичні аспекти формування ринку банківських послуг;
- дослідити нормативно-правове забезпечення регулювання банківських послуг;
- проаналізувати банківську систему України та (www.repository.hneu.edu.ua) фактори впливу на розвиток ринку банківських послуг;
- проаналізувати фінансовий стан АТ КБ «Приватбанк»;

- проаналізувати сегментацію, динаміку та структуру **ринку банківських послуг**;
- зробити аналіз банківських послуг АТ КБ «Приватбанк» як системоутворюючого банку на **ринку банківських послуг**;
-
- **дослідити** проблеми розвитку банківських послуг в Україні;
- розглянути зарубіжний досвід **розвитку ринку банківських послуг**;
- **визначити перспективи розвитку ринку банківських послуг в Україні.**

Об'єктом дослідження у бакалаврській роботі є функціонування та розвиток **ринку банківських послуг в Україні.**

Предметом дослідження – теоретичні, методичні і практичні питання щодо функціонування та розвитку **ринку банківських послуг в Україні (essuir.sumdu.edu.ua)** в сучасних умовах.

В ході дослідження використовувалися методи системного аналізу та синтезу; порівняння, групування та деталізації; методи горизонтального, вертикального та коефіцієнтного аналізів; графічні методи.

Для виконання бакалаврської роботи були використані законодавчо-нормативні акти, підручники та посібники, річна звітність НБУ та АТ КБ «Приватбанк», інші джерела інформації.

Бакалаврська робота складається з основної частини з 3 розділів, вступу, висновків, списку використаних джерел, додатків.

РОЗДІЛ 1

ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ДОСЛІДЖЕННЯ РИНКУ БАНКІВСЬКИХ ПОСЛУГ

1.1. Сутність та види банківських послуг

Дослідження ринку банківських послуг доцільно розпочати з визначення сутності фінансової категорії «банківська послуга». Цю категорію досліджували науковці та практики: Данилюк О., Ганзюк С., Єфремова Н., Перепечай Н., Роговський С., Угнівенко Р., Швець В., Шпильовий В. та інші.

Дослідження сутності банківських послуг потрібно проводити на основі визначення поняття «послуга». Сутність послуги розглядається через дію. Її розуміють як процес або діяльність виконавця послуги на користь її отримувача. Кінцевим результатом послуги є матеріальні або нематеріальні блага. Послуга надається за домовленістю між її виконавцем та отримувачем, а також має письмовий вид договору. Виконавець за виконану послугу отримує від її отримувача оплату. Отже, послуга має собівартість, споживну вартість, ціну та є об'єктом купівлі-продажу на ринку.

Будь-яка послуга традиційно характеризується відмінністю від уречевленого товару. Її відрізняє договірний характер, відсутність матеріального (фізичного) втілення, характер одноразовість надання та довгостроковості обслуговування, багаторазовість користування послугою, небережність, попередня відсутність гарантії якості.

На рис. 1.1 наведено погляди авторів на сутність банківської послуги.

Відмітимо, що в науковій літературі багато різних поглядів на трактування сутності фінансової категорії «банківська послуга». При цьому єдиного підходу не існує..



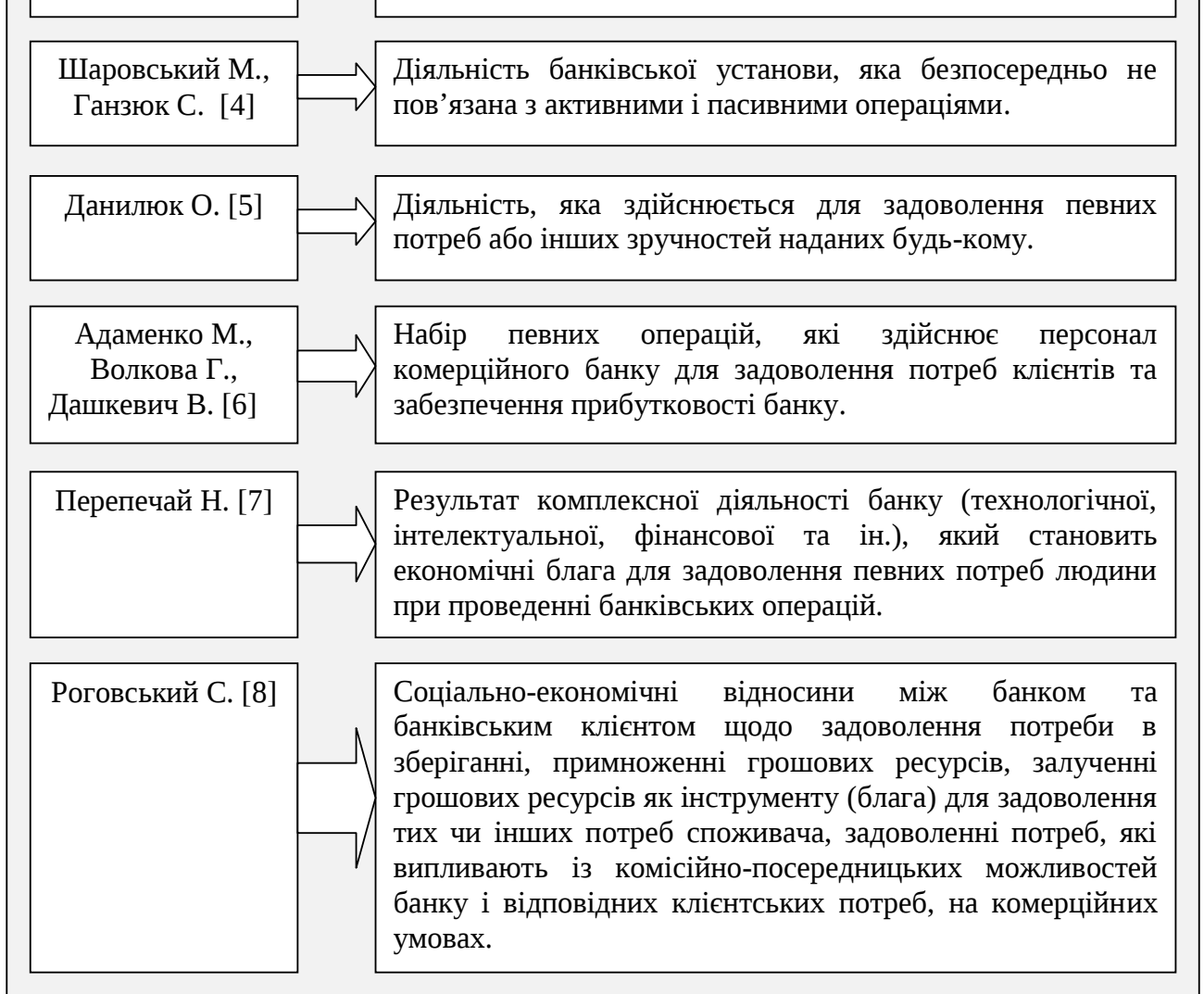


Рис. 1.1. Сутність банківської послуги

З рис. 1.1 видно, що існування різних поглядів науковців обумовлює розгляд банківської послуги як дію, процес, економічні відносини, набір операцій, результат діяльності тощо. Деякі дослідники визначають цю категорію «банківська послуга» тотожно категорії «банківська операція». Однак, вважаємо, що між ними існують суттєві відмінності (табл. 1.1).

Таблиця 1.1

Відмінності між банківськими послугами і операціями

	проведення не обумовлює обов'язкового надання банківських	банківських операцій інкасація готів
Класифікація банківських послуг		
→	Залежно від суб'єктів-одержувачів банківських послуг: - послуги, які надаються юридичним особам; - послуги, які надаються фізичним особам.	
→	Залежно від обліку послуг у балансі банку: - послуги, що обліковуються у балансових рахунках. Ці послуги можуть бути активними та пасивними; - послуги, що обліковуються на позабалансових рахунках.	
→	У відповідності з урахуванням зв'язку послуг з рухом матеріального продукту: - послуги пов'язані з рухом матеріального продукту; - «чисті» послуги, тобто послуги, безпосередньо не пов'язані з рухом матеріального продукту.	

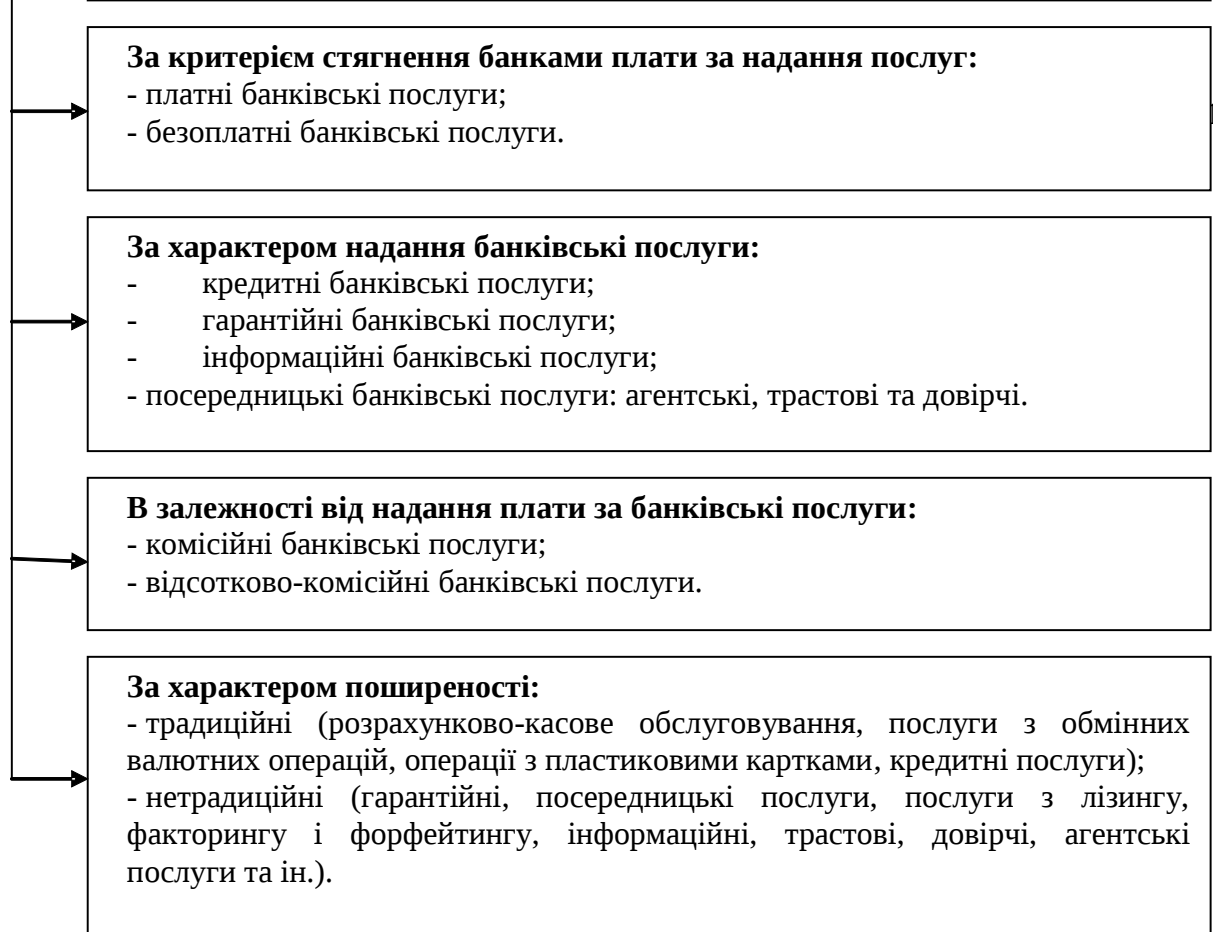


Рис. 1.2. Класифікація банківських послуг

Іншою проблемою є те, що чинне законодавство України у сфері регулювання банківської діяльності не містить визначення поняття «банківська послуга». Статтею 47 Закону України «Про банк і банківську діяльність» визначається список банківських послуг. Відповідно до цього закону в них включаються: **відкриття та ведення поточних рахунків клієнтів, у тому числі (docplayer.net)** в іноземній валюті та банківських металах; зберігання та розміщення коштів, здійснення посередницьких операцій у банківській діяльності тощо [9].

Банківські послуги широко класифікуються. На основі досліджень А. Мороза [10] та О. Васюренко [11] їх було класифіковано наступним чином (див. рис. 1.2).

Дана класифікація банківських послуг дозволяє не тільки визначити вид, але й дозволяє здійснити сегментацію ринку банківських послуг. Цю класифікацію можна розширити, щоб включити інші типи, розглянуті вченими на національному та міжнародному рівні.

Надання банківських послуг, вибір і розроблення на їх основі банківських продуктів самостійно здійснюється комерційними банками. Оскільки банківська діяльність має бути ліцензована, комерційні банки повинні отримувати дозвіл у день надання банківських послуг.

Враховуючи конкурентні умови в банківському секторі та зростаючі вимоги до здійснення банківської діяльності, надання банківських послуг потребує комплексного аналізу.

Звідси можна зробити висновок, що банківські послуги є складною фінансовою категорією, яка ще недостатньо вивчена економічною наукою та недостатньо відображена у законодавстві. На ринку реалізуються банківські послуги. У зв'язку з цим сутність та теоретичні аспекти становлення ринку банківських послуг доцільно розглянути в наступних підрозділах.

1.2. Теоретичні аспекти формування ринку банківських послуг

Розуміння терміну «**ринок банківських послуг**» слід розглянути за визначенням терміна «ринок».

Термін «ринок» Самуельсон П. визначає як «механізм, **за допомогою якого покупці** (www.economy.nauka.com.ua) та продавці взаємодіють для визначення ціни та кількості товару» [12, с. 75]. Під «ринком» Кетлер Ф. розуміє «сферу потенційного обміну» [13, с. 18]. А Смагін В. під ринком розуміє «**систему економічних відносин між індивідами, що охоплює сферу** (www.economy.nauka.com.ua) обміну товарів і грошей» [14, с. 11].

Традиційний розгляд ринку обумовлює існування декількох компонентів: товару, покупців та продавців. Ціна товару на ринку формується відповідно до кон'юнктури ринку. Кон'юнктурою ринку є співвідношення попиту та пропозиції на товар на ньому. Враховуючи сказане **ринок банківських послуг** (www.economy.nauka.com.ua) доцільно розглядати на основі визначення наведених вище понять ринку та його основних характеристик.

На рис. 1.3 відображені погляди науковців на сутність ринку банківських послуг.

На підставі визначень у рис. 1.3 визначаємо, що ринок банківських послуг є специфічною сферою економічних відносин між комерційними банками та їх клієнтами, що пов'язані з купівлею-продажем банківських послуг, їх наданням та отриманням. Ці послуги надаються за встановленою ціною відповідно до ринкових умов.

Характерною рисою розвитку ринку банківських послуг є «уніфікація правил гри та посилення ролі міжнародних організацій на міжнародному ринку банківських послуг, посилення процесу транснаціоналізації банківської діяльності та розширення присутності іноземних банків у вітчизняній банківській системі, посилення процесу консолідації та

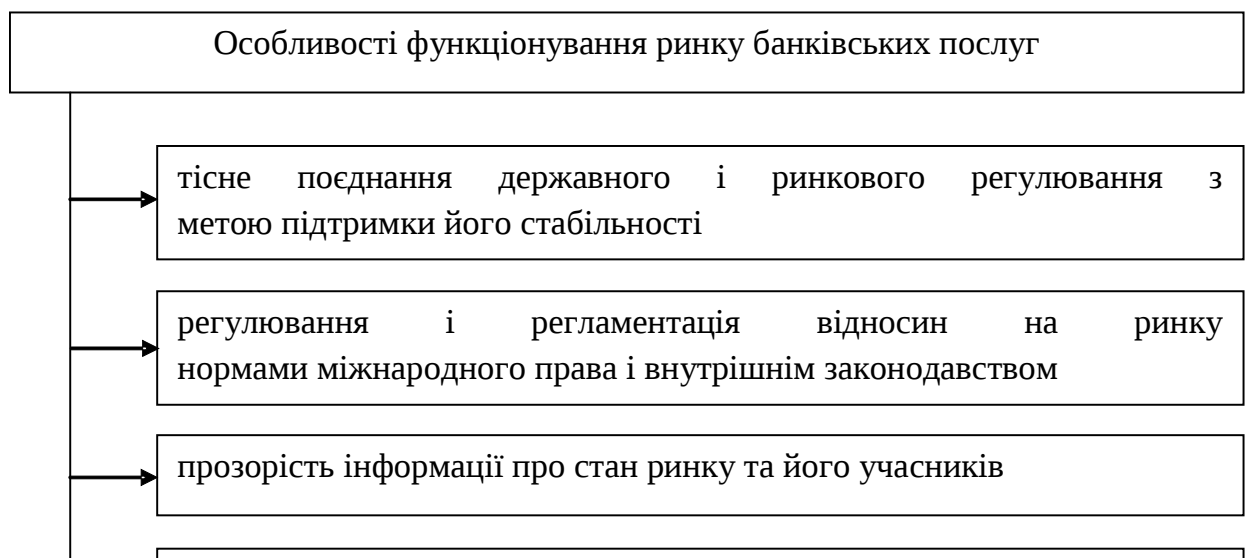
капіталізації банківського капіталу, узагальнення банківської діяльності, масштабне впровадження інновацій і водночас підвищення вразливості ринку до зовнішніх шоків і швидкості поширення кризових тенденцій тощо».

