РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ФУНКЦІОНУВАННЯ РИНКУ БАНКІВСЬКИХ ПОСЛУГ

1.1. Сутність та структура ринку банківських послуг

Розуміння суті «ринку банківських послуг» слід починати з аналізу значення терміну «ринку».

Визначення ринку від П. Самуельсона передбачає «механізм, через який взаємодіють покупці та продавці для встановлення ціни й обсягу товару» [45]. Ф. Котлер розглядає ринок як «сферу можливого обміну» [19]. В. Смагін описує ринок як «систему економічних взаємовідносин між суб'єктами, що включає сферу товарно-грошового обміну» [46].

Традиційно, ринок передбачає наявність кількох складових: товару, покупців та продавців. Вартість товару на ринку визначається кон'юнктурою. Кон'юнктура ринку – це взаємодія попиту й пропозиції на конкретний продукт на ринку. Беручи до уваги вищесказане, доцільно розглядати ринок банківських послуг, базуючись на наведених вище визначеннях та його ключових властивостях.

У таблиці 1.1 представлено погляди дослідників на концепцію ринку банківських послуг.

Таблиця 1.1

Концепція ринку банківських послуг

|  |  |
| --- | --- |
| Автор | Визначення |
| Ткачук В. | Конкретна область економічних взаємин, завданням котрої є узгодження попиту й пропозиції на фінансові інструменти, що пропонують банки |
| Ніколаєва Т. | Унікальний економічний простір, де взаємодіють потреби клієнтів та пропозиції банківських послу |

Продовження табл. 1.1

|  |  |
| --- | --- |
| Автор | Визначення |
| Дзюбалюк О. | Специфічне соціально-економічне середовище, сформована система економічних взаємодій, зосереджена на виробництві та обміні унікального продукту – банківської послуги |
| Головач В.  | Система економічних взаємовідносин, що гарантують задоволення потреби у різноманітних сервісах з боку споживачів, їхнє надання банківськими організаціями та визначення вартості |

Джерело: Створено автором на основі [47,7,16,13]

Аналізуючи визначення з таблиці 1.1, можна визначити, що ринок банківських послуг є особливою галуззю економічних взаємин між комерційними банками та їх клієнтами, котрі пов'язані з купівлею-продажем банківських продуктів, їх наданням та споживанням. Надання цих послуг відбувається за заздалегідь визначеною вартістю відповідно до ринкових реалій.

Прикметною ознакою розвитку ринку банківських послуг є «уніфікація правил функціонування та збільшення значущості міжнародних організацій на міжнародному ринку банківських послуг, активізація процесу транснаціоналізації банківської діяльності та розширення присутності закордонних банків у національній банківській системі, інтенсифікація консолідації та капіталізації банківського капіталу, узагальнення банківської діяльності, широке застосування інновацій та водночас зростання вразливості ринку до зовнішніх потрясінь та швидкості розповсюдження кризових явищ тощо» [4].

Вказані риси притаманні як українському банківському сектору, так і подібним секторам у більшості розвинених держав. Це є наслідком глобалізації економіки, об'єднання людей у світовому економічному просторі, діяльності експортно-імпортних підприємств, і, відповідно, функціонування ринку банківських послуг. Особливості функціонування банківського ринку представлені на рис. 1.1.

Рис. 1.1. Особливості функціонування ринку банківських послуг [14]

Ринок банківських послуг вирізняється чітко окресленою класифікацією та розподілом за сегментами, що відображено в таблиці 1.2.

Варто відмітити, що окрім вказаних у таблиці 1.2 класифікаційних критеріїв, необхідно провести сегментацію ринку банківських послуг, враховуючи постачальників, їх рейтинги та ренкінги. Це дає змогу виокремити стабільних постачальників банківських послуг, серед яких переважають комерційні банки.

Важливо розуміти, що представлені види ринку банківського сервісу не тільки поділяються на підвиди, але й здатні розширюватися новими. Наприклад, ринок кредитних банківських послуг може бути розділений на такі підрозділи: ринок споживчого кредитування, ринок іпотечних кредитів, а також ринок автокредитів та інші. До того ж, прояви цього ринку можна спостерігати одночасно на кількох інших ринках.

Таблиця 1.2

Класифікація ринку банківських послуг

|  |  |
| --- | --- |
| Класифікаційна ознака | Складова ринку |
| З точки зору продуктової структури | - ринок кредитних послуг; - ринок інвестиційних послуг; - ринок розрахунково-касових послуг; - ринок депозитних послуг; - ринок трастових послуг; - ринок консультативних послуг та інших. |
| За географічним охопленням | - локальний ринок; - регіональний ринок; - загальнонаціональний ринок; - міжнародний ринок. |
| За типами споживачів | - ринок суб’єктів господарювання (корпоративний ринок);- ринок фізичних осіб (домогосподарств);- ринок органів державного управління та місцевого самоврядування;- ринок фінансово-кредитних установ та інституцій. |
| За ознакою постійних відносин з банком | - ринок банківських послуг постійним клієнтам; - ринок банківських послуг випадковим клієнтам; - ринок банківських послуг новим клієнтам. |
| За перспективами розвитку | - безперспективний ринок; - основний ринок; - додатковий ринок; - зростаючий ринок; - потенційний ринок; - непостійний ринок. |

Джерело: Створено автором на основі [24]

Ринок банківських послуг посідає центральне місце в економічній системі держави. Цей сектор охоплює широкий спектр операцій, що стосуються руху грошових потоків, надання фінансових сервісів та керування фінансовими ризиками. Сучасні банки виступають як ключові фінансові посередники, сприяючи безперебійній роботі економіки та задовольняючи різноманітні фінансові запити громадян [18].

Поняття ринку банківських послуг охоплює спільноту осіб та організацій, задіяних у транзакціях з фінансовими активами та наданні фінансових сервісів. Ключовими фігурами на цьому ринку є банки, котрі оперують грошовими активами, пропонують позики та інші фінансові продукти. Також до учасників відносяться клієнти банків, які використовують банківські послуги.

Фундаментальна задача ринку банківських послуг полягає у забезпеченні безперебійної роботи банків та стабільності банківської системи загалом. Банки виступають в ролі посередників, зв'язуючи тих, хто володіє вільними фінансами, з тими, кому необхідні кредитні кошти. Вони акумулюють кошти від клієнтів та з інших джерел, а потім розподіляють ці кошти у вигляді кредитів підприємствам та громадянам.