[19].



цивілізованих країн. Тодже коніє необхідна глобалізація економіки, консолідація населення в глобальному просторі імпортно-експортного бізнесу компаній, функціонування **ринку банківських послуг**.

Особливості функціонування ринку банківських послуг наведені на рис.. 1.4.



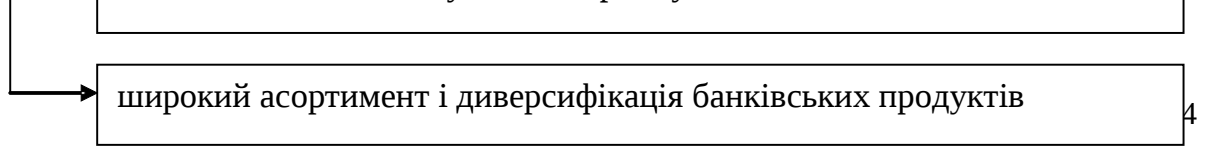


Рис. 1.4. Особливості функціонування ринку банківських послуг (essuir.sumdu.edu.ua) [20]

Ринок банківських послуг характеризується певною класифікацією та сегментацією, яку наведено у табл. 1.2.

Крім зазначених у табл. 1.2 класифікаційних ознак, доцільно визначити сегменти ринку банківських послуг (essuir.sumdu.edu.ua) за постачальниками, за рейтингами та ренкінгами. Це дозволяє визначити надійних провайдерів банківських послуг, якими є комерційні банки.

Слід зазначити, що перелічені види ринку банківських послуг (essuir.sumdu.edu.ua) не лише деталізуються на підвиди, а й можуть доповнюватися іншими. Наприклад, ринок кредитних банківських послуг можна сегментувати на такі його види: ринок споживчих кредитів, ринок іпотечних кредитів та ринок авто кредитів та інші. Крім того, види цього ринку можна спостерігати на кількох інших ринках одночасно.

Всі ринки банківських послуг потребують всебічного аналізу.

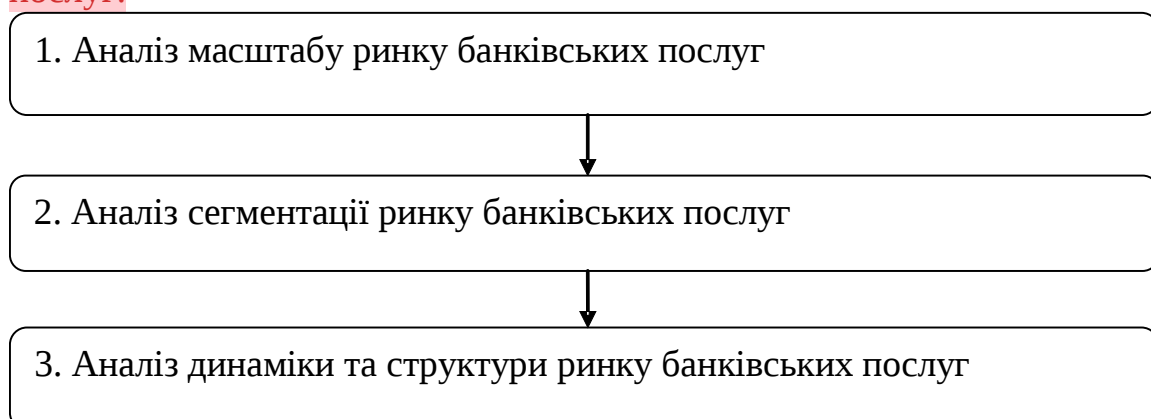
Таблиця 1.2

Класифікація ринку банківських послуг [21]

| | потенційний ринок;

Об'єктами такого аналізу є показники, за якими можна охарактеризувати стан, динаміку та структурні зрушення, результативність, ефективність ринків та інші важливі показники. Зважаючи на це, аналіз ринку банківських послуг в Україні повинен базуватися на методах горизонтального, вертикального, факторного, трендового та коефіцієнтного аналізів.

Рис. 1.5 містить етапізацію проведення аналізу ринку банківських послуг.



4. Аналіз доходів та витрат ринку банківських послуг

15

5. Аналіз результатів та ефективності банківських послуг

Рис. 1.5. Етапи аналізу ринку банківських послуг

За етапами, що наведені на рис. 1.5 можна проводити аналіз ринку банківських послуг в Україні. nam.kiev.ua Цей аналіз дозволяє визначити абсолютні і відносні відхилення ua-referat.com поточних показників від попередньо розрахованих, структурні зрушення на ринку, відносні показники достатності, прибутковості, ефективності ринків тощо.

1.3. Регулювання ринку банківських послуг в Україні

Сучасний режим регулювання ринку банківських послуг визначається на законодавчому рівні та формується під впливом конкуренції.

Головним регулятором ринку банківських послуг є nam.kiev.ua НБУ. Відповідно до статті 55 Закону України «Про Національний банк України» essuir.sumdu.edu.ua основними цілями такого регулювання є фінансові безпека та стабільність банківської системи України, а також захист фінансових інтересів суб'єктів банківської діяльності. У Законі України «Про фінансові послуги та державне регулювання finmonitoring.in.ua ринку фінансових послуг» визначені функції регулювання ринку фінансових послуг з боку держави.

Основні законодавчі та нормативні акти, що регулюють ринок банківських послуг наведені на рис. 1.6.

Законодавчі та нормативні акти, що регулюють ринок банківських послуг

1. Закон України «Про банки та банківську діяльність».
2. Закон України «Про платіжні системи та переказ коштів в Україні».
3. Закон України «Про платіжні послуги».
3. Закон України «Про обіг векселів в Україні».
4. Закони України «Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг».
5. Закон України «Про систему гарантування вкладів фізичних осіб».
6. Закон України «Про державне регулювання ринку цінних паперів в Україні».
7. Закон України «Про валюту і валютні операції».
8. Інструкція про безготівкові розрахунки в Україні у національній валюті.
9. Інструкція про порядок відкриття, використання і закриття рахунків у

10. Положення про порядок здійснення банками операцій з векселями в національній валюті на території України.

11. Положення про порядок виконання банками документів на переказ, примусове списання і арешт коштів в іноземних валютах та банківських металів.

13. Положення про порядок здійснення банками операцій за гарантіями в національній та іноземних валютах.

14. Постанова НБУ «Про здійснення операцій з використанням електронних платіжних засобів».

15. Інші законодавчі і нормативні акти.

Рис. 1.6. Законодавчі й нормативні акти регулювання **ринку банківських послуг** (dspace.wunu.edu.ua)

Дана законодавча та нормативна база є основою забезпечення якісного надання банківських послуг та підґрунтям для функціонування відповідного ринку.

В українських законодавчих актах визначено такі функції **державного регулювання ринку банківських послуг** (рис. 1.7).

Функції державного регулювання ринку банківських послуг

- проведення єдиної та ефективної державної політики у сфері банківських послуг;
- захист інтересів споживачів банківських послуг;
- створення сприятливих умов для розвитку та функціонування ринків банківських послуг;
- створення умов для ефективної мобілізації і розміщення фінансових ресурсів учасниками ринків банківських послуг з урахуванням інтересів суспільства;
- забезпечення рівних можливостей для доступу до ринків банківських послуг та захисту прав їх учасників;
- дотримання учасниками ринків банківських послуг вимог законодавства;
- запобігання монополії та створення умов розвитку добросовісної конкуренції на ринках банківських послуг;
- контроль за прозорістю та відкритістю ринків банківських послуг;
- сприяння інтеграції в європейський та світовий ринки банківських послуг.

нормативно-правових та директивних актів, звітів різного рівня та іншої інформації, що дозволяють визначити, оцінити структурувати та забезпечити регулювання **ринку банківських послуг** (рис. 1.8).

Нормативно-правове та інформаційне забезпечення ринку банківських послуг

- правове забезпечення – міститься в Законах України які регулюють

економічну діяльність банків (Закон України «Про банки і банківську діяльність», Закон України «Про Національний банк України» (надалі НБУ) та ін.);

- директивне забезпечення – міститься у постановах Кабінету Міністрів України, Національного банку України, наказах Міністерства фінансів та інших міністерств і відомств;

- нормативно-довідкове забезпечення – міститься у звітах Національного банку України та Міністерства фінансів, у каталогах, проспектах, на сайтах комерційних банків, рейтингових агентств тощо;

- обліково-економічне забезпечення – міститься у звітній фінансовій документації банківських установ, Національного банку України, щорічних статистичних збірниках тощо.

Рис. 1.8. Нормативно-правове та інформаційне для забезпечення ринку банківських послуг

За підсумками проведеного теоретичного аналізу можна зазначити, що ринок банківських послуг – це складна комплексна економічна категорія. Регулювання ринку банківських послуг (dspace.wunu.edu.ua) здійснюється на законодавчому рівні та за допомогою нормативної бази. Ринок банківських послуг в Україні має інформаційне забезпечення, характеризується особливостями функціонування та широким спектром методичних підходів до аналізу. Враховуючи багатогранність та широку сегментацію ринку банківських послуг, він не достатньо вивчений та потребує дослідження сучасного стану.

2 АНАЛІЗ РИНКУ БАНКІВСЬКИХ ПОСЛУГ В УКРАЇНІ

2.1 Аналіз банківської системи України та факторів впливу на розвиток ринку банківських послуг

Аналіз ринку банківських послуг (dspace.wunu.edu.ua) в Україні доцільно розпочати з дослідження стану її банківської системи. Цей аналіз включає в себе аналіз масштабів банківської системи України та основних показників її функціонування. Таку інформацію публікує у своїх звітах Національний банк України на своєму офіційному сайті [23].

Показники масштабів функціонування банківської системи України наведені у табл. 2.1.

Аналіз табличних даних свідчить про таке. Кількість діючих банків в Україні станом на кінець 2017 року становила 82 і за період аналізу (2017-2022 роки) зменшилася. На 01.09.2022 року банківська система України (dspace.wunu.edu.ua) налічувала 67 банків, з яких 30 – з іноземним капіталом (21 банк – зі 100% іноземним капіталом). Впродовж 2017-2022 років 15 банків було закрито з ряду причин. Причому 4 комерційні банки закрилися впродовж 2022 року, а три з них з початку війни в Україні. Загалом можна назвати декілька причин скорочення діючих банків, серед яких: оптимізація української банківської системи з боку НБУ; впливи зовнішнього середовища на нестійкі комерційні банки, що призвели до їхнього закриття; кризові явища внаслідок коронавірусу 2019-2021 років та військові дії в Україні у 2022 році.

При аналізі загальних активів банківської системи (dspace.wunu.edu.ua) України можна спостерігати їх зростання з 2017 по 2022 роки. За підсумками 2018 року загальні активи банківської системи України (papers.univ.kiev.ua) зросли з 1,84 трлн. грн. до 2,253 трлн. грн. Позитивним є те, що криза COVID-19 не вплинула на розмір загальних активів у гривнях, вони не зменшилися. Хоча можна бачити, що це були подекуди інфляційні процеси.

Таблиця 2.1

Показники масштабів та функціонування банківської системи України

Відрахування в резерви	49,2	23,8	10,7	31,0	3,4
------------------------	------	------	------	------	-----

Сума загальних активів в іноземній валюті на кінець 2019 року зменшилася порівняно з попереднім періодом. Зменшення загальних активів в іноземній валюті також відбулося наприкінці 2021 року внаслідок коливання валютних курсів та кредитних ставок. Станом на 01.09.2022 року сума загальних активів майже досягла значення початку 2022 року. А на кінець 2022 року буде ще вищий їх розмір. Причина зрозуміла – інфляційні

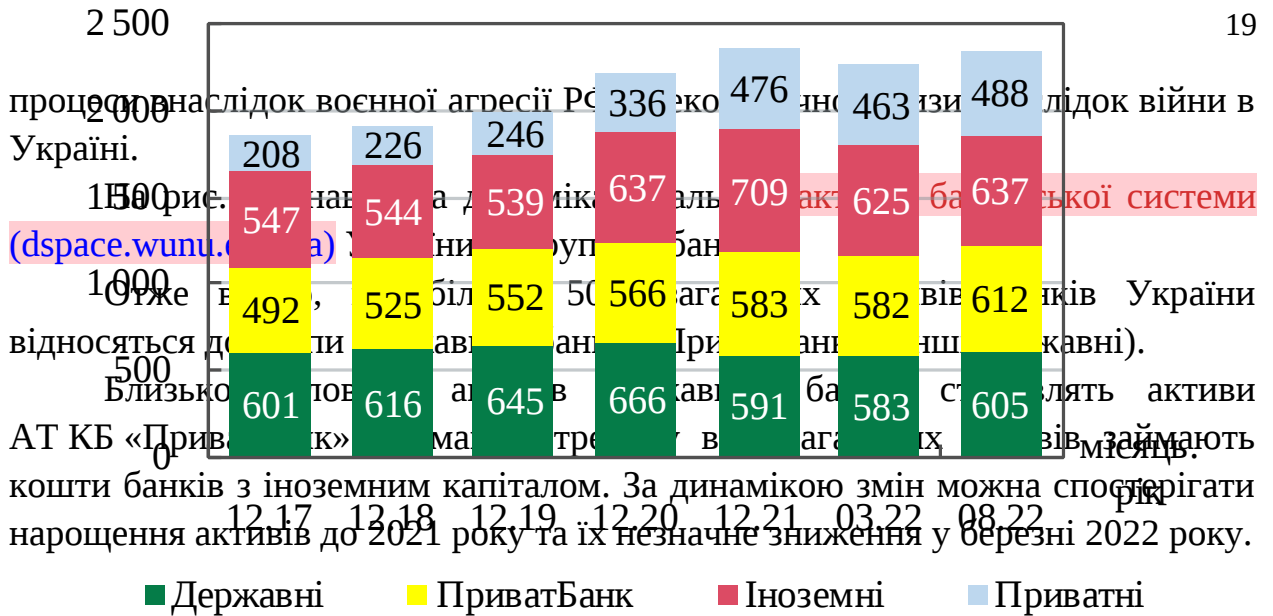


Рис. 2.1. Динаміка загальних активів банківської системи України

А станом на 01.09.2022 року сума загальних активів зросло до розміру 2021 року. Найбільше падіння на початок 2022 року можна спостерігати за активами банків з іноземним капіталом. Оскільки саме вони швидко реагували на зміни зовнішнього середовища – воєнні дії. Щоб уникати фінансових втрат іноземні банки призупиняли діяльність у своїх відділеннях, що знаходяться у зоні високих ризиків війни. Деякі банки з іноземним капіталом частково вивели свій капітал за кордон.