Першочергове завдання ринку банківських послуг полягає в гарантуванні доступу до фінансових ресурсів та різноманітних фінансових сервісів для всіх учасників економічної діяльності. Такий підхід сприяє активізації інвестицій, збільшенню обсягів виробництва та споживання, а також підтримці економічної стабільності загалом.

Разом з тим, ринок банківських послуг несе в собі низку викликів та проблем. Значною проблемою є надмірна концентрація фінансових ресурсів і впливу у великих банківських установах. Це може мати наслідком обмеження конкуренції та збільшення ціни на банківські продукти і послуги для кінцевих споживачів. До того ж, ринок банківських послуг характеризується наявністю значних ризиків, зокрема фінансової нестабільності самих банків, ризиків пов'язаних з кредитуванням, а також ризиками зміни процентних ставок [12].

Одним з найактуальніших питань у секторі банківських послуг є стрімкий технічний прогрес та цифрова трансформація. Це відкриває перед банками перспективу пропонувати клієнтам сучасні та більш комфортні фінансові інструменти, зокрема, мобільні розрахунки, онлайн-банкінг, електронні кошти та різноманітні інші рішення. Водночас, це створює для банків необхідність забезпечувати кібернетичну безпеку та належний захист особистої інформації клієнтів.

Ще одним суттєвим викликом стає трансформація регуляторного поля та введення нових нормативів та правил. З огляду на збільшення загроз для фінансової стабільності та потребу уникнення фінансових потрясінь, державні органи та контролюючі інстанції посилюють вимоги до банків та їхньої діяльності. Це може стати причиною збільшення операційних витрат та обмеження можливостей для розширення банківського бізнесу.

Крім того, ринок банківських послуг характеризується високою конкуренцією. Значна кількість банків пропонує подібні послуги та фінансові продукти, тому вони вимушені змагатися за клієнтів, знижуючи вартість своїх послуг та підвищуючи їх якість. Більше того, на ринку активні не тільки класичні банки, але й нові фінтех-компанії, які презентують інноваційні фінансові рішення. Це спонукає банки до необхідності адаптації до змін та пошуку нових підходів для залучення клієнтів.

РБП (ринок банківських послуг) представляє собою комплексне та швидкозмінне поле, де фінансові установи надають клієнтам підтримку та різноманітні фінансові інструменти. Воно зумовлює для банків потребу реагувати на виклики: стрімкий технологічний прогрес, трансформації у сфері регулювання, та жорстка конкуренція. Незважаючи на це, РБП має ключове значення для національної економіки, стимулюючи розвиток підприємницької діяльності, залучення інвестицій, збільшення споживчих витрат і, крім того, сприяє фінансовій стійкості в масштабах всього суспільства.

Ринок банківських послуг - це система економічних взаємодій, де унікальним продуктом є саме банківська послуга. Ключова задача цього ринку полягає у збалансуванні зустрічних потоків попиту та пропозиції на цей специфічний продукт.

Функціонування РБП вирізняється тісним симбіозом державного та ринкового контролю, що покликаний забезпечувати його стійкість. Відносини на ринку підпорядковуються як нормам міжнародного права, так і внутрішньому законодавству. Інформація про стан ринку та його суб'єктів повинна бути прозорою. Кількість учасників ринку не обмежена, а асортимент банківських продуктів характеризується широтою та диверсифікацією.

1.2. Класифікація банківських послуг

Банківські послуги – ключовий елемент функціонування сучасної економіки. Вони гарантують фінансову стійкість та є каталізатором економічного зростання держави. Систематизація банківських послуг дає змогу сформувати чітку структуру, що робить взаємодію між фінансовими установами та їхніми клієнтами більш ефективною [17].

У вітчизняному правовому полі відсутнє чітке визначення терміну «банківська послуга». Натомість, згідно з Законом України «Про банки і банківську діяльність», було передбачено поняття «банківський продукт». Однак, незважаючи на це, термін «банківська послуга» залишається актуальним та активно використовується як в професійному середовищі, так і в повсякденному вжитку.

Дослідження сутності банківських послуг слід базувати на тлумаченні поняття «послуга». Сутність послуги розкривається через дію. Її тлумачать як процес або активність надавача послуги для вигоди її споживача. Фінальний результат послуги полягає у матеріальних чи нематеріальних вигодах. Надання послуги відбувається на підставі угоди між надавачем і споживачем, оформленої письмовим договором. Надавач за виконану послугу отримує від споживача компенсацію. Таким чином, послуга включає собівартість, споживчу вартість, ціну та є товаром на ринку.

Будь-яка послуга здавна визначається відмінністю від матеріалізованого виробу. Її вирізняє договірна природа, відсутність матеріального (фізичного) вираження, властивість одноразового надання та тривалості обслуговування, багаторазовість використання послуги, неможливість зберігання, попередня відсутність гарантії якості.

Зауважимо, що у наукових працях існує значна розбіжність в тлумаченні сутності фінансової категорії «банківська послуга». У зв'язку з відсутністю єдиної точки зору, деякі дослідники ототожнюють терміни «банківська послуга» (табл.1.3) та «фінансова послуга» [20]. Відповідно до Закону України «Про фінансові послуги та фінансові компанії», фінансові послуги визначаються як операція або декілька операцій, пов’язаних однією правовою метою, з фінансовими засобами, що здійснюються в інтересах інших осіб, ніж надавач такої фінансової послуги, а також послуги, прямо визначені спеціальними законами як фінансові послуги [42].

Погляди різних авторів на визначення банківської послуги представлені в таблиці 1.3.