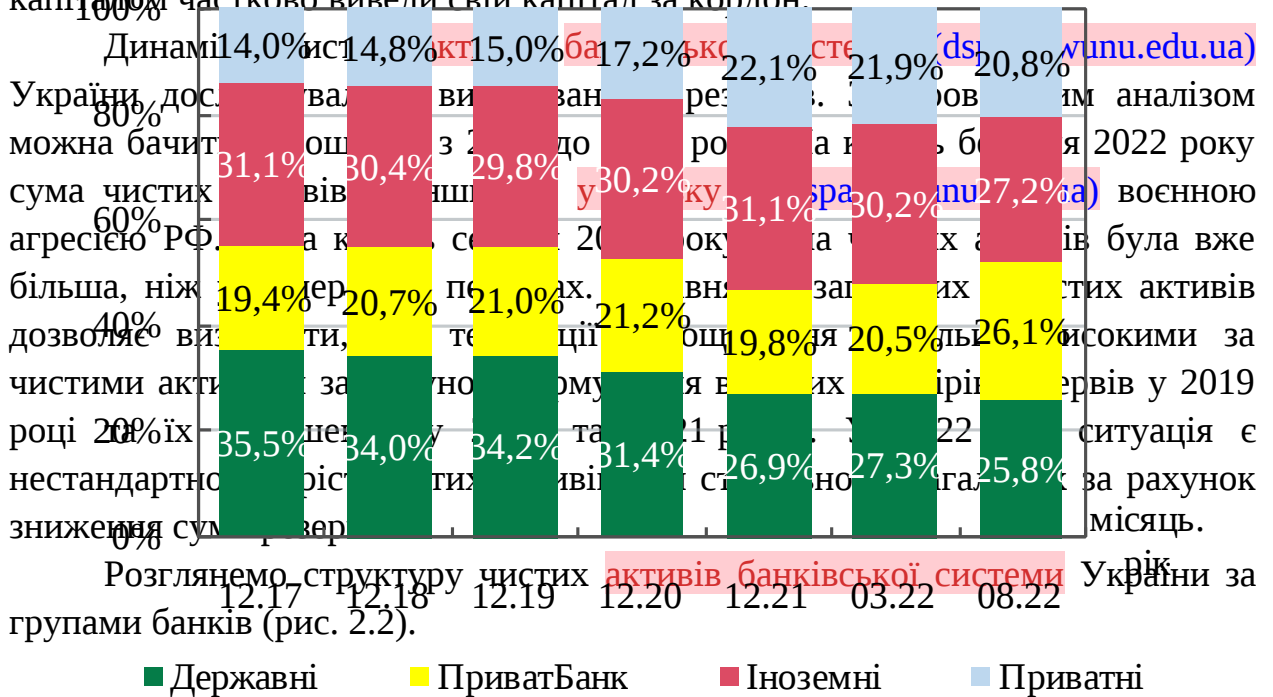


Рис. 2.2. Структура чистих активів банківської системи України

На рисунку 2.2 показано, що банки, що фінансуються з-за кордону, володіють більшою часткою у структурі капіталу. АТ КБ «Приватбанк», незважаючи на те, що (dspace.wunu.edu.ua) мав значну питому вагу в загальних активах, має 26% чистих активів, яка суттєво зросла порівняно з

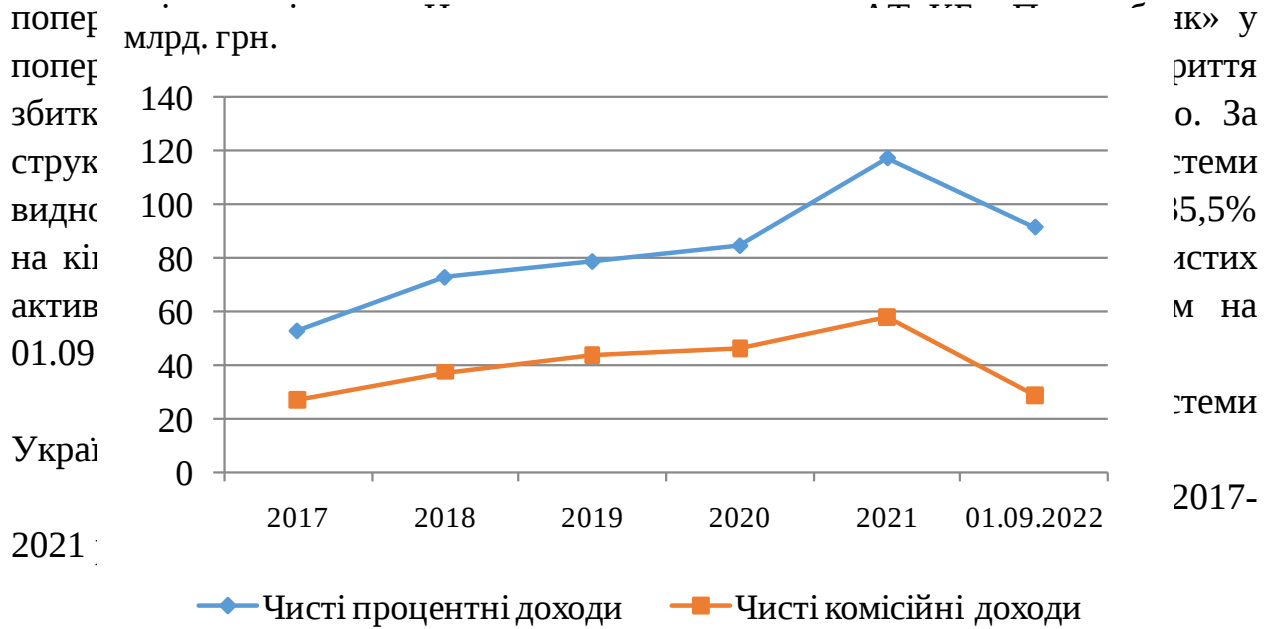


Рис. 2.3. Динаміка (dspace.msu.edu.ua) фінансових результатів банківської системи України

Аналогічно зростали чисті комісійні доходи з 27,5 млрд. грн. до 58,1 млрд. грн. Це позитивна динаміка, яка показувала стабільність та рентабельність української банківської системи у (dspace.wunu.edu.ua) аналізований період.

Таблиця 2.2

Фінансові результати банківської системи України, (dspace.msu.edu.ua) млн. грн.

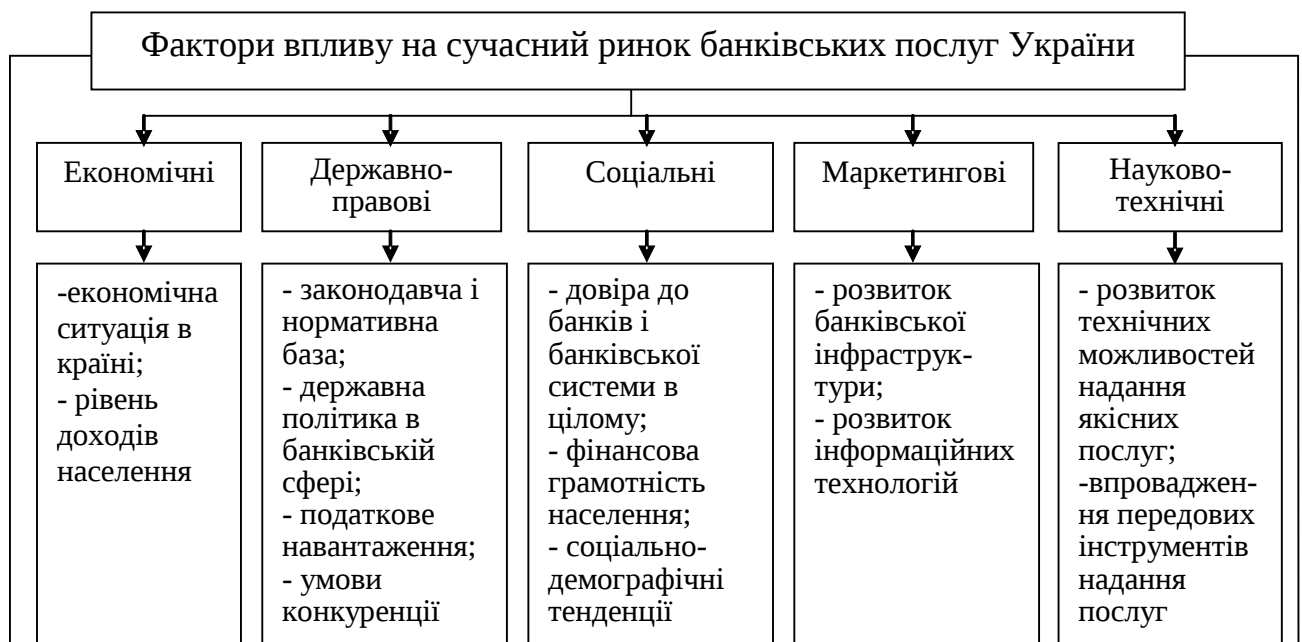
Однак, війна в Україні негативно вплинула на фінансові результати та призвела до їх зменшення. Чисті процентні доходи зменшилися до 91,8 млрд. грн., а чисті комісійні доходи – до 29,2 млрд. грн. Але є ймовірність, що до кінця року ситуація хоч частково покращиться.

Аналізуючи резерви визначено, що у 2017 році вони були достатньо високими. Зниження суми компенсацій за рахунок резерви здійснювалося до включно 2019 року, а у 2020 році суттєво зросло внаслідок великих ризиків кризи COVID-19. У 2021 році компенсація із резервів складала 3,4 млрд. грн., що свідчило про низький ризик банківської системи стосовно можливих збитків. Суттєво зросли відрахування із резервів у 2022 році. Це й зрозуміло, оскільки війна – це великі фінансові ризики. Уже після місяцю військових дій вони склали 21,6 млрд. грн. А на 01.09.2022 року вони склали 89,4 млрд. грн.

Підсумовуючи фінансові результати функціонування банківської системи України можна зробити висновки про зростання чистого прибутку з 2017 до 2021 року. Станом на 01.09.2022 року чистий прибуток складав 8,4 млрд. грн., що на 69,1 млрд. грн. менше у порівнянні з 2021 роком.

Проаналізуємо фактори впливу на сучасний ринок банківських послуг за даними інтернет-аналітики (рис. 2.4).

Таким чином можна бачити, що аналітики високо оцінюють вплив факторів на ринок банківських послуг в Україні. Незважаючи на існуючі проблеми, форс-мажори, війну, економічну кризу, українська банківська система достатньо якісно справляється з нинішніми викликами. Так само успішно вона справлялася і з проблемами в банківському секторі (dspace.wunu.edu.ua) за коронакризи. Завдяки застосуванню цифрових та дистанційних технологій український ринок банківських послуг продовжує функціонувати. Комерційні банки продовжують якісно надавати послуги резидентам і нерезидентам.



Оцінка аналітиків (ступінь впливу, %)

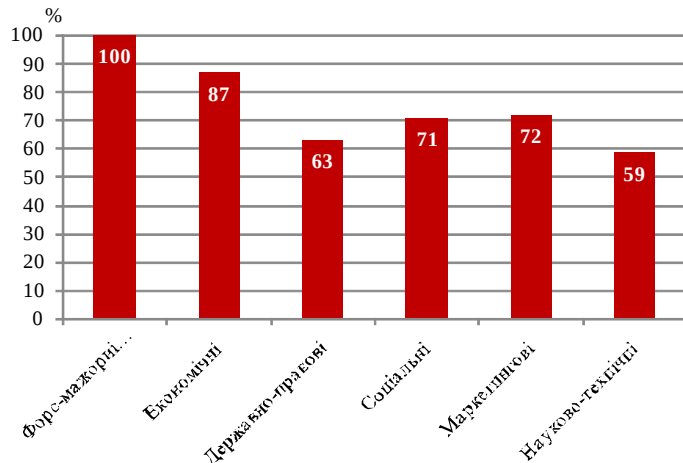


Рис. 2.4. Кількість банківських відділень в Україні

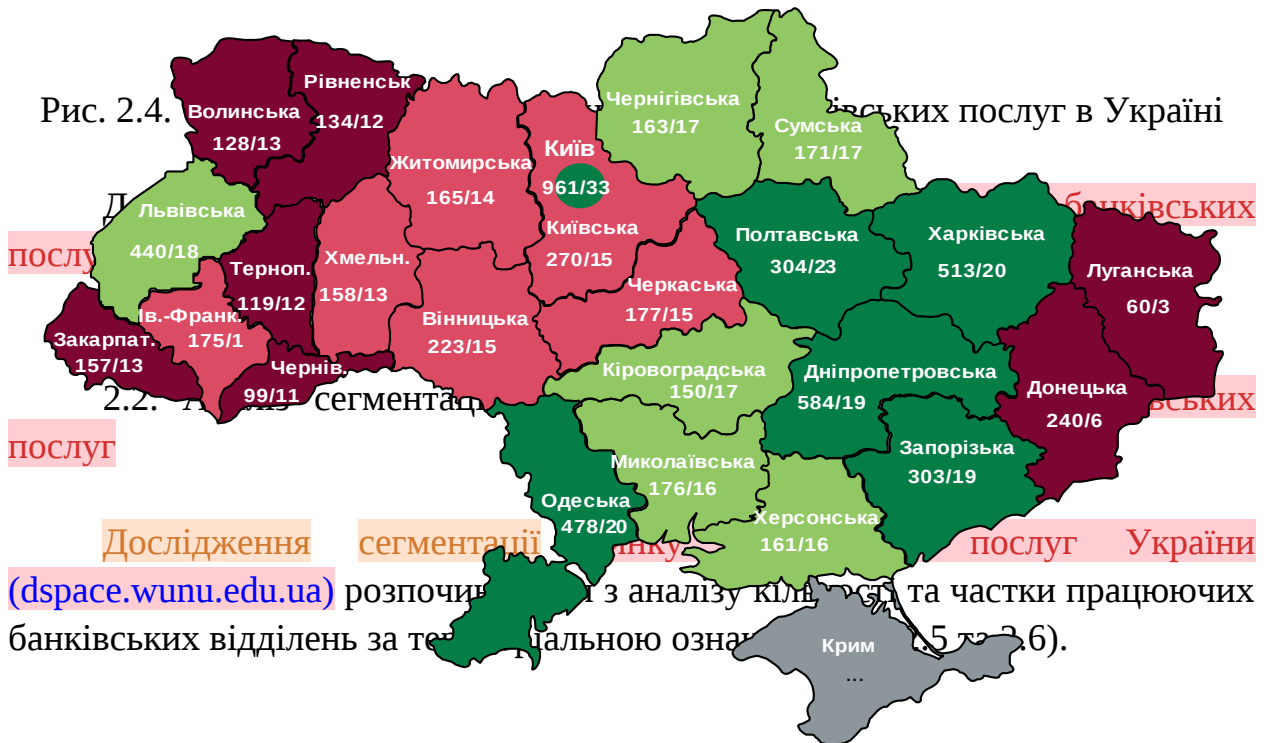


Рис. 2.5. Кількість відділень банків станом на 01.04.2022 року, од./од. на 100 тис. населення

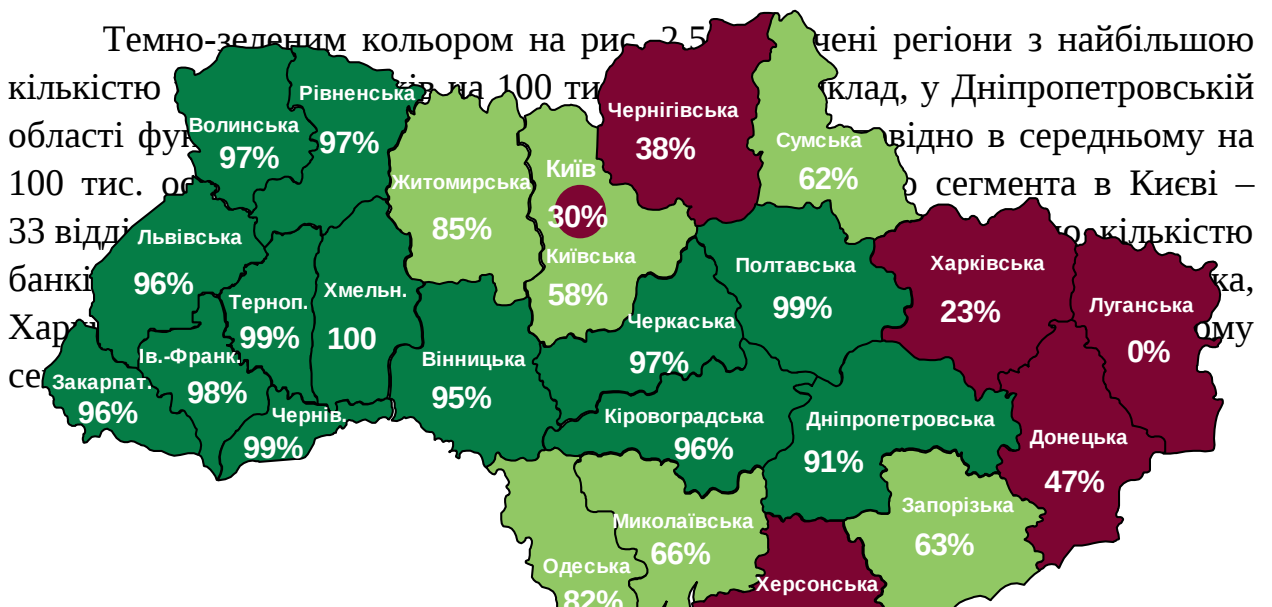




Рис. 2.6. Частка працюючих відділень системно важливих банків станом на 01.04.2022 року

До нього входять Кіровоградська, Миколаївська, Сумська, Львівська, Херсонська, Чернігівська області. Рожева частина – Вінницька, Івано-Франківська, Житомирська, Київська, Хмельницька, Черкаська області мають 14-15 філій на 100 тис. осіб. Найменше представлений темно-червоний сегмент, що включає Волинську, Закарпатську, Рівненську, Тернопільську, Чернівецьку, а також Луганську та Донецьку області. Останні два регіони мають найменшу кількість філій банків на 100 тис. осіб (3 і 6).