Таблиця 1.3

Визначення банківської послуги

|  |  |
| --- | --- |
| Автор | Визначення |
| Швець В., Єфремова Н., Чічкань О. | Операції банківських установ на вимогу клієнтів, що не передбачають залучення додаткових коштів |
| Шпильовий В. | Комплексний підсумок функціонування банку, орієнтований на повне задоволення клієнтських потреб, що постійно збільшуються в процесі проведення банківських операцій, або ж на ефективне залучення тимчасово вільних фінансових ресурсів, головною метою чого є отримання прибутку |
| Угнівенко Р.  | Технологічно з'єднаний комплекс банківських операцій, які здійснюються банком на прохання клієнта |
| Шаровський М., Ганзюк С.  | Діяльність фінансової інституції, що не стосується безпосередньо ні активних, ні пасивних банківських операцій |
| Данилюк О.  | Діяльність, що реалізується з метою задоволення конкретних потреб або надання інших переваг для будь-кого |

Продовження табл. 1.3

|  |  |
| --- | --- |
| Автор | Визначення |
| Адаменко М., Волкова Г., Дашкевич В.  | Сукупність визначених дій, які виконує персонал комерційної фінансової установи для реалізації потреб клієнтів та гарантування прибутковості банку |
| Перепечай Н.  | Результат комплексної діяльності банку (технологічної, інтелектуальної, фінансової та ін.), що являє собою економічні блага для задоволення певних потреб людини під час здійснення банківських операцій |
| Роговський С.  | Соціально-економічні взаємини між банком та клієнтом фінансової установи, зосереджені на реалізації потреб клієнта. Ці потреби стосуються: збереження та примноження наявних грошових коштів, залучення фінансових ресурсів як інструменту для досягнення цілей споживача, а також забезпечення клієнтів послугами, що випливають із посередницьких функцій банку. Всі ці операції здійснюються на комерційних засадах |

Джерело: Створено автором на основі [49,50,48,11,15,6,27,43]

З таблиці 1.3 стає очевидним, що розмаїття наукових позицій зумовлює трактування банківської послуги як: певну дію, перебіг, економічні взаємовідносини, сукупність операцій, кінцевий результат діяльності та інше. Частина науковців схильна ототожнювати поняття «банківська послуга» та «банківська операція». Втім, слід відзначити, що між ними наявні важливі відмінності ( табл. 1.4).

Таблиця 1.4

Відмінності між банківськими послугами і операціями

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Критерій | Характеристика операцій | Характеристика послуг |
| 1. Формування та використання ресурсів | Активні операції стосуються використання банківських ресурсів, а пасивні операції –їхнього формування | Послуги не мають безпосереднього зв'язку ні з формуванням, ні з використанням ресурсів |
| 2. Збільшення вимог та зобов’язань банку | Активні операції, зазвичай, породжують зростання потреби в коштах, в той час як пасивні — це, скоріше, збільшення обов'язків банку перед іншими суб'єктами. | Послуги зазвичай не спричиняють ані збільшення вимог, ані розширення зобов'язань банку. |

Продовження табл. 1.4

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Критерій | Характеристика операцій | Характеристика послуг |
| 3. Ризик втрати активів банку | Під час здійснення операцій банк наражається на ризик втрати активів та недоотримання очікуваних прибутків від конкретної транзакції. Активні операції супроводжуються кредитним, відсотковим, валютним ризиком, ризиком портфелю, правовим та операційним ризиком. | Не є властивим. Найбільшим загрозливим операційним ризиком є (помилки, що виникають під час надання послуг). |
| 4. Використання основних засобів | Рівень залучення основних фондів зазвичай є невисоким. Найчастіше йдеться про комп'ютери та обладнання для комунікації | Велика кількість сервісів потребує застосування специфічних, нерідко коштовних основних фондів (інкасація – броньовані автівки, зберігання цінностей – сейфи та системи захисту). |
| 5. Формування резервів | Операції потребують створення резервів | Не передбачають створення резервних фондів |
| 6. Вивчення контрагента і зовнішнього середовища | Активні операції, безумовно, вимагають аналізу партнера або ж дослідження ринку. | Немає визначального значення |
| 4. Використання основних засобів | Рівень залучення основних фондів зазвичай є невисоким. Найчастіше йдеться про комп'ютери та обладнання для комунікації | Велика кількість сервісів потребує застосування специфічних, нерідко коштовних основних фондів (інкасація – броньовані автівки, зберігання цінностей – сейфи та системи захисту). |
| 5. Формування резервів | Операції потребують створення резервів | Не передбачають створення резервних фондів |
| 6. Вивчення контрагента і зовнішнього середовища | Активні операції, безумовно, вимагають аналізу партнера або ж дослідження ринку. | Немає визначального значення |

Отже, банківські послуги – це активність банку, метою якої є отримання прибутків, шляхом реалізації яких задовольняються запити користувачів (клієнтів).

У фахових виданнях банківські послуги прийнято класифікувати за кількома параметрами, котрі здебільшого перетинаються з класифікаціями банківських операцій, хоча трапляються й характерні риси (табл.1.5).

Таблиця 1.5

Класифікація банківських послуг

|  |  |
| --- | --- |
| Ознака | Характеристика |
| Залежно від суб’єктів-одержувачів банківських послуг: | - послуги, які надаються юридичним особам; - послуги, які надаються юридичним 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. |
| За критерієм стягнення банками плати за надання послуг: | - платні банківські послуги; - безоплатні банківські послуги. |
| За характером надання банківські послуги: | - кредитні банківські послуги; - гарантійні банківські послуги; - інформаційні банківські послуги; - посередницькі банківські послуги: агентські, трастові та довірчі. |
| В залежності від надання плати за банківські послуги: | - комісійні банківські послуги; - відсотково-комісійні банківські послуги. |
| За принципом стягнення оплати | -по закінченню надання послуги:-авансовими внесками |
| За характером поширеності: | - традиційні (розрахунково-касове обслуговування, послуги з обмінних валютних операцій, операції з пластиковими картками, кредитні послуги); - нетрадиційні (гарантійні, посередницькі послуги, послуги з лізингу, факторингу і форфейтингу, інформаційні, трастові, довірчі, агентські послуги та ін.). |

Розглянемо основні банківські послуги більш детально:

1. Першочерговим видом банківських послуг вважається розрахунково-касове обслуговування клієнтів.

Касове обслуговування клієнтів – це комплекс банківських дій, пов’язаних з роботою з готівкою та цінностями. До таких операцій належать:

* Приймання готівки – зарахування готівки на рахунки клієнтів, з метою проведення подальших банківських операцій.
* Видача готівки – здійснення виплат з рахунків клієнтів, відповідно до платіжними документами.
* Інкасація готівки – збір готівкових коштів з торгових точок, підприємств та їх транспортування до банку.
* Транспортування готівки – перевезення грошових коштів та цінностей між банками, філіями, або до клієнтів з гарантуванням належної безпеки.
* Відповідальне зберігання цінностей – збереження клієнтських цінностей (документів, сейфів, коштовностей тощо) у спеціально обладнаних сховищах банку на основі договору.
1. Розрахункові послуги

Розрахункові послуги – це комплекс банківських операцій, спрямованих на забезпечення обліку та руху коштів клієнтів. До них належать:

* Ведення рахунків клієнтів у національній та іноземних валютах – обслуговування поточних та інших рахунків для здійснення фінансових операцій.
* Відкриття рахунків у національній валюті для фізичних осіб – надання можливості зберігати та використовувати кошти на індивідуальному банківському рахунку.
* Використання коштів на балансі – здійснення платежів, переказів та інших розрахункових операцій за рахунок власних коштів клієнта.
* Обслуговування накопичувальних (депозитних) рахунків – ведення рахунків, призначених для зберігання коштів із нарахуванням відсотків.
* Обслуговування рахунків у спеціальному стилі життя – надання персоналізованих банківських послуг для преміум-клієнтів із додатковими фінансовими можливостями.
* Обслуговування платіжних карток – відкриття та супровід карткових рахунків, проведення безготівкових розрахунків та зняття готівки.
1. Система електронних платежів «Клієнт-Банк»

Система електронних платежів «Клієнт-Банк» – це програмно-технічний комплекс, який забезпечує дистанційне управління рахунками клієнтів та здійснення банківських операцій через мережу Інтернет.

До основних можливостей системи слід віднести:

* Дистанційне управління рахунками – клієнт може контролювати залишки на рахунках, переглядати виписки та здійснювати платежі без відвідування банку.
* Формування та відправлення платіжних документів – створення, підпис і передача електронних платіжних доручень до банку.
* Оперативне здійснення розрахунків – швидке проведення платежів у межах банку або міжбанківських переказів.
* Захист інформації – використання електронного цифрового підпису (ЕЦП) та засобів шифрування для гарантії безпеки.
* Автоматизація обліку – інтеграція з бухгалтерським програмним забезпеченням підприємства для зручності ведення фінансового обліку.
1. Ведення рахунків банків-кореспондентів (резидентів) та здійснення розрахунків від їх імені (у національній валюті України):

Ведення рахунків банків-кореспондентів (резидентів) – це послуга, за якої один банк відкриває рахунок іншому банку (резиденту) для здійснення міжбанківських розрахунків у національній валюті.

Серед основних аспектів операцій з рахунками банків-кореспондентів (резидентів) можна визначити:

* Відкриття та ведення рахунків – надання можливості банкам-резидентам зберігати кошти на рахунках у банку-кореспонденті.
* Здійснення розрахунків від імені банку-кореспондента – проведення платежів, переказів та інших операцій відповідно до доручень банку-партнера.
* Підвищення ефективності міжбанківських операцій – спрощення розрахунків між фінансовими установами в межах України.
* Дотримання нормативних вимог – забезпечення виконання правил НБУ щодо кореспондентських відносин.
1. Кліринг банківських послуг.

Кліринг банківських послуг – це процес обробки безготівкових розрахунків між банками, що включає перевірку зобов’язань учасників платіжної системи, облік операцій і визначення взаємних вимог та зобов’язань.

До основних етапів клірингу слід віднести:

* Прийом розрахункових документів – надходження платіжних доручень від банків-учасників.
* Сортування та розподіл – систематизація документів для подальшого обліку операцій кожного учасника.
* Визначення фінансового балансу – розрахунок підсумкових зобов’язань та вимог банків один до одного.
* Підготовка до взаєморозрахунків – формування сальдо (чистих зобов’язань) для подальшого здійснення грошових переказів.
1. Здійснення розрахунків у системі електронних платежів:

Здійснення розрахунків у системі електронних платежів (СЕП) – це проведення міжбанківських безготівкових розрахунків через спеціалізовану електронну систему, створену Національним банком України.

До основних характеристик системи відносять:

* Автоматизоване проведення платежів – обробка платіжних документів у режимі реального часу.
* Швидкість і надійність – забезпечення оперативного та безпечного перерахування коштів між банками.
* Централізоване управління – здійснюється під контролем НБУ з дотриманням усіх нормативних вимог.
* Підтримка різних типів платежів – включає як масові платежі, так і великі суми з високим рівнем пріоритету.
* Високий рівень захисту – використання електронного цифрового підпису, шифрування та систем контролю доступу.
1. Послуги грошових переказів.

Послуги грошових переказів – це операції, пов’язані з передаванням коштів фізичних або юридичних осіб від одного відправника до отримувача, як у межах країни, так і за кордон.

Серед основних видів послуг виділяють такі:

* Внутрішні перекази – передавання коштів між клієнтами в межах України без відкриття рахунку.
* Міжнародні перекази – надсилання та отримання коштів за межами України через міжнародні платіжні системи (наприклад, Western Union, MoneyGram, Ria тощо).
* Перекази між рахунками – швидке перерахування коштів між власними або сторонніми банківськими рахунками.
* Онлайн-перекази – використання інтернет-банкінгу або мобільних застосунків для здійснення платежів дистанційно.
* Швидкість і зручність – операції здійснюються оперативно, з можливістю відстеження статусу переказу.
1. Кредитні послуги.

Кредитні послуги – це надання банком грошових коштів клієнтам (фізичним чи юридичним особам) на умовах повернення, строковості та платності.

До основних характеристик слід віднести:

* Високий попит і прибутковість – кредитування є ключовим джерелом доходу для банків.
* Тарифи на кредит – встановлюються з урахуванням інтересів банку, акціонерів, вкладників і позичальників.

Кредити можна класифікувати за такими ознаками та характеристиками:

* + за терміном погашення – короткострокові, середньострокові, довгострокові;
	+ за видами забезпечення – забезпечені (застава, порука, гарантія) і незабезпечені;
	+ за регіоном – внутрішні та міжнародні;
	+ за типом позичальника – кредити фізичним особам (споживчі, іпотечні, автокредити тощо) і юридичним особам (на поповнення обігових коштів, інвестиційні кредити тощо).
1. Валютні операції.