Розглядаючи рис. 2.6 видно, що війна мала великий вплив на функціонування ринку банківських послуг. (dspace.wunu.edu.ua) Темно-червоний сегмент демонструє значне зменшення працюючих банківських відділень внаслідок окупації, а також в районах активних бойових дій та на деокупованих територіях. У Луганській області не працює жодне відділення, у Харківській області станом на 01.04.2022 рік були відкритими 23% банківських відділень. У Херсонській та Чернігівській областях було закрито 69% та 62% відділень, у Донецькій області – 53% відділень. Але ситуація в цих областях активно змінюється і на даний момент часу може бути інша ситуація, особливо стосовно деокупованих територій, а також Херсонської та Донецької областей.

Станом на 01.04.2022 року в Києві працювало лише 30% банківських філій, але до 01.06.2022 року ця частка зросла до 60% через звільнення Київської області від російських військ. А станом на 01.09.2022 року в Києві відкрито вже більше 90% відділень системно важливих банків України.

Зелений сегмент, що включає Житомирську, Київську, Сумську, Запорізьку, Миколаївську та Одеську області, показує, що станом на 01.04.2022 року з ринку банківських послуг (dspace.wunu.edu.ua) було виведено від 15% до 33% відділень. У Миколаївській та Запорізькій областях відбулося погіршення за рахунок постійних обстрілів цих областей. За темно-зеленим сегментом, який включає інші регіони, ситуація майже не змінювалася. Лише у Дніпропетровській області ситуація погіршилася за рахунок термінового закриття відділень у Нікополі, Марганці, Зеленодольську та інших містах, які обстрілюють війська РФ.

Бачити динаміку масштабів надання банківських послуг можна шляхом порівняння рис. 2.5 та рис. 2.7, який демонструє кількість відділень банків станом на 01.04.2022 року.

Таким чином, станом на 01.04.2022 року частка працюючих відділень банків за регіонами надання банківських послуг становила наступні показники:



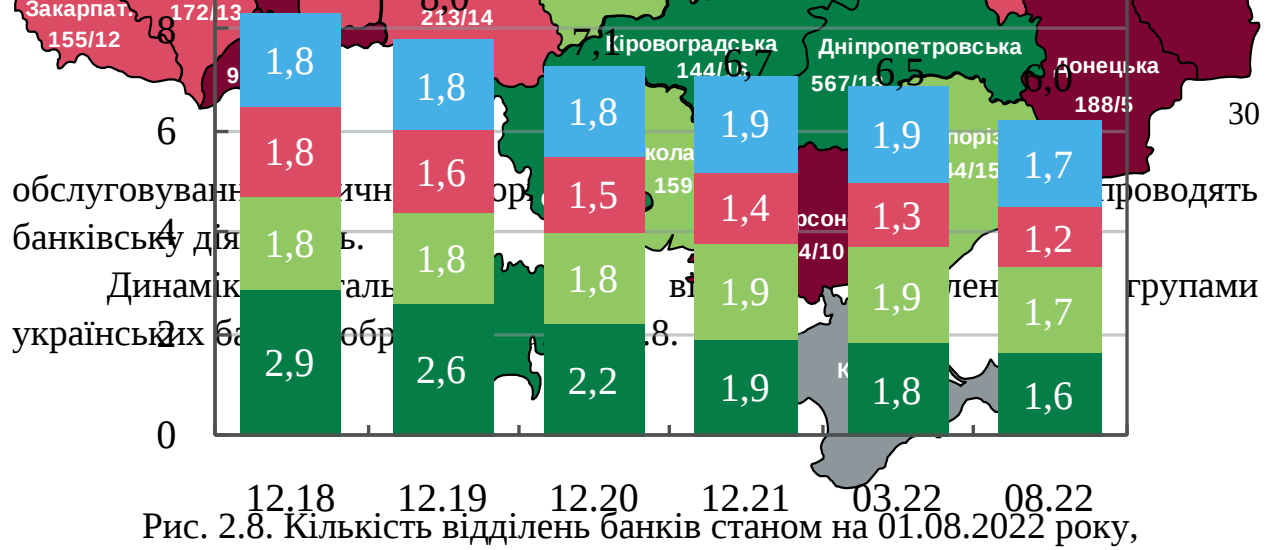


Рис. 2.8. Кількість відділень банків станом на 01.08.2022 року,

■ Державні ■ Державні та приватні банки ■ Іноземні ■ Приватні

Рис. 2.9. Динаміка кількості працюючих відділень за групами українських банків

Рис. 2.9 демонструє поступове зменшення кількості відділень банків з 8,5 тис. одиниць у 2018 році до 6 тис. одиниць станом на 01.09.2022 року. Найбільш динамічно зменшувалася кількість відділень державних та іноземних банків, відповідно на 1,3 тис. од. та 0,6 тис. од. Кількість відділень АТ КБ «Приватбанк» зменшилася на тисячу одиниць порівняно з 2018-2020 роками та на 2 тис. од. порівняно з 2021 роком. Аналогічна динаміка і за відділеннями приватних банків.

Далі проведемо аналіз динаміки показників українських ринків кредитних та депозитних послуг (табл. 2.2).

Показники ринку кредитних послуг в Україні дозволяють визначити коливання як за сумами валових, так і чистих кредитів. За кредитними послугами суб'єктам господарювання у 2017-2022 років можна бачити таке. На кінець 2017 року сума за валовими кредитами була 864 млрд. грн. У 2018 році вона збільшилася до 919 млрд. грн. Потім зменшувалася до 749 млрд. грн. у 2020 році, а станом на 01.09.2022 року валові кредити суб'єктам господарювання збільшилися за розміром до 849 млрд. грн. (на 6,6%). Аналогічні зміни відбувалися за валовими кредитами суб'єктам господарювання в іноземній валюті: зростання з 2017 до 2018 року на 43 млрд. грн.; зменшення до 2021 року до 292 млрд. грн.; незначний ріст станом на 01.09.2022 року до 304 млрд. грн. Натомість за чистими кредитами суб'єктів господарювання відбулося зростання їх суми з 451 млрд. грн. до 567 млрд. грн. станом на 01.09.2022 року.

Що стосується послуг кредитування фізичних осіб, то валові кредити надані їм постійно зростали. На кінець 2017 року було видано 171 млрд. грн. кредитів, а вже станом на 01.09.2022 року 234 млрд. грн. кредитів (зростання на 5%). Аналогічна тенденція відбувалася і за чистими кредитами фізичним особам. За кредитами в іноземній валюті відбувалося постійне зниження з

68 млрд. грн. на кінець 2017 року до 23 млрд. грн. на (dspace.tneu.edu.ua) 01.09.2022 року.

Таблиця 2.2

Динаміка показників ринків кредитних та депозитних послуг

в Україні, млрд. грн.

кошти суб'єктів

Небажання ризикувати та зміцнення гривні у аналізованих роках завдяки інфляційному таргетуванню з боку НБУ призвело до надання переваги національній валюті при виборі кредитних продуктів на ринку.

Аналіз ринку депозитних послуг показав, що кошти суб'єктів господарювання в банківській системі України впродовж 2017-2021 років постійно зростали. Такий ріст можна було спостерігати з 427 млрд. грн. на кінець 2017 року до 800 млрд. грн. на (dspace.tneu.edu.ua) кінець 2021 року. А станом на 01.09.2022 року кошти суб'єктів господарювання у банках України склали 769 млрд. грн. (зменшилися на 3,9% порівняно з попереднім роком). Також відбувався ріст коштів у депозитах суб'єктів господарювання в іноземній валюті. Ці кошти зросли з 163 млрд. грн. до 223 млрд. грн. станом на 01.09.2022 року.

Депозити фізичних осіб зросли суттєво – з 478 млрд. грн. у 2017 році до 852 млрд. грн. станом на 01.09.2022 року, аж на 17,2%. Також відбувався ріст депозитів фізичних осіб в іноземній валюті з 244 млрд. грн. до 283 млрд. грн. В основному це короткострокові депозити та кошти на поточних рахунках громадян. Внаслідок війни та інфляції зросли зарплати, крім того військові української армії отримують значні кошти за передування у зоні бойових дій. Також зростання депозитів незважаючи на ризики та військові події пояснюється тим, що частина населення уникаючи ризиків мародерства та втрати грошових цінностей у готівці, вирішила розмістити кошти у депозитах в комерційних банках.

Динаміка структурних змін по депозитах фізичних осіб наведені на рис. 2.10.

Аналізуючи рівень проникнення на ринку кредитних та депозитних послуг в Україні можна бачити, що він визначає розміри кредитів або депозитів у загальній величині ВВП. Отже, можна бачити, що станом на кінець 2017 року валові кредити суб'єктів господарювання у ВВП склали 29%, а станом на 01.09.2022 року – 14,5%. Тобто відбулося зменшення.

■ Державні ■ ПриватБанк ■ Іноземні ■ Приватні



Рис. 2.10. Динаміка структурних змін депозитів фізичних осіб за групами українських банків

Рівень проникнення чистих кредитів суб'єктів господарювання зменшився з 15,1% у 2017 році до 7,3% на 01.09.2022 року. Рівень проникнення валових кредитів фізичних осіб впродовж 2017-2022 років був достатньо стабільним – 4,5-5,7%. Хоча з 2017 по 2021 роки спостерігалось поступове зменшення, а у 2022 році незначне зростання. Стабільність рівня проникнення можна бачити і за чистими кредитами фізичним особам. Аналіз рівня проникнення [на ринку депозитних послуг \(dspace.tneu.edu.ua\)](https://dspace.tneu.edu.ua) показав суттєве зменшення цього показника. За коштами суб'єктів господарювання – з 14,3% до 4,5%, за коштами [фізичних осіб – \(papers.univ.kiev.ua\)](https://papers.univ.kiev.ua) з 16% до 11,6%.

Отже, можна підсумувати, що ринок банківських послуг характеризується важливістю для резидентів та нерезидентів, для суб'єктів господарювання та для фізичних осіб. Цей ринок займає суттєву частку в ВВП серед інших ринків товарів та продуктів.

2.3 Аналіз банківських послуг АТ КБ «Приватбанк» як системоутворюючого банку на ринку банківських послуг

Крім інформації про стан ринку кредитних та депозитних послуг в аналітичних звітах НБУ не наводяться дані про ринки інших банківських послуг. Тому дослідити їх важко. Для повноти дослідження магістерської роботи пропонуємо провести аналіз банківських послуг АТ КБ «Приватбанк», місткість якого [в банківській \(dspace.tneu.edu.ua\)](https://dspace.tneu.edu.ua) системі України більше [\(papers.univ.kiev.ua\)](https://papers.univ.kiev.ua) 50%.

АТ КБ «Приватбанк» діє на банківському ринку з 1992 року та надає банківські послуги юридичним і фізичним особам. На офіційному сайті АТ КБ «Приватбанк» означені такі послуги: «відкриття рахунків у банку та цілодобове обслуговування; супроводження «Приват24» для бізнесу та приватних осіб; інкасація виручки торгових мереж; загальний доступ до руху коштів на рахунках; кредитні послуги; депозитні послуги; присвоєння міжнародного номеру банківського рахунку (IBAN); відкриття та обслуговування карт «Ключ до рахунку», корпоративних карт для бізнесу; оформлення паливних карт; відкриття карт та обслуговування для приватних осіб; реєстрові поповнення; зарплатні проекти; сервіс «Облік робочого часу»; здійснення масових виплат; платежі та грошові переводы; еквайрінг; обслуговування платіжних терміналів, міні-терміналів та mini-POS;

обслуговування способів оплати «Оплата частинами» та «Миттєва ротрочка»; інвойс в оплату частинами; нотаріальні платежі; гарантійне обслуговування; акредитиви; супроводження електронного обліку і звітності; агентська діяльність із здійснення страхових послуг; банківське супроводження роботи бухгалтера; інші послуги».

Крім вже зазначених кредитно-депозитних послуг, важливим для клієнтів АТ КБ «Приватбанк» є платіжно-касове обслуговування (таблиця 2.3).

Таблиця 2.3

Дані про розрахунково-касове обслуговування клієнтів АТ КБ «Приватбанк»
| терміналів українських банків, | | | |

Інформація табл. 2.3 демонструє зменшення кількості банкоматів та терміналів самообслуговування АТ КБ «Приватбанк». З іншого боку, зросла кількість платіжних карток і POS-терміналів. Також зросла частка POS-терміналів АТ КБ «Приватбанк» на українському платіжному ринку. Це показує активність діяльності АТ КБ «Приватбанк» у платіжно-касовому обслуговуванні клієнтів.

Результатом надання банківських послуг є отримані комісійні доходи та понесені комісійні витрати.

У таблиці 2.4 приведені дані про динаміку комісійних доходів та витрат АТ КБ «Приватбанк».

Таблиця 2.4

Динаміка комісійних доходів і витрат АТ КБ «Приватбанк»										
Витрати на комісійні, %	14,10	23,92	31,06	42,63	64,43	7,12	9,81	7	12	

Дані табл. 2.4 свідчать про збільшення доходів АТ КБ «Приватбанк», **в тому числі (dspace.tneu.edu.ua)** комісійних. Зросла частка комісійного доходу в загальній його сумі. На кінець 2021 року комісійний дохід мав 49,44% у загальних доходах банку. Відбувався ріст і комісійних витрат АТ КБ «Приватбанк», проте **їхня частка у загальних (dspace.tneu.edu.ua)** витратах була більшою (64,43% на кінець 2021 року). При цьому в динаміці частка комісійних витрат у загальних витратах суттєво зростала – з 14,1% у 2017 році до 42,63% у 2020 році і далі до 64,43% у 2021 році. Отже, можна бачити прибуткову діяльність за банківськими послугами, за якими АТ КБ «Приватбанк» отримував комісію.

У табл. 2.5 наведено структуру комісійних доходів АТ КБ «Приватбанк» за видами наданих банківських послуг.

Інформація, що наведена у таблиці 2.5 свідчить про найбільший комісійний дохід АТ КБ «Приватбанк» за розрахунковим обслуговуванням. Частка розрахункових операцій становила понад 44% на кінець 2017 року, а на кінець 2021 року вона зменшилася до 28,47%. Також досить високими є комісійні доходи при знятті коштів – трохи більше 24% на кінець 2017 року та 20,34% на кінець 2021 року. Позитивною динамікою характеризувався екавайринг. Його частка збільшилася 17,9% у 2017 році до 25,72% у 2021 році. Доходи від функціонування міжнародної платіжної системи зростали і у загальних комісійних доходах становили 18,9%. Інші комісійні банківські послуги впливали незначно та принесли менший дохід.

Частка комісійних витрат від розрахункових послуг зменшилася з 23,3% на кінець 2017 року до 3,28% на кінець 2021 року. Найбільшою була частка комісійних витрат від функціонування міжнародних платіжних систем. З 68,64% у 2017 році вона зросла до 95,24% у 2021 році.

Враховуючи сказане доцільно проаналізувати ефективність окремих видів банківських послуг АТ КБ «Приватбанк». Цей аналіз базується на розрахунку відношення чистого комісійного доходу до витрат. Розраховані показники ефективності окремих видів послуг АТ КБ «Приватбанк» наведені у табл. 2.6.

Таблиця 2.6

Показники ефективності окремих видів банківських послуг, що надає

АТ КБ «Приватбанк»				
Ефективність послуг				
	-0.39	-0.61	-0.23	-0.1

За розрахованими даними у табл. 2.6 видно, що для АТ КБ «Приватбанк» найбільш ефективними були розрахункові послуги. На кінець 2021 року показник ефективності розрахункових послуг був 24,66 часток од. Цей показник у динаміці зростає. Низькою ефективністю характеризувалися послуги еквайрінгу. З урахуванням масштабів здійснення еквайрінгу в АТ КБ «Приватбанк», цей вид послуг є актуальним та ефективним.