Валютні операції – це послуги, що надаються банками у сфері обігу іноземної валюти, з метою забезпечення розрахунків клієнтів та здійснення міжнародних фінансових операцій.

Основні види валютних послуг:

* Валюто-обмінні операції – купівля, продаж та обмін іноземної валюти для фізичних і юридичних осіб.
* Платежі в іноземній валюті – здійснення міжнародних переказів, оплат за зовнішньоекономічними контрактами.
* Пересилання валюти та чеків за кордон – надання клієнтам можливості переказу іноземної валюти та чеків за межі України.
* Довідки для вивезення валюти – оформлення документів, необхідних для вивезення готівкової іноземної валюти або чеків.
* Індивідуальні ліцензії – оформлення дозволів НБУ на вивезення валюти України, іноземної валюти, банківських металів, платіжних документів тощо.
* Операції з банківськими металами – купівля, продаж, зберігання та перевезення золота, срібла та інших цінних металів [28].

Крім того, банки забезпечують низку послуг, а саме:

* Придбання за рахунок власних ресурсів обладнання для подальшої здачі в оренду (лізингові операції).
* Придбання права вимоги оплати за постачені товари або надані послуги, а також прийняття на себе фінансових ризиків (факторинг).
* Некомерційні операції з валютними ресурсами.
* Операції з банківськими металами на фінансовому ринку України.
* Надання гарантій та інших зобов’язань на користь третіх сторін, що передбачають фінансове забезпечення.
* Операції з цінними паперами різних типів.
* Надання консультаційних та інформаційних послуг.
* Використання мобільного та інтернет-банкінгу.

Стрімко зростає попит на сервіси фінансового інжинірингу, що передбачають підтримку клієнтів банків у швидкому реагуванні на глобальні зміни, оновлення законодавства та економічні коливання, а також сприяють прийняттю обґрунтованих рішень та раціональному використанню фінансового потенціалу.

З цього випливає, що сьогоднішні комерційні банки надають широкий спектр банківських послуг. Інтенсивна конкурентна боротьба стимулює їх до впровадження інноваційних банківських послуг та покращення їх рівня.

Отже, банківська послуга постає як результат виробничої активності банківських установ, а запит на неї формується під час функціонування ринку банківських послуг. Прагнучи до найбільших прибутків, комерційні банки невтомно вдосконалюють процеси надання вже наявних послуг, розширюючи їхній спектр та впроваджуючи абсолютно нові.

В умовах постійного росту конкуренції та швидкого розвитку інформаційних технологій є критичним забезпечення ефективного функціонування ринку банківських послуг, адже він виступає ключовим посередником, задовольняючи потреби у фінансових ресурсах реальних секторів економіки.

У навчальних виданнях, найчастіше, ринок банківських послуг розглядають як специфічну сферу економічних взаємовідносин, що спрямована на збалансування попиту та пропозиції на банківські продукти.

Насамперед, ринок банківських послуг — це набір економічних взаємин, де особливим товаром виступає банківська послуга. Головна ціль цього ринку – гарантувати рівновагу між попитом та пропозицією на основний продукт.

Для як найповнішого задоволення запитів клієнтів на ринку потрібна розгалужена інфраструктура, комплекс організаційно-правових структур, що забезпечують процес формування потреби та пропозиції, купівлю-продаж банківських послуг через кредитно-фінансові установи.

Отже, ринок банківських послуг – це досить складна сфера для визначення попиту та пропозиції на банківські продукти. Він впливає майже на всі галузі економіки, і тому будь-які суттєві зміни в економіці обов’язково впливають на розвиток ринку [10].

1.3. Нормативно-правове забезпечення функціонування ринку банківських послуг

Надзвичайно важливе місце у розбудові національної економіки посідає ринок банківських послуг. Він відіграє ключову роль у підтримці економічного потенціалу держави. Ринок банківських послуг можна назвати «подушкою фінансової безпеки». Завдяки значним фінансовим ресурсам він здатен надавати фінансову допомогу тим галузям економіки, що зазнали негативного впливу економічної кризи, або планують розширити свою діяльність, але не мають для цього достатньо власних коштів.

З огляду на вищесказане, функціонування ринку банківських послуг не може обійтися без втручання держави, зокрема, через регуляторні органи та нормативну базу. Правові аспекти для регулювання діяльності ринку банківських послуг чітко визначені у банківському законодавстві, яке включає в себе комплекс законів, постанов, указів та інших нормативно-правових актів. Правове регулювання здійснюється через спеціалізовані державні інституції, на які покладено відповідальність регуляторів. Загальна структура системи державного регулювання ринку банківських послуг може бути візуалізована у таблиці 1.6.

Таблиця1.6

Система державного регулювання ринку банківських послуг

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Мета | Форми | Органи | Правова База |
| забезпечення сприятливих умов для сталого розвитку ринку та захист інтересів учасників ринку. | адміністративне, індикативне. | Основний -Національний Банк України. Допоміжні– НКЦПФР, Антимонопольний комітет, Фонд гарантування вкладів фізичних осіб, Міністерство фінансів, Державна фіскальна служба, тощо | Закони України, Постанови, методичні вказівки, акти та інші нормативні документи НБУ, НКЦПФР, Господарський Кодекс України, Податковий кодекс України, Конституція України тощо. |

Джерело: створено автором.

Отже, ключовим завданням державного впорядкування ринку банківських послуг є створення сприятливого середовища для його сталого функціонування та захисту інтересів усіх, хто бере в ньому участь. Окрім того, державне регулювання ринку спрямоване на формування здорової конкуренції між банківськими установами, досягнення належного рівня стандартизації та професійності, а також забезпечення прозорості в роботі відповідних установ.

Основним правовим документом, що регулює функціонування ринку банківських послуг є Закон України «Про банки та банківську діяльність». Даний документ визначає структуру банківської системи, економічні, організаційні та правові засади діяльності банківських установ. У вищезазначеному Законі міститься перелік видів послуг, які банки мають право надавати, а також чітко визначені обмеження щодо їх надання [31].

«Законом України «Про Національний банк України» визначено, що НБУ є головною регулюючою інстанцією з боку держави банківської діяльності. У межах своїх повноважень встановлює для банків умови проведення банківській операцій, бухгалтерського обліку та звітності, захисту інформації, коштів та майна, здійснює регулювання та нагляд, погодження статутів банків та змін до них, ліцензування банківської діяльності тощо» [37].