Щодо ефективності касових послуг, то станом на кінець 2020-2021 років ці послуги були збитковими для АТ КБ «Приватбанк». Все більша кількість людей переходить на онлайн обслуговування та обслуговування платіжними картками, а тому касові послуги є низько ефективними або взагалі не ефективними.

Неефективними були послуги обслуговування в міжнародних платіжних системах. Впродовж всього аналізованого періоду показник ефективності мав від'ємне значення. Це пояснюється тим, що АТ КБ «Приватбанк» несе великі витрати на користування міжнародними платіжними системами та обслуговування своїх клієнтів в них. При цьому від операцій в міжнародних платіжних системах отримується доходу недостатньо.

Підсумовуючи **можна зробити висновок, (dspace.tneu.edu.ua)** що ринок банківських послуг в Україні постійно розвивається і знаходиться в динаміці навіть під час воєнних дій. На цьому ринку надається безліч послуг. Однак є проблема у зборі інформаційних даних для аналізу ринку банківських послуг, оскільки спеціально організованих досліджень не проводиться. Враховуючи сказане у наступному розділі доцільно дослідити напрями розвитку ринку банківських послуг в Україні в сучасних умовах.

РОЗДІЛ 3 РОЗВИТОК РИНКУ БАНКІВСЬКИХ ПОСЛУГ В СУЧАСНИХ УМОВАХ

3.1. Проблеми розвитку банківських послуг в Україні

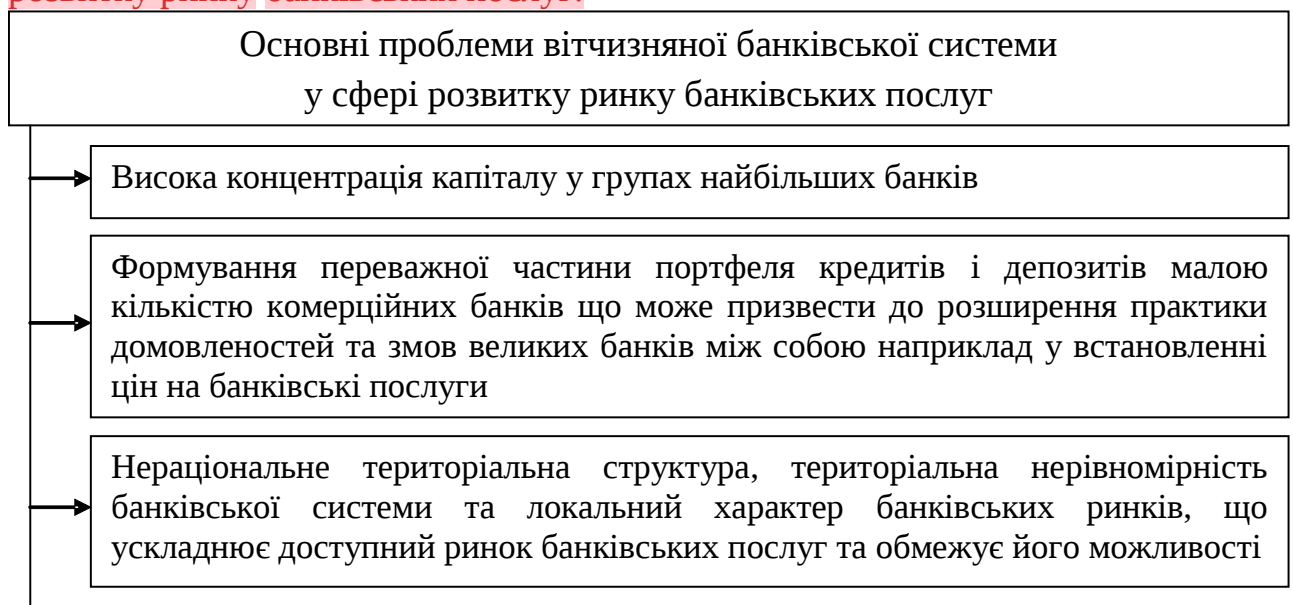
Функціонування національного ринку банківських послуг супроводжується присутністю різних проблем різного рівня і напряму. Тому для визначення перспектив його розвитку потрібно розглянути основні проблеми та зробити їх аналіз. Потрібно враховувати що з плином часу певні проблеми розвитку ринку банківських послуг загострюються, а інші навпаки стають не суттєвими. З огляду на це потрібно приділяти найбільшу увагу тим проблем, які мають системний характер.

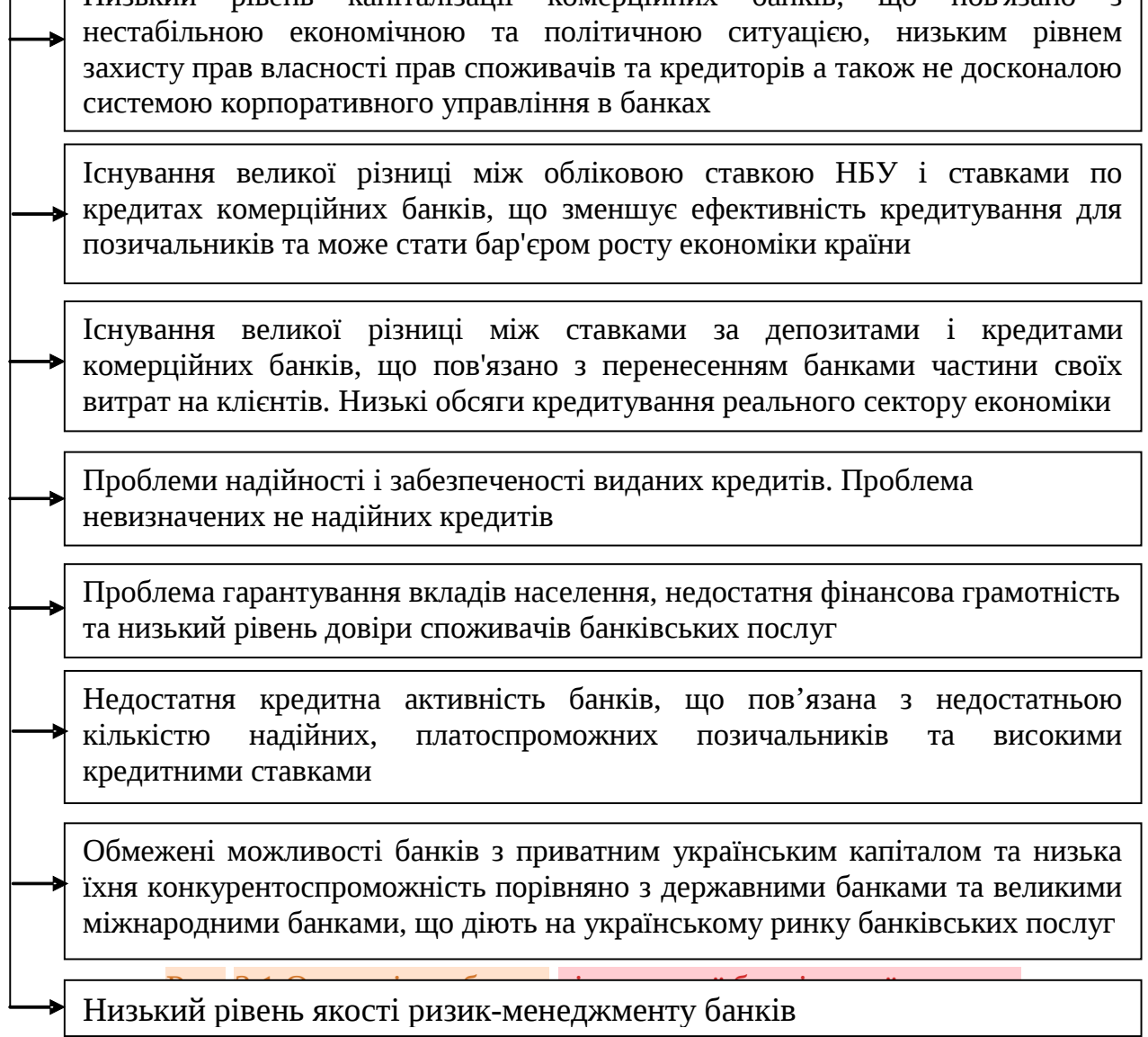
Розглянемо погляди науковців на існуючу проблематику на ринку банківських послуг [України станом на \(papers.univ.kiev.ua\)](http://papers.univ.kiev.ua) 2020-2021 роки.

На рис. 3.1 наведені основні проблеми [вітчизняної банківської системи \(dspace.tneu.edu.ua\)](http://dspace.tneu.edu.ua) у сфері розвитку ринку банківських послуг за поглядами Рудої Л.О. [26], Огородник В.В. [27], Золотарьової О.В. [28] та інших науковців.

Потрібно відмітити, що [банківська система України](http://dspace.tneu.edu.ua) [налічує велику кількість комерційних банків, у \(dspace.tneu.edu.ua\)](http://dspace.tneu.edu.ua) структурі яких суттєво частку займають державні банки. Функціонування державних банків суттєво впливає на ринок банківських послуг. А їхня форма власності та вплив держави вносять специфічні риси в конкурентну боротьбу банківських установ у сфері надання банківських послуг.

Продовжуючи розгляд проблем [розвитку ринку банківських послуг \(www.economy.in.ua\)](http://www.economy.in.ua) в Україні потрібно зазначити, що за мету не ставилося виділення всіх наявних проблем. А лише тих, які безпосередньо торкаються об'єкту дослідження та суттєво впливають на пошук шляхів і механізмів [розвитку ринку банківських послуг.](http://www.economy.in.ua)





Крім зазначеного вище можна виділити й інші проблеми, що існують на [ринку банківських послуг України. \(www.economy.in.ua\)](http://www.economy.in.ua) До них відносяться:

- недосконалість нормативно-правової бази у сфері реалізації банківських послуг;
- відсутність чітко прописаної стратегії реалізації банківських послуг;
- відсутність дієвої системи незалежного корпоративного управління в комерційному банку;
- імовірність прийняття ефективних рішень у сфері реалізації банківських послуг;
- ймовірність опору працівників при впровадженні нових інноваційних продуктів, реалізації стратегії розвитку банківських послуг та нових орієнтирів діяльності банку;
- невідповідність технологічного оснащення задекларованої стратегії розвитку банківських послуг;
- недостатньо розвинута мережа філій, банкоматів, POS-терміналів, пристроїв самообслуговування, інтернет-банкінгу та іншого;
- низька ефективність окремих комерційних банків.

Розглядаючи проблеми банківського сектору економіки Красман Н.В. поділяє їх на дві категорії: проблеми, що носять загально-економічний характер та проблеми, що мають специфічні риси, наприклад, для ринку банківських послуг [29].

Вважаємо, що сучасні проблеми функціонування ринку банківських послуг бажано розкласти на три групи, що виокремлюється за змістовним наповненням. Перша група – проблеми економічного характеру. В цій групі об'єднані ті проблеми ринку банківських послуг, вирішення яких дозволить вивести ринок на найбільш досконалий економічний рівень. Друга група – це проблеми фінансового характеру. До цієї групи належать ті проблеми, наявність яких суттєво впливає на фінансові показники діяльності комерційних банків. А усунення цих проблем може суттєво покращити фінансові результати і фінансовий стан комерційних банків. До третьої групи відносяться проблеми організаційно-правового характеру. Подолання цих проблем позитивно відобразиться на функціонуванні ринку банківських послуг **з точки зору** (papers.univ.kiev.ua) організації, упорядкування та діяльності інфраструктури.

Деталізація нашого погляду на проблеми ринку банківських послуг наведена на рис. 3.2.



Проблеми, що відповідають групам змістовного наповнення у табл. 3.2 безумовно можуть бути розширені. Тут наведено тільки декілька прикладів. Взагалі потрібно сказати, що проблем на ринку банківських послуг України існує велика кількість. Вони потребують вирішення, що суттєво вплине на розвиток банківського сектору економіки та покращення його функціонування.

Розглянемо декілька найбільш важливих проблем економічного характеру, вирішення яких, на нашу думку, може суттєво змінити функціонування ринку банківських послуг у напрямку його розвитку.

Обмеженість банківських послуг. Вивчення світового досвіду ринків банківських послуг доводить, що проблема обмеженості є майже першочерговою. Порівняння національного і європейського ринків доводить, що різні банківські послуги мають різну доступність. Наприклад, на доступність ринку банківських послуг у сфері кредитування в Україні суттєво гірша, ніж в європейських країнах. Кредитами на різні цілі у Європі користується велика кількість **фізичних та юридичних осіб** (papers.univ.kiev.ua) різних категорій. Ставки за кредитами невисокі, терміни користування є довготривалими, також лояльні умови кредитування. Це призводить до того, що ринок банківських послуг у сфері кредитування активно розвивається та дозволяє обертати потужні фінансові ресурси. Український ринок банківських послуг у сфері кредитування є недостатньо динамічним **у порівнянні з** (papers.univ.kiev.ua) європейським. Це пояснюється достатньо високою вартістю кредитних ресурсів, високими кредитними ризиками, непрозорістю умов надання кредитів. Також є складності в отриманні деяких кредитних послуг, що пов'язано з великою кількістю документації та додатковим ускладненням доступу фізичних і юридичних осіб до банківського кредитування.

Натомість розглядаючи послуги здійснення платежів, отримання готівки, відкритті поточних рахунків та інших напрямів розрахунково-платіжного обслуговування варто відмітити, що Україна у порівнянні з деякими європейськими країнами є більш доступною. Наприклад, у Німеччині для відкриття поточного рахунку для фізичної особи потрібно завчасно записатися на прийом до менеджера банку, зібрати пакет документів, що підтверджує особу, місце її проживання, сімейний стан та інші особливості життя. Далі після спілкування з менеджером та заповнення необхідних документів потрібно тиждень чекати лист поштою, у якому надається картковий код доступу, а потім ще тиждень очікувати поштою пластикову платіжну картку. В Україні відкриття рахунку та отримання пластикової картки здійснюється в один візит до банку.

Низькі обсяги довгострокового та інвестиційного кредитування. Довгострокове кредитування бізнесу, іпотека, лізинг, інвестиційне кредитування – ці напрями активно розвиваються в європейських країнах. Однак в Україні активність в аналізовані роки була достатньо низькою, що пов'язано з високими ризиками та кредитними ставками. В останні роки кредитні ставки почали поступово зменшуватися, однак в умовах війни комерційні банки з великою пересторогою надають кредити.

Для розуміння проблем надання послуг у сфері кредитування можна розглянути досвід України і Польщі за джерелами [30] та [31]. Результати зведені в табл. 3.1.

Таблиця 3.1

Частота використання джерел фінансування середніми підприємствами, %			
гарантійних		даних	даних

Аналіз даних у таблиці 3.1 дозволяє зробити такі висновки. Основне джерело фінансування діяльності середніх підприємств як в Польщі, так і в Україні – власні кошти. Хоча Польща набагато менше їх використовує. При цьому, знаходячись у більш ризикованій економіці, більший відсоток українських підприємств обирає власні кошти. Натомість кредити банків та лізинг для регулярного використання обирає вдвічі менша кількість українських підприємств, ніж польських. Великий обсяг дебіторської заборгованості, яка виникає від залучення комерційних кредитів, та необхідність швидкого отримання коштів обумовлює зростання кількості підприємств в Україні, які регулярно використовують факторинг. Цей відсоток вищий, ніж у Польщі.

Отже можна говорити про те, що розвиток ринку банківських послуг у сфері кредитування потребує вирішення проблем економічного характеру через здешевлення фінансових ресурсів, стабільність розвитку національної економіки, низькі темпи інфляції та незначні коливання валютного курсу. Також потрібна державна підтримка у сфері інвестиційного кредитування. Пріоритетні напрями інвестиційної активності, підтримка держави цих напрямів дозволять забезпечити підвищення рівня зацікавленості комерційних банків у кредитування реального сектору економіки в довгостроковій перспективі.