Основними формами регулювання ринку банківських послуг виступають адміністративне та індикативне регулювання. Суть адміністративного регулювання полягає у визначенні вимог, надання рекомендацій стосовно функціонування банків, застосування санкцій у випадку їх невиконання, реєстрації та ліцензуванні банків, здійснення нагляду за діяльністю банківських установ. Індикативне регулювання полягає у встановленні обов’язкових економічних нормативів, величини обов’язкових резервів, формуванні відсоткової політики, кореспондентських відносин, регулюванні операцій з цінними паперами, імпорту та експорту капіталу.

Закон України «Про систему гарантування вкладів фізичних осіб» [39] являє собою правовим захистом прав та інтересів вкладників банків. Даний правовий акт регламентує забезпечення виконання процедури ліквідації банків, визначає особливості та умови залучення коштів у банківську систему. Прийняття цього закону підвищило довіру споживачів до банківських установ та додатково стимулювало залучення грошових ресурсів на ринок банківських послуг.

Оскільки ринок банківських послуг є частиною ринку фінансових послуг України, то він підпадає під дію Закону України «Про фінансові послуги та фінансові компанії» [42], який є базою для правового забезпечення єдиної державної політики у фінансовому секторі економіки. Закон встановлює загальні правові засади у сфері надання фінансових послуг, в тому числі і банківських, визначає хто здійснює регулятивні та наглядові функції, створює правові основи для захисту прав споживачів послуг фінансових установ тощо.

Крім тих законів, що вже були згадані, діяльність ринку банківських послуг визначають також наступні закони:

* Закон України «Про державне регулювання ринків капіталу та організованих товарних ринків» [33].

Закон України «Про державне регулювання ринків капіталу та організованих товарних ринків» має непрямий вплив на сферу банківських послуг, сприяючи укріпленню фінансової стійкості та прозорості фінансової системи загалом. Цей закон збільшує обсяг повноважень Національної комісії з цінних паперів та фондового ринку (НКЦПФР), що, в свою чергу, покращує контроль за діяльністю небанківських фінансових установ, котрі є значущими контрагентами банків. Він також відкриває шлях для появи нових банківських продуктів, що інтегруються з ринком капіталу, а також прискорює адаптацію до європейських норм, що позитивно впливає на інвестиційний клімат та рівень довіри.

* Закон України «Про платіжні послуги» [38].

Закон України «Про платіжні послуги», який почав діяти у 2021 році, кардинально змінив структуру ринку банківських послуг. Він надав можливість працювати на ринку небанківським організаціям, що посилило суперництво та спонукало банки вдосконалювати власні послуги. Закон затвердив концепцію відкритого банкінгу, визначив правові підстави для реалізації новаторських платіжних засобів та технологій, а також підвищив рівень захисту прав клієнтів. Узгодження з європейськими нормами (PSD2) сприяє інтеграції українських банків у світові фінансові мережі та прискорює розвиток цифрових фінансових сервісів.

* Закон України «Про страхування» [31].

Закон України «Про страхування» має непрямий вплив на сферу банківських послуг, стимулюючи розвиток банко-страхування, в якому банки виступають посередниками при реалізації страхових продуктів. Він також регламентує обов'язкове страхування, що часто є обов'язковим для отримання кредитів у банках, що зменшує фінансові ризики для банківських установ. Цей закон підтримує формування комплексних фінансових продуктів та узгоджений з європейськими нормами, що сприяє розширенню співпраці між банками та страховими компаніями як на території країни, так і за її межами.

* Закон України «Про державну реєстрацію юридичних осіб, фізичних осіб - підприємців та громадських формувань» [34].

Закон України «Про державну реєстрацію юридичних осіб, фізичних осіб‑підприємців та громадських формувань» опосередковано впливає на банківську діяльність, вносячи суттєві зміни: полегшує та прискорює процес заснування бізнесу, тим самим розширюючи потенційну клієнтську базу банків. Він гарантує банкам доступ до свіжої інформації про юридичні особи та кінцевих власників, що міститься у Єдиному державному реєстрі, зменшуючи ймовірність шахрайства та спрощуючи виконання вимог KYC/AML. Крім того, цей закон сприяє цифровізації, завдяки електронній реєстрації, роблячи взаємодію бізнесу з банківськими послугами швидшою та більш зрозумілою.

* Закон України «Про захист персональних даних» [36].

Закон України «Про захист персональних даних» визначає правову основу для обробки інформації про фізичних осіб. Він встановлює вимоги для банків щодо отримання згоди клієнтів на обробку даних, дотримання принципів цільового використання, пропорційності та безпечного зберігання. Також, банки зобов'язані впроваджувати технічні та організаційні заходи для забезпечення кібербезпеки, вести реєстри операцій з даними та повідомляти про випадки порушень.

Це, у свою чергу, сприяє підвищенню довіри клієнтів, знижує репутаційні та регуляторні ризики для фінансових установ. Крім того, стимулює інвестиції у фінансові технології (фінтех‑рішення), які забезпечують прозорий та контрольований процес обміну персональними даними.

* Закон України «Про валюту і валютні операції» [32].

Закон України «Про валюту і валютні операції» здійснив лібералізацію валютного ринку, встановивши принцип «дозволено все, що не заборонено». Це призвело до зменшення обов’язкових ліцензій та обмежень. Він скасував більшість валютних бар’єрів для бізнесу та громадян, спростив процес репатріації капіталу. Також було запроваджено ризико-орієнтований фінансовий моніторинг. НБУ отримав повноваження гнучко визначати тимчасові захисні заходи. У результаті підвищилась конкурентоспроможність банків, розширився асортимент валютних продуктів, зменшились транзакційні витрати та прискорилась інтеграція вітчизняного фінансового сектору у глобальні ринки.

* Положення про порядок здійснення банками операцій з векселями в національній валюті на території України [35].

Положення про порядок здійснення банками операцій із векселями в національній валюті регламентує уніфіковані норми обліку, індосування, доміциляції та погашення векселів, визначає вимоги до їх авалювання та резервування. Воно також встановлює стандартизовані зразки супровідної документації. Це сприяє мінімізації юридичних та операційних ризиків, підвищенню ліквідності вексельного ринку, та дає змогу банкам більш ефективно використовувати векселі як засіб кредитування та рефінансування, дотримуючись при цьому нормативних вимог НБУ.