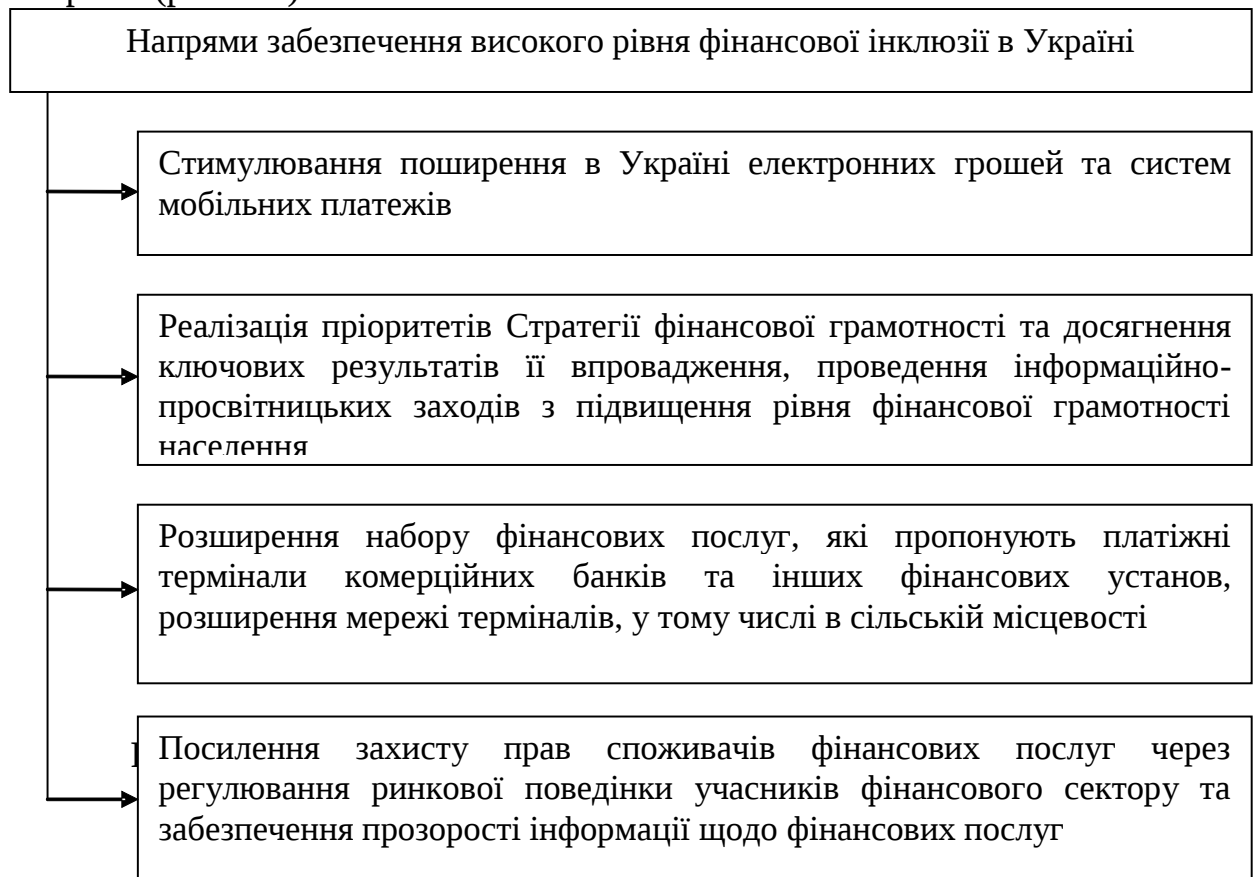
Недорозвинена фінансова інклюзія та пасивна поведінка окремих споживачів банківських послуг. Фінансова інклюзія - це «рівний доступ та використання фінансових продуктів та послуг, які: прийнятні за ціною; відповідають потребам домогосподарств та підприємств; доступні для всіх сегментів суспільства незалежно від доходу та місця проживання; надаються

представниками фінансового сектору відповідально та екологічно для усіх учасників процесу (ir.kneu.edu.ua)» (ir.kneu.edu.ua) [32].

Проблемами недорозвиненої фінансової інклюзії в Україні можна вважати:

- низьку фінансову грамотність населення;
- територіальну нерівномірність надання банківських послуг (обмеженість в сільській місцевості, гірській тощо);
- недостатня інфраструктура для впровадження цифрових банківських технологій (відсутність інтернету в деяких місцевостях, невміння деяких верств населення користуватися смартфонами, відсутність технічних засобів);
- велика частка населення, що не вміє або не бажає здійснювати безготівкові розрахунки, отримувати інші банківські послуги;
- недовіра населення фінансовим установам.

Для подолання проблем недорозвиненої фінансової інклюзії та пасивної поведінки окремих споживачів банківських послуг потрібні такі напрями (рис. 3.3).



Для подолання проблем економічного характеру в Україні була розроблена «Стратегія розвитку фінансового сектору економіки України (repository.hneu.edu.ua) до 2025 року» [34]. Однак війна України з РФ внесла свої корективи. Наразі розробляється план післявоєнного розвитку країни, спрямований на відновлення економіки та інфраструктури, будівництво

підприємств імпортозаміщення, незалежної енергетики, ІТ. Довгострокове банківське кредитування, активне надання банківських послуг населенню і юридичним особам у цьому плані буде займати важливе значення.

На основі проведеного дослідження проблем у наступному підрозділі розглянемо **перспективи розвитку ринку банківських послуг в Україні.**

3.2. Зарубіжний досвід розвитку ринку банківських послуг (dspace.wunu.edu.ua)

Як показує вітчизняний і зарубіжний досвід при поширенні та удосконаленні банківських послуг першочергового значення набувають три важливих параметри, які визначають перспективність банківської послуги. Оскільки банківська послуга надається її споживачеві, то саме він визначає ці параметри. Ними є зручність, доступність, вартість. За цими параметрами цікавим є дослідження **ринку банківських послуг (dspace.wunu.edu.ua)** Фінляндії.

Так у 2021 році Управління фінансового нагляду Фінляндії (FIN-FSA) провело аналіз виконання комерційними банками права клієнтів на базові банківські послуги за критеріями доступності, зручності та вартості [34]. При цьому враховувалися гарантії доступності до банківських продуктів тих клієнтів, які не користуються цифровими банківськими послугами.

Загальний рівень комісій за базові банківські послуги на фінському ринку банківських послуг зріс у 2021 році. Хоча для користувачів цифрових банківських послуг майже не змінився. Ціна оплати рахунків у нецифрових каналах обслуговування сильно варіювалася залежно від обраного клієнтом банку. Найвищі ціни були настільки дорогими, що могли стати загрозою доступності послуг за розумною ціною **для (uadoc.zavantag.com)** людей, які не мають можливості отримати доступ до каналів цифрових послуг.

Перехід на цифрові технології, COVID-19 – все це призвело до зниження доступності банківських послуг на фінському ринку. Відбулося зменшення кількості відділень, скоротилися години їх роботи. Це вплинуло на проблему доступності для клієнтів. Деякі банки Фінляндії запровадили систему розумних черг – призначення часу відвідування банку телефоном або електронним листом. У 2021 році кількість банкоматів з готівкою у Фінляндії почала дещо зменшуватися. Зменшення кількості відділень банку та обмеження на час обслуговування також негативно вплинули на доступність готівки. Вона все ще залишається важливим, а іноді єдиним доступним способом оплати для деяких споживачів. З іншого боку, канали розподілу готівки в останні роки диверсифікувалися, оскільки можливість

зняття готівки з кас магазинів доповнювала розподіл через банкомати та відділення.

У середньому населення Фінляндії має розумний доступ до касового обслуговування. Однак є певні регіональні відмінності. Так у середньому доступність до найближчого банкомату для жителя Фінляндії складає трохи

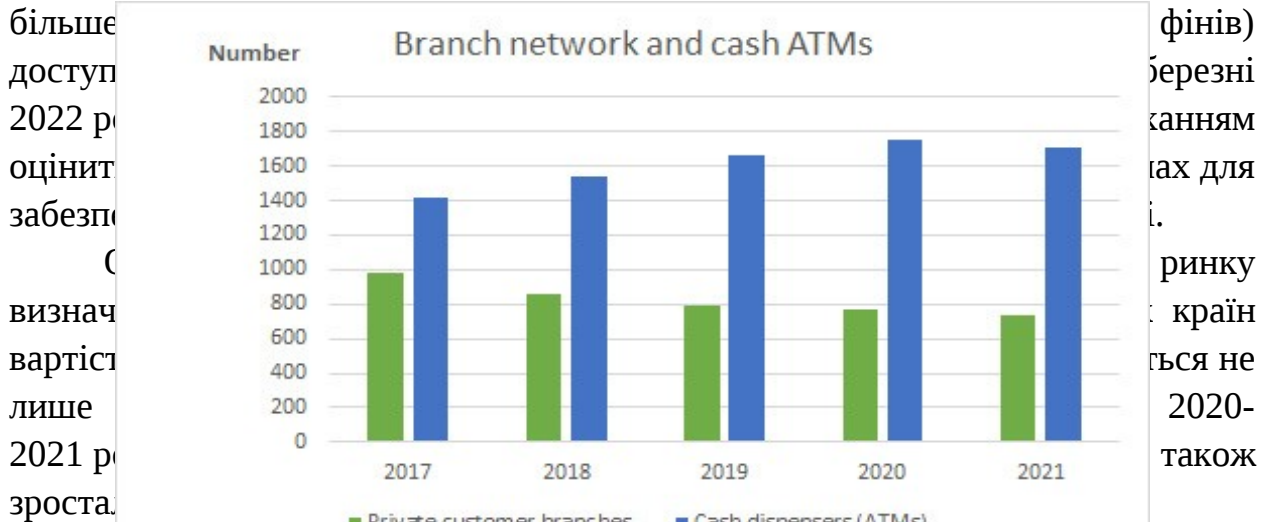


Рис. 3.4. Доступність населення до касових послуг у Фінляндії

У Фінляндії порівняння 2020 та 2021 років показує суттєві зміни у вартості платіжно-розрахункового обслуговування, що впливає на доступність та поширення послуг (табл. 3.2).

Таблиця 3.2

Динаміка вартості платіжно-розрахункового обслуговування у Фінляндії [34]

Ситуація	Вартість
Прямий лебет	безкоштовно
безкоштовно	безкоштовно
безкоштовно	безкоштовно

Аналіз, проведений FIN-FSA показав, що разом із ростом вартості послуг розрахунково-касового обслуговування зменшилася кількість осіб, які користувалися цими послугами у відділеннях банків. Близько 6% населення перейшло у цифровий простір. Базові банківські послуги все ще доступні, але пропозиція послуг все більше зосереджена на онлайн-транзакціях та інших послугах, що надаються через дистанційні канали. У той же час зростало усвідомлення відповідальності фінських банків щодо надання послуг та консультацій тим клієнтам, для яких перехід на онлайн-операції є проблематичним. Банки Фінляндії продовжують розвивати цифрові банківські послуги, вносячи корективи для покращення зручності використання послуг та доступності вмісту, а також підтримують різноманітні служби підтримки для тих клієнтів, які потребують вказівок щодо використання цифрових послуг.

Цифрові банківські технології є пріоритетним напрямом розвитку у всьому світі. Згідно з зарубіжними аналітичними публікаціями, пластикові

картки можуть зникнути з ринку банківських послуг протягом наступного десятиліття, при цьому більшість банків перейдуть з відділень в інтернет.

Фінансово-технологічні компанії вже впливають на банківську індустрію за допомогою технологій локчейн, криптовалют. У Великобританії є нове покоління банків (так звані «банки- челенджери»), що спеціалізуються на цифрових послугах [35]. Прогресивні світові банки швидко реагують на цифрові технології на ринку банківських послуг та працюють над цифровізацією нових банківських продуктів для користувачів. Ті банки, які відстають від цифрового суспільства, втрачають конкурентоздатність.

Досвід іноземних банків демонструє зниження операційних витрат та оптимізацію бізнес-процесів при переході на надання цифрових банківських послуг. Це за допомогою цифрових сервісів та технологій дозволяє забезпечити більш зручне обслуговування клієнтів, нові можливості для бізнес-інновацій. Перехід на цифрові технології позитивно впливає на персонал комерційних банків, спрощуючи процедури обслуговування клієнтів [36].

Передовий досвід використання цифрових технологій при наданні банківських послуг демонструє Естонія. Модель побудови інформаційного суспільства в Естонії (e-stonia) могла б бути моделлю для України. Основними складовими цієї моделі є:

- поширення мобільного зв'язку на всі сфери життя населення та розвитку економіки (99,99% в країні);
- електронна та мобільна особиста ідентифікація, наявність е-паспорту та е-підпису (використовує близько 90% населення країни);
- активне застосування електронних платежів при купівлі квитків на громадському транспорті, на парковках власного транспорту, (більше 60% населення);
- активне використання сервісів е-поліція, е-демократія (е-вибори), е-податковий департамент (93%), онлайн-реєстрація бізнесу (100%), е-уряд (100%), (dSPACE.wunu.edu.ua) е-школа (100%), е-здоров'я та е-пенсія (75%);
- перехід юридичних осіб на сервіс електронного офісу: е-комерційний реєстр, е-кадастрова книга, е-судочинство (судова документація), е-нотаріус, е-право, е-депозитарій, єдиний портал е-рахунків у стандартному форматі, які акцептуються держорганами; е-квитанція; інтернет-банкінг (99% банківських транзакцій – через інтернет-банк, в Європі – 44%, у США – 38%) [35].

Незважаючи на значні успіхи в ІТ-секторі, Україна відстає від Естонії та інших аналогічних країн, хоча в останні роки було здійснено значний прорив. Однак, за цифровою активністю суттєво випереджає, наприклад, Німеччину. В цій країні хоча і використовуються цифрові технології, але їх

поширення серед населення, особливо серед людей старшого віку не є таким активним. Традиційно пріоритет віддається співпраці з менеджером банку безпосередньо при особистій зустрічі.

Незважаючи на застосування традиційного каналу просування банківських послуг у світовому банківському просторі розвивається цифровізація. З'являються цифрові банки – це банки, що використовують нові технології та тісно інтегруються з повсякденним життям сучасних людей віком до 50 років, тих, хто постійно використовує комп'ютер і мобільні пристрої. (fr.stu.cn.ua) Цифрові банки не використовують єдине централізоване сховища даних, оскільки його легко можуть атакувати кіберзлочинці. Ці банки застосовують безпечні зашифровані сховища та на основі біометрії власника рахунку забезпечують доступ до необхідної інформації.

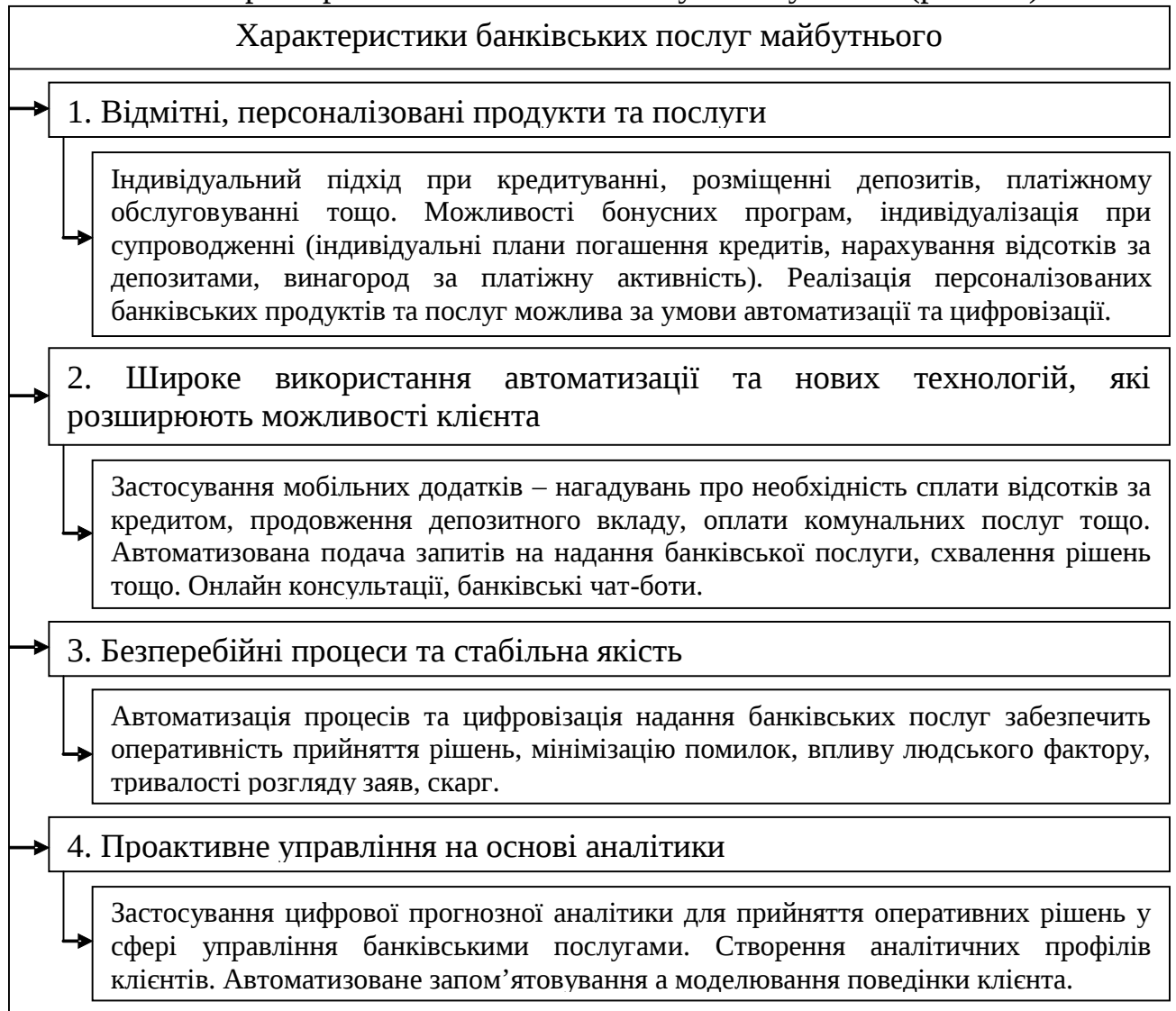
Вітчизняний і зарубіжний досвід демонструє розвиток діджитал-банкінгу для клієнтів. Саме він є основним пріоритетом у просуванні банківських послуг до клієнта. Активним користувачам банківських послуг необхідно регулярно здійснювати day-to-day-операції. Тому для зручності, ефективності та швидкості доцільно мати дистанційні канали, а не витрачати часу на відвідування відділення банку. Діджитал-банкінг надає широкі можливості для клієнтів. Разом із розрахунковим обслуговуванням споживачі банківських послуг можуть отримувати страхові, агентські, консультативні, трастові та інші послуги у онлайн режимі.

Таким чином, досліджуючи зарубіжний розвиток ринку банківських послуг (dspace.wunu.edu.ua) можна спостерігати орієнтацію на цифрові банки, канали просування банківських послуг в онлайн режимі, зменшення готівкового обігу на користь застосування безготівкових грошей та інтернет-банкінгу.

3.3 Перспективи розвитку ринку банківських послуг в Україні (dspace.wunu.edu.ua)

Банківським установам необхідно на рівні Правління підготуватися до революційного впливу цифрових технологій на надання банківських послуг. Оскільки на банківські послуги в середньому відноситься 15-20% річного бюджету комерційного банку, то їх трансформація у бік цифровізації призведе до значної економії витрат, а відповідно і підвищення прибутковості. Це також може підвищити доходи, дозволяючи банкам надавати клієнтам кращі банківські продукти.

На основі огляду роботи McKinsey Global Institute [37] з великими фінансовими установами по всьому світу та проведеного дослідження цією компанією щодо автоматизації та перспектив розвитку було отримано п'ять визначальних характеристик банківських послуг майбутнього (рис. 3.5).



5. Талант як відмінна риса: вихід за межі обов'язку

Україна: для стимулювання безготівкових операцій розроблена нова платформа «Коні платіжні» відповідних заходів. Також активно впроваджується розвиток фінансової грамотності населення щодо використання ПК. Здійснюється використання «Е-студентський квиток», «Картка мешканця» з можливостями оплати. Забезпечується використання ПК державними органами і бюджетними організаціями при наданні всіх видів послуг та інше.

Найбільшим пріоритетом діджиталізації є впровадження реєстраторів розрахункових операцій, підключених до Системи обліку даних господарюючих суб'єктів (платіжні термінали, POS-, mPOS- (мобільні) термінали, інша фіскальна техніка) та фізичних осіб. Дані щодо рівня

впровадження інтернет-банкінгу банками України свідчать, що серед банків близько 75% впровадили в своїй діяльності інтернет-банкінг (er.nau.edu.ua) [38], банківський сервіс в месенджерах Telegram, Viber мають близько 50% банків. Банкінг у месенджерах дозволяє клієнту самотійно за допомогою одного лише месенджера здійснювати повний цикл обслуговування банківських продуктів.

Одним з досягнень (fr.stu.cn.ua) ринку банківських послуг в Україні є діюча система онлайн-верифікації громадянина – BankID. (er.nau.edu.ua) Він являє є системою контролю, яка дозволяє підтвердити особу користувача в Інтернеті, використовуючи його банківські дані для упевненості, що користувач – реальна людина, а не шахрай. В BankID користувач зможе не тільки отримати виписки і різні документи на державних сайтах, а й оплатити будь-які послуги. На сьогодні онлайн-верифікація користувача (fr.stu.cn.ua) на урядових ресурсах можлива тільки через цифровий підпис. В Україні зареєстровано не більше 5 млн. цифрових підписів, половина з яких належить юридичним особам. (er.nau.edu.ua)

Лідером у діджитал-банкінгу в Україні є АТ КБ «Приватбанк». Ним у партнерстві з Mastercard реалізовано проект верифікації клієнтів, заснований на поведінковій біометрії. Нове рішення забезпечується NuDetect — платформою прозорості перевірки користувача від NuData, компанія Mastercard. NuDetect дозволяє онлайн-банкінгу та мобільному додатку Приват24 перевіряти клієнтів за їх унікальною поведінкою при взаємодії з пристроями або додатками. Рішення аналізує сотні сигналів, включаючи характеристики пристрою, пасивні біометричні та поведінкові показники. Потім — порівнює їх зі способом поведінки користувача в минулому.

Поведінкова аутентифікація та «пасивна» біометрія є новітніми технологіями для перевірки користувачів за їхньою поведінкою. Поведінкові дані аналізуються в режимі реального часу, щоб забезпечити достовірну оцінку ризиків користувачів. Інформація, що ідентифікує особу, не зберігається, і дані ніколи не будуть доступні хакерам. Використовуючи машинне навчання, платформа NuDetect створює профайл клієнта, в якому збираються понад 300 його унікальних параметрів. За цими параметрами платформа в режимі реального часу визначає, чи є користувач справжнім клієнтом або ж це (privatbank.ua) шахрай.

АТ КБ «Приватбанк» переконаний, що така технологія дозволяє клієнтам мати найбільш досконалий рівень безпеки,

зберігаючи комфортне і якісне отримання банківських послуг при проведенні онлайн платежів і транзакцій.

АТ КБ «Приватбанк» активно використовує сервіс зберігання токенів замість карткових даних в електронній комерції. Це підвищує рівень захисту онлайн-транзакцій та покращує споживацький досвід. Цей сервіс є частиною діджитал-платформи Mastercard (MDES), яка працює з глобальними цифровими гаманцями (Apple Pay, Google Pay, Garmin Pay та ін.). Сервіс токенизації для торговців замінює карткові дані на токени і дозволяє онлайн-торговцям значно підвищити рівень завершених оплат завдяки високому рівню довіри до таких транзакцій з боку банків-емітентів. Користувачам не буде потрібно під час кожної оплати вводити реквізити фізичної картки, також рішення робить банківську картку фактично безстроковою онлайн. Адже в оцифрованому вигляді картка залишається дійсною, навіть коли термін її фізичного аналога завершився та потрібно перевипустити пластик: Це спрощує та пришвидшує розрахунки в інтернеті та покращує досвід користувача. (er.chdtu.edu.ua)

Для підтвердження перспектив розвитку ринку банківських послуг у сфері електронних платежів розглянемо застосування інтернет-еквайрингу клієнтами АТ КБ «Приватбанк».

Що таке інтернет-еквайринг? Це спосіб прийому платежів через Інтернет за допомогою спеціально розробленого web-інтерфейсу. Він дозволяє провести розрахунки (dSPACE.oneu.edu.ua) з інтернет-магазинами, мобільними та інтернет операторами, оплатити комунальні послуги та інші.

Чим відрізняється інтернет-еквайринг від торгового? По-перше, відсутній POS або mPOS термінал для фізичного зчитування інформації платіжної карти. По-друге, може використовуватися як традиційна пластикова платіжна карта, так і віртуальна карта або електронний гаманець.

Процес послуги інтернет-еквайрингу включає такі операції (рис. 3.6).

Оскільки даний процес є автоматизованим, то на його виконання витрачається мінімум часу, іноді декілька секунд. У даному процесі може бути задіяно три особи: платник, отримувач коштів та платіжний провайдер (банк-еквайер). Але, якщо банк власне не є платіжним провайдером, то він задіює платіжного агрегатора. Платіжний агрегатор – це провайдер, який має власну систему платежів, обслуговує декілька банків-еквайерів на основі договорів з ними для забезпечення безперебійної роботи. За здійснення обробки платежу провайдер стягує комісію. Послуги платіжного провайдера

вигідні обом сторонам інтернет-еквайрингу: платнику та отримувану коштів. Оскільки прискорює розрахунки, економить час на безпосередній контакт покупця та продавця, підвищує надійність обробки інформації та перерахунку коштів.

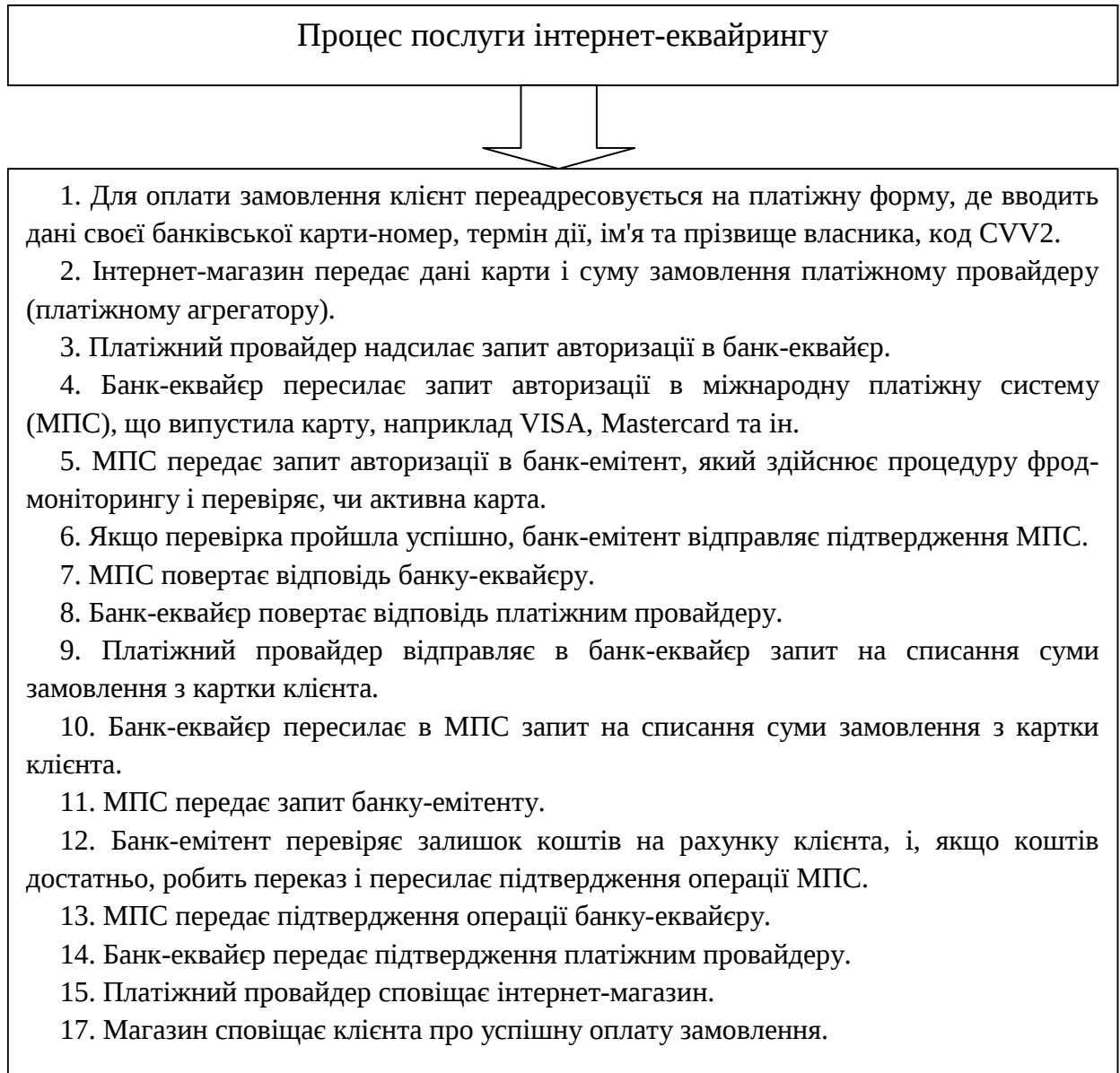


Рис. 3.6. Процес послуги інтернет-еквайрингу

Проведемо порівняння, що підтверджують ефективність застосування послуги інтернет-еквайрингу та її перспективності на прикладі роботи магазину, що є клієнтом АТ КБ «Приватбанк» та здійснює через цей банк розрахунки (табл. 3.3).

Для порівняння доцільності розрахуємо, наприклад, ефект від здійснення 10 тис. платежів по 1000 грн. Тобто на суму 10000 тис. грн.

Таблиця 3.3 – Порівняння витрат на евайринг оффлайн платіжними картами та інтернет-еквайринг для магазину, що обслуговується в АТ КБ «Приватбанк»

	в залі
Еквайринг при розрахунках оффлайн:	
Комісійний дохід: 10000 тис. грн. * 1,8% = 180 тис. грн.	
Ефект: 180000 – 21000 - 400 = 158600 грн.	
Інтернет-еквайринг:	
Комісійний дохід: 10000 тис. грн.*1,7% = 170 тис. грн.	
Ефект: 170000 – 6000 = 164000 грн.	

Отже, можна бачити, що впровадження цифрових технологій, інтернету в банківську сферу надання послуг є дуже доцільним та ефективним. Навіть у розрахунку мінімального тарифу щодо отримання комісії по інтернет-еквайрингу його впровадження є ефективним. Це підтверджено розрахунками. Таким чином перспективним напрямом розвитку ринку банківських послуг є застосування цифрових технологій.

ВИСНОВКИ

У магістерській роботі розглянуто актуальне питання щодо вивчення теоретичних, методичних та практичних підходів до дослідження ринку банківських послуг в сучасних умовах та перспектив його розвитку.

За результатами дослідження визначено, що існують різні підходи до фінансової діяльності при розгляді банківських послуг. У літературі існують погляди науковців на сутність банківських послуг в аспекті виконання банківських операцій. Погляд полягає в розгляді надання банківських послуг при виконанні певних операцій. Існує думка, що банківські послуги – це технічно взаємопов’язана сукупність банківських операцій, які формуються банком за дорученням своїх клієнтів. Існує також думка, що банківська діяльність — це операція, яка не передбачає перерозподілу грошей. У цьому аспекті банківські послуги використовуються як вид банківської діяльності, що супроводжує основну (основну) банківську операцію з метою залучення юридичних та фізичних осіб в якості постійних клієнтів та підвищення прибутковості роботи банку. За надання послуги банком підтримується комісійний дохід.

Банківські послуги включають розрахунково-касові операції, банківські операції з цінними паперами та іноземною валютою, послуги, що супроводжують кредитні і депозитні операції, трастові послуги, консультаційні, інформаційні, страхові, заставні та інші види.

Дослідження сутності ринку банківських послуг дозволило виявити характерні риси цього ринку та особливості функціонування. Також у роботі надано класифікацію ринку банківських послуг з точки зору продуктової стратегії, за географічним охопленням, за типами споживачів, за ознакою постійних відносин з банком, за перспективами розвитку тощо. Ринок банківських послуг потребує систематичного аналізу. При дослідженні методики аналізу визначено, що вона повинна включати такі етапи: аналіз масштабів ринку, аналіз сегментації ринку, аналіз динаміки та старук три ринку, аналіз доходів та витрат, аналіз результатів та ефективності ринку банківських послуг

Дослідження нормативно-правового та інформаційного регулювання ринку банківських послуг дозволило законодавчі та підзаконні акти, що регулюють відносини між надавачем та отримувачем цих послуг, процес надання банківських послуг тощо.

Аналіз банківських послуг показав, що аналітики високо оцінюють вплив факторів на функціонування сучасного ринку банківських послуг в Україні. Незважаючи на існуючі проблеми, форс-мажори, воєнні дії, проблеми в економіці країни, українська банківська система достатньо якісно справляється з нинішніми викликами. Так само успішно вона справлялася і з проблемами в банківському секторі в період COVID-19. Завдяки застосуванню нових технологій та цифровізації платежів ринок банківських послуг в Україні продовжує функціонувати, а комерційні банки – надавати послуги фізичним та юридичним особам.