В поданих законах деталізуються умови надання тих або інших банківських послуг, візуалізуються їхні механізми функціонування, містяться настанови стосовно реалізації цих послуг на ринку, затверджуються форми платіжних документів та угод, що використовуються в процесі надання банківських послуг. Наприклад, керуючись Законом України «Про платіжні системи та переказ коштів в Україні» банківські установи надають послуги з касового обслуговування, управління рахунками в національній валюті та здійснення грошових переказів у національній валюті, проведення операцій у системі електронних платежів тощо.

Ринок банківських послуг, будучи складовою частина ринку фінансових послуг також підлягає контролю з боку Національної комісії з цінних паперів та фондового ринку (НКЦПФР). До основних завдань НКЦПФР у сфері регулювання ринку банківських послуг є:

* здійснення державного регулювання та контролю за емісією і обігом цінних паперів та похідних (деривативів) на території України;
* сприяння розвитку ринку цінних паперів та похідних(деривативів);
* формування та забезпечення реалізації єдиної державної політики щодо розвитку і функціонування ринку цінних паперів та похідних (деривативів) в Україні, сприяння адаптації національного ринку цінних паперів до міжнародних стандартів;
* координація діяльності державних органів з питань функціонування в Україні ринку цінних паперів та похідних (деривативів);
* захист прав інвесторів шляхом здійснення заходів щодо запобігання і припинення порушень законодавства на ринку цінних паперів та законодавства про акціонерні товариства, застосування санкцій за порушення законодавства у межах своїх повноважень;
* узагальнення практики застосування законодавства України з питань емісії(випуску) та обігу цінних паперів в Україні, розроблення пропозицій щодо його вдосконалення [51].

При дослідженні нормативно-правової бази ринку банківських послуг важливо враховувати й міжнародні правові стандарти у сфері регулювання банківської діяльності. Ці стандарти можливо окреслити як «норми міжнародного права, що встановлюють зобов’язання держав гарантувати певний мінімальний рівень регулювання та нагляду за банківською діяльністю через впровадження відповідних вимог до національне законодавство.

Міжнародні стандарти у банківській сфері формуються зусиллями численних міжнародних організацій. Серед ключових – Базельський комітет з банківського нагляду, Світовий банк, Світова організація торгівлі, а також Міжнародний валютний фонд. Важливу роль відіграють Міжнародна асоціація страховиків депозитів та Організація економічного співробітництва та розвитку, і ряд інших.

У правових документах, які видають зазначеними організаціями, прописуються стандарти для регулювання та контролю за роботою банків та їхніх груп. Ці документи визначають процес ліцензування для фінансових установ, які планують займатися банківською справою, встановлюють норми щодо капіталу, управління банківськими ризиками, ліквідності та платоспроможності. Також вони регулюють особливості надання конкретних банківських послуг, визначають вимоги до корпоративного управління, комплаєнсу та аудиту банків.

Отже, правове поле функціонування ринку банківських послуг формують нормативно-правові документи, регуляторними органами з урахуванням міжнародних норм банківської справи. Через стрімкий розвиток ринку банківських послуг потрібен постійний нагляд за його діяльністю для оперативного внесення змін до законодавства, що відповідатимуть сучасним реаліям.

Висновок до розділу 1

Банківські послуги – це спектр послуг, які комерційний банк пропонує своїм клієнтам. У вітчизняних правовому законодавстві немає конкретного визначення терміну «банківська послуга», відповідно до Закону України «Про банки і банківську діяльність» його було замінено на термін «банківський продукт», але зараз та й надалі активно використовується саме термін «банківська послуга».

Банківські послуги покликані підтримувати діяльність банків та забезпечувати її ефективність. Вони охоплюють широкий спектр функцій, які визначають їх структуру та спосіб надання клієнтам, а саме: тип банківських операцій; спрямованість на підвищення ефективності роботи, виступаючи як один з різновидів банківських продуктів, що проявляється у конкретних активних діях; є кінцевим результатом діяльності банку.

Надання банківських послуг передбачає застосування грошових коштів у різних видах (готівкові, касові, безготівкові кошти).

Банк наділений правом пропонувати банківські й інші фінансові послуги (за винятком страхування), а також виконувати інші види діяльності у національній та іноземній валютах.

Ринок банківських послуг визначається фінансово-економічними характеристиками, які відображають його роль як економічного інструменту для стимулювання економічного росту, забезпечення стабільності економіки та гарантування соціальної безпеки.

Банківський сектор перетворює вільні економічні кошти на внутрішній інвестиційно-прибутковий портфель, сприяючи, відповідно, акумуляції фінансових засобів і показників доходів та витрат внутрішньої економічної активності країни. Разом з тим, діяльність банківського сектора сфокусована на накопиченні фінансових ресурсів для майбутнього успішного економічного відтворення – як ключового фактору ринкової та економічної конкурентоспроможності. Попри певне позитивне законодавче та доктринальне оцінювання банківської справи в Україні, поточна ситуація розцінюється як "кризова".

Інфраструктура ринку банківських послуг містить у собі комерційні банки та Національний банк України (як учасник ринку та його регулятор), кредитно-фінансові установи (кредитні спілки, лізингові компанії, консалтингові фірми, колекторські агентства та інші), міжнародні агентства та організації, а також рейтингові агентства. До неї ж відносять сукупність інформаційно-технічних засобів, що використовуються для створення, реалізації та споживання банківських послуг. Кожен компонент інфраструктури працює на ринку з метою якнайкраще задовольнити потреби економічних суб'єктів.

Стосовно правової основи функціонування ринку банківських послуг, вона формується з нормативно-правових актів, ухвалених регулятивними органами з урахуванням міжнародних стандартів банківської галузі.

Згідно зі статтею 4 Закону України «Про банки і банківську діяльність», подається визначення банківської системи України. Вона включає Національний банк України та решту банків, разом із філіями іноземних банків, заснованих та функціонуючих в Україні.