Аналіз сегментації, динаміки та структури ринку банківських послуг в Україні станом на 1 квітня 2022 року показав, що ринок в умовах війни продовжує функціонувати, комерційні банки надають своїм клієнтам весь перелік послуг. Є проблеми з обслуговуванням клієнтів в окупованих та звільнених від військ РФ областях. Однак загалом необхідний перелік послуг все населення України може отримувати як онлайн, так і оффлайн. Кількість відділень по Україні скоротилася, скоротилися обсяги кредитування як у 2022 році, так і впродовж 2017-2021 років за валовими кредитами, хоча обсяг чистих кредитів суб'єктами господарювання зростає. Кошти клієнтів у банках постійно зростали. Отже, можна говорити, що ринок банківських послуг має важливе значення. Цей ринок займає суттєву частку серед інших ринків в Україні.

Аналіз банківських послуг проводився на прикладі діяльності АТ КБ «Приватбанк». Це найбільший за розмірами активів державний український банк і лідер роздрібного ринку банківських послуг України. Цей банк є ліквідним та фінансово стійким. АТ КБ «Приватбанк» є найбільшим емітентом платіжних карток в Україні. Він має велику систему відділень, банкоматів і терміналів. Впродовж аналізованого періоду з 2017 по 2020 рік кількість банкоматів скорочувалася, кількість активних платіжних карток зростала, росло число POS-терміналів. Аналіз доходів і витрат АТ КБ «Приватбанк» від надання банківських послуг показав, що доходи постійно зростали, як зростали і витрати. Однак ріст доходів був більш інтенсивним, що дозволяло банку нарощувати чистий комісійний дохід від надання банківських послуг. Аналіз показників ефективності окремих видів банківських послуг показав, що касові послуги на кінець 2020 року були збитковими для банку. Неefективними були послуги обслуговування в міжнародних платіжних системах. Це пояснюється тим, що АТ КБ «Приватбанк» несе великі витрати на користування міжнародними платіжними системами та обслуговування своїх клієнтів в них. Всі інші послуги були ефективними.

Враховуючи проведений аналіз виявлені проблеми розвитку банківських послуг в Україні. Основними з них для банківської системи є: недосконалість нормативно-правової бази у сфері реалізації банківських послуг; відсутність чітко прописаної стратегії реалізації банківських послуг; відсутність дієвої системи незалежного корпоративного управління в комерційному банку; імовірність прийняття ефективних рішень у сфері реалізації банківських послуг; ймовірність опору працівників при впровадженні нових інноваційних продуктів, реалізації стратегії розвитку банківських послуг та нових орієнтирів діяльності банку; невідповідність технологічного оснащення задекларованої стратегії розвитку банківських послуг; недостатньо розвинута мережа філій, банкоматів, POS-терміналів, пристроїв самообслуговування, інтернет-банкінгу та іншого у віддалених районах; низька ефективність окремих комерційних банків.

РЕКОМЕНДАЦІЇ

Розгляд зарубіжного досвіду надання банківських послуг спрямував рекомендації на розвиток цифрових технологій. Майбутнє ринку банківських послуг пов'язане з цифровим банкінгом – це основний пріоритет у наданні новітніх банківських послуг.

Розгляд перспектив розвитку ринку банківських послуг в Україні показав, що цей ринок має всі можливості стати конкурентоспроможним у світовій банківській системі. Визначено характерні риси банківських послуг майбутнього та запропоновано їх використовувати для надання банківських послуг. Цими рисами є наявність персоналізованих продуктів і послуг, використання автоматизованих і цифрових технологій, безперервний процес і висока якість, проактивне управління на основі аналітики, грамотний та умотивований персонал.

Що стосується перспектив розвитку банківських послуг АТ КБ «Приватбанк», то цей банк займає лідируючі позиції на ринку завдяки цифровим технологіям та просуванню новацій у процес надання банківських послуг. Запропоновано поширити застосування інтернет-еквайрингу. Визначено ефективність застосування цифрових технологій як перспективного напрямку платіжного обслуговування клієнтів. Порівняння витрат на еквайринг оффлайн платіжними картами та інтернет-еквайринг для магазину, що обслуговується в АТ КБ «Приватбанк» показав високі витрати по здійсненню оффлайн платежів. Визначення ефекту від еквайрингу показало, що інтернет-еквайринг може принести банку більш високий чистий комісійний дохід. Отже, можна бачити, що впровадження цифрових технологій, інтернету в банківську сферу надання послуг є дуже доцільним та ефективним.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Швець В. Я., Єфремова Н. Ф., Чічкань О. І. Гроші та кредит : навч. посіб. Дніпродзержинськ : ДДТУ. 2015. 301 с.
2. Шпильовий В.А. Підходи до класифікації банківських послуг. Економіка та держава. 2016. № 1. С. 27-30.
3. Угнівенко Р.Р. Теоретичні аспекти сутності ринку банківських продуктів та послуг. Вісник Львівської комерційної академії. Серія економічна. (dspace.wunu.edu.ua) 2014. Вип. 45. С. 136-140.
4. Ганзюк С.М., Шаровський М.Ю. Традиційні та інноваційні послуги на ринку банківських продуктів України. (mo.lp.edu.ua) Інфраструктура ринку. 2020. Вип. 42. С. 297-301.
5. Данилюк Т.І. Сутність поняття «послуга»: теоретичні аспекти. Ефективна економіка. (kelmczasopisma.com) 2014. №8. URL: <http://www.economy.nayka.com.ua/?op=1&z=3247>

6. Адаменко М. В., Волкова Г. І., Дашкевич В. М. Розвиток інноваційних банківських послуг у сфері кредитування. Ефективна економіка. 2021. № 11. – URL: <http://www.economy.nayka.com.ua/?op=1&z=9572>
7. Перепечай Н.М. Перспективи розвитку ринку нетрадиційних банківських послуг. (<dspace.wunu.edu.ua>) Фінанси України. 2009. № 3. С. 133-139.
8. Роговський С. Категорія «Банківська послуга»: визначення і особливості. Ринок цінних паперів України. (<dspace.wunu.edu.ua>) 2013. №9-10. С. 69-76.
9. Закон України «Про банки і банківську діяльність» від 7.12.2000 р. №2121-III. URL: <http://www.zakon.rada.gov.ua/cgi-bin/laws/main.cgi>.
10. Банківські операції: підручник. За ред. д-ра екон. наук, проф. А. М. Мороза. (<mediku.com.ua>) К.: КНЕУ. 2002. 476 с.
11. Васюренко О.В. Банківські операції: Навч. посібник. К.: Т-во «Знання». КОО. 2004. 324 с.
12. Самуельсон П., Нордгауз В. Макроекономіка. К.: Основи. 1995. 462 с.
13. Кетлер Ф. Основи маркетинга: Пер. с англ. К.: Наука. 1992. 736 с.
14. Смагін В.Л. Формування та розвиток фінансового ринку в умовах трансформаційної економіки: монографія. К.: КНЕУ. 2008. (<dspace.wunu.edu.ua>) 232 с.
15. Ткачук В.О. Маркетинг в банку: (<www.unier.km.ua>) підручник. Тернопіль: Синтез-Поліграф. 2006. 225 с.
16. Николаева Т.П. Банковский маркетинг. М.: Изд. центр ЕАОИ. 2009. 224 с.
17. Дзюблюк О.В. Ринок банківських послуг: теоретичні аспекти організації і стратегія розвитку в Україні. (<www.unier.km.ua>) Банківська справа. 2006. № 5-6. С. 23-35.
18. Головач А., Захожай Б., Головач Н. Банківська статистика: навч.-метод. посіб. К.: КНЕУ. 2003. 161 с.
19. Марценюк-Роцарьонова О.В., Шмігельська В.В. Аналіз сучасного стану ринку банківських послуг в Україні (<essuir.sumdu.edu.ua>) та напрями його розвитку. Ефективна економіка. 2018. №10. URL: <http://ojs.dsau.dp.ua/index.php/efektyvna-ekonomika/article/view/1503>
20. Давидкова Н.М. Концепція регулювання ринку банківських послуг (<dspace.wunu.edu.ua>) в Україні. (<essuir.sumdu.edu.ua>) Приморські економічні студії. 2016. Вип. 1. С. 115-119.
21. Маркетинг у банку: навч.посіб. За заг. ред. Т. А. Васильєвої. Суми: ДВНЗ «УАБС НБУ». (<dspace.wunu.edu.ua>) 2014. 353 с.

22. Бондаренко Л.А., Жук І.О. Ринок банківських продуктів і послуг: поняття та (docplayer.net) сегментація. Ефективна економіка. (essuir.sumdu.edu.ua) 2013. №6. URL: <http://www.economy.nayka.com.ua/?op=1&z=2121>

23. Статистика фінансового сектору. Офіційний сайт НБУ. 2022. URL: <https://bank.gov.ua/ua/statistic/sector-financial>

24. Статистична звітність. Офіційний сайт АТ КБ «Приватбанк». 2022. URL: <https://privatbank.ua/statystychna-zvitnist>

25. Фінансова звітність. Офіційний сайт АТ (ea.donntu.edu.ua) КБ «Приватбанк». 2022. URL: <https://privatbank.ua/about/finansovaja-otchetnost>

26. Руда О.Л. Сучасний стан банківської системи України та її конкурентоспроможність. Ефективна економіка. 2019. (www.economy.nayka.com.ua) №4. URL: <http://www.economy.nayka.com.ua/?op=1&z=7013>

27. Огородник В.В. Функціонування та розвиток банків з державною участю в Україні: дис. док. екон. наук. Київ. 2019. 376 с.

28. Зодотарьова О.В., Галаганов В.О. Сучасний стан та перспективи розвитку банківської системи України. Проблеми економіки та політичної економії. 2017. №1. С. 83-98.

29. Красман Н.В. Проблеми функціонування державних банків в Україні та шляхи їх вирішення. Теоретичні та прикладні аспекти впливу держави на економіку України. Матеріали 1 Всеукр. наук.-практ. конф (nam.kiev.ua). (nam.kiev.ua) Київ: Вид. НПУ ім.. М.П. Драгоманова. 2017. 87 с.

30. Wolański, R. (2016). Różnice w źródłach finansowania pomiędzy mikro, małymi i średnimi przedsiębiorstwami w świetle badań empirycznych. Marketing i Zarządzanie, 2 (43), 351–360.

31. Інтернет-ресурс: <http://poland-consult.com/polezno-znat/kredit-v-polshe.html>

32. Фінансова інклюзія. Вікіпедія. https://uk.wikipedia.org/wiki/%D0%A4%D1%96%D0%BD%D0%B0%D0%BD%D1%81%D0%BE%D0%B2%D0%B0_%D1%96%D0%BD%D0%BA%D0%BB%D1%8E%D0%B7%D1%96%D1%8F

33. Нестеренко С. Огляд засідання Круглого столу «Фінансова інклюзія як стратегічний напрям розвитку фінансового сектору». (nam.kiev.ua) 2021. URL: <https://kyivdiplomatic.com/ua/news/1495>

34. Survey of availability and pricing of basic banking services. Availability of basic banking services. FIN-FSA. 2022. <https://www.finanssivalvonta.fi/en/Consumer-protection/banking-services/basic-banking-services/availability-of-basic-banking-services/>

35. Діджиталізація банківської системи. URL: <http://www.slideshare.net/tribotinka/ss-63384661>

36. Андрушків І. П., Надієвець Л. М. Діджиталізація в банківському секторі: світовий та вітчизняний досвід. Проблеми економіки. 2018. № 4 (38). С. 195-200.

37. McKinsey Global Institute. URL: <https://www.mckinsey.com/mgi/overview>

38. Діджиталізація vs імітація: чому в Україні гальмує технологічний прогрес. URL: <https://eba.com.ua/didzhytalizatsiya-vs-imitatsiya-chomu-v-ukrayini-galmuye-tehnologichnyj-progres>

39. Дульська І. В. Цифрові технології як каталізатор економічного зростання. Економіка і прогнозування. 2015. № 2. С. 119–133.

40. Кузнецова С., Болгар Т., Пестовська З. Банківська система. К.:

ПАТ КБ "ПРИВАТБАНК"
Окремий звіт про фінансовий стан

У мільйонах українських гривень Прим. 31 грудня 2016 р. 31 грудня 2015 р.

АКТИВИ

ПАТ КБ "ПРИВАТБАНК"
Окремий звіт про фінансовий стан

АКЦІОНЕРНЕ ТОВАРИСТВО КОМЕРЦІЙНИЙ БАНК "ПРИВАТБАНК"
Окремий звіт про фінансовий стан

У мільйонах українських гривень Прим. 31 грудня 2018 31 грудня 2017 31 грудня 2016
(перераховано) (перераховано)

АКТИВИ

АКЦІОНЕРНЕ ТОВАРИСТВО КОМЕРЦІЙНИЙ БАНК "ПРИВАТБАНК"
Окремий звіт про фінансовий стан

АКЦІОНЕРНЕ ТОВАРИСТВО КОМЕРЦІЙНИЙ БАНК "ПРИВАТБАНК"
Окремий звіт про фінансовий стан станом за 31 грудня 2020 року

ПАТ КБ "ПРИВАТБАНК"
Окремий звіт про прибуток чи збиток та інший сукупний дохід

У мільйонах українських гривень Прим. 2016 рік 2015 рік

ПАТ КБ "ПРИВАТБАНК"
Окремий звіт про прибуток чи збиток та інший сукупний дохід

У мільйонах українських гривень Прим. 2017 рік 2016 рік

АКЦІОНЕРНЕ ТОВАРИСТВО КОМЕРЦІЙНИЙ БАНК "ПРИВАТБАНК"

Окремий звіт про прибуток чи збиток та інший сукупний дохід за рік, що закінчився 31 грудня 2020 року

У мільйонах українських гривень	Прим.	2020 рік	2019 рік
Процентні доходи	18	33 563	33 841
Процентні витрати	18	(11 961)	(14 174)
Чистий процентний дохід		21 602	19 667
Відрахування до резерву на зменшення корисності	19	(1 771)	(4)
Чисті процентні доходи після вирахування резерву на зменшення корисності		19 831	19 663
Доходи за виплатами та комісійними	20	27 649	24 575
Витрати за виплатами та комісійними	20	(8 888)	(6 386)
Прибуток мінус збитки від операцій з іноземною валютою та своп-контрактів		3 103	2 589
(Збитки мінус прибутки)/прибуток мінус збитки від переоцінки іноземної валюти		(7 460)	6 510
Прибуток мінус збитки від реалізації інвестиційних цінних паперів за справедливою вартістю через інший сукупний дохід	9	8	8
Прибуток мінус збитки/(збитки мінус прибутки) від переоцінки інвестиційних цінних паперів за справедливою вартістю через прибуток чи збиток	9	16 045	(1 526)
Витрати щодо резерву під юридичні ризики	16	(8 577)	(387)
Збитки/(прибуток) від уцінки будівель (що перевищують дооцінку) та переоцінки інвестиційної нерухомості		(256)	4
Зменшення корисності майна, що перейшло у власність банку як заставодержателя		(119)	(134)
(Зменшення корисності)/відновлення зменшення корисності інвестиції в асоційовану компанію		(124)	8
Адміністративні та інші операційні витрати	21	(18 006)	(14 428)
Інші чисті доходи		1 090	2 113
Прибуток до оподаткування		24 296	32 609
Кредит з податку на прибуток	22	6	-
Чистий прибуток за рік		24 302	32 609
Інші сукупні доходи/(витрати):			
<i>Статті, які будуть у подальшому рекласифіковані у прибуток чи збиток:</i>			
Фінансові інструменти, що визнаються за справедливою вартістю через інший сукупний дохід:			
- Нереалізований (збиток)/прибуток від переоцінки		(1 649)	2 037
- Прибуток, що рекласифіковано до складу прибутків чи збитків		(8)	(8)
- Податковий ефект		(6)	-
<i>Статті, які не будуть рекласифіковані у прибуток чи збиток:</i>			
Будівлі:			
- Переоцінка будівель		139	(70)
- Податковий ефект		(25)	15
Інші сукупні (витрати)/доходи		(1 549)	1 974
ВСЬОГО СУКУПНИХ ДОХОДІВ ЗА РІК		22 753	34 583

Затверджено до випуску та підписано 16 березня 2021 року.

Г. Ю. Самаріна
В.о. Голови Правління



В. В. Ярмоленко
Головний бухгалтер