Сучасна система регулювання ринку банківських послуг чітко визначена законодавством і формується під впливом конкуренції між установами. Головним регулятором цього ринку є Національний банк України (НБУ). Згідно зі статтею 55 Закону України «Про Національний банк України», ключовими цілями діяльності НБУ є забезпечення фінансової безпеки та стабільності всієї банківської системи України, а також захист фінансових інтересів всіх учасників банківської діяльності.

Ринок банківських послуг є доволі складним середовищем для формування попиту та пропозиції на банківські послуги. Він охоплює практично всі сектори економіки, а тому будь-які істотні зміни в економіці і впливають на розвитку ринку.

РОЗДІЛ 2. АНАЛІЗ СУЧАСНОГО СТАНУ РИНКУ БАНКІВСЬКИХ ПОСЛУГ В УКРАЇНІ

2.1. Основні тенденції та динаміка розвитку ринку банківських послуг

Належна діяльність державних банків, що відповідають за стійкість фінансової системи, критично важлива для економічного поступу та безпеки держави, особливо в період війни та у післявоєнний час. Необхідно відзначити, що Національний банк України визначає системно важливі банки, до переліку яких входять як державні банки, так і приватні комерційні установи.

Останнім часом українські банки відчувають на собі великий тиск, працюючи в умовах надзвичайного напруження, мінливості та суттєвих трансформацій на фінансовому ринку. Ці виклики виникли як через пандемію COVID-19 та пов'язані з нею карантинні заходи, що почалися з 2020 року, так і внаслідок воєнних дій, які розгорнулися на території України 24 лютого 2022 року.

Проаналізовано динаміку кількості банків в Україні за період з 01.01.2008 по 01.01.2024 (рис. 2.1). Також представлено аналіз основних показників банківського сектору України за останні 5 років у таблиці 2.1.



Рис. 2.1 Кількість комерційних банків в Україні з 2008-2025 рр.

З періоду з 2008 по 2014 рік спостерігалося стійке розширення банківської системи. Але з 2014 року, після російського вторгнення в Україну, кількість банків відчутно зменшилася. Ця негативна тенденція зберігається і до сьогодні. На грудень 2022 року в Україні функціонувало 67 банків, включаючи 5 державних, 30 банків з участю іноземного капіталу, а також 49 приватних, серед яких 14 класифікувалися як системно важливі. На січень 2025 року в Україні було 61 банк, з яких 26 мали частку іноземного капіталу, а більше 17 банків повністю належали іноземним власникам.

Таблиця 2.1

Характеристика ключових показників національного ринку банківських послуг в Україні за 2022-2025 роки

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Рік | Кількість банків | Банки з іноземним капіталом | Загальні активи (млн грн) на 01.01. | Кредити (млн грн) 01.01. |
| 2021 | 74 | 33 | 1 822 814 | 963 664 |
| 2022 | 71 | 33 | 2 053 928 | 1 065 347 |
| 2023 | 67 | 30 | 2 353 592 | 1 036 129 |
| 2024 | 63 | 27 | 2 942 806 | 1 024 852 |
| 2025 | 61 | 26 | 3 422 600 | 1 138 036 |

Джерело: створено автором на основі [22]

Кількість банків зменшилась: зі 74 у 2021 році до 61 станом на 2025 рік. В умовах війни, така тенденція може свідчити про завершення функціонування деяких банків у зв'язку з економічними труднощами та непередбачуваністю розвитку подій.

Банків з іноземним капіталом стало менше: їх було 33 у 2021 році, а на 2025 рік залишилось 26. Війна, стала причиною відтоку іноземних інвестицій з України через підвищені ризики та нестабільну ситуацію.

Загальні активи продемонстрували зростання: з 1 822 814 млн грн у 2021 році до 3 422 600 млн грн у 2025 році. Це може бути показником міцності банківського сектору, незважаючи на складнощі, спричинені війною.

Кредитування теж продемонструвало зростання: з 963 664 млн грн, які спостерігалися у 2021 році, до 1 138 036 млн грн, зафіксованих у 2025 році. Варто, проте, усвідомлювати, що розширення кредитного портфеля в умовах війни може спричинити збільшення частки проблемних кредитів.

Підсумовуючи перший квартал 2025 року, фіксуємо тривалу тенденцію до зменшення банківської мережі, що набула широкого розмаху. Така ситуація, що складається в умовах воєнного стану, зокрема, викликана неможливістю діяльності банківських відділень на територіях, що тимчасово перебувають під окупацією, та у регіонах, де тривають активні бойові дії. До того ж, значна кількість банків була вимушена перенести свої головні офіси.

Війна, що спалахнула у 2022 році, залишила глибоку рану у фінансовій системі України, особливо у банківському секторі. Попри ці важкі виклики, банки спромоглися продемонструвати певну міцність, багато в чому завдяки оперативним заходам підтримки від Національного банку України. Головні труднощі, з якими зіштовхнулися банки, містили в собі забезпечення достатньої ліквідності та підтримку безперебійного функціонування в умовах активних бойових дій. Вирішальну роль у збереженні фінансової стабільності відіграло впровадження регуляторних послаблень, гарантування безперебійної роботи платіжних систем, а також надання кредитів рефінансування.

З огляду на сучасні виклики, відчувається стрімке прискорення впровадження цифрових рішень в банківській галузі. Це спричинило появу безлічі новаторських розробок, головна задача яких – вдосконалити банківські процеси, гарантувати безперебійну роботу системи та посилити захист наявних механізмів від зовнішніх загроз.

У розпал пандемії та обмежень, банки одноголосно відзначили переваги нових форматів взаємодії з клієнтами. Йдеться про перехід на дистанційну роботу для працівників, активне впровадження мобільних додатків та інших інструментів віддаленого обслуговування. Ці перетворення стали ще більш помітними під час повномасштабного вторгнення та необхідності пристосовуватися до умов війни, коли деякі банки призупинили роботу своїх відділень, перенісши ключові офіси в безпечніші області України.

Дивовижно спостерігати, як цифровізація вривається в повсякдення громадян, проте, на жаль, навіть в умовах непевності в країні, більшість населення досі не в курсі тих новацій, які відбуваються у банківському секторі.

Навіть після зменшення кількості банківських відділень, фінансові установи продовжують непохитно підтримувати безготівкові операції для підприємців та звичайних клієнтів, а також роботу платіжної інфраструктури, як-от термінали й банкомати. Крім того, стабільна робота банківської системи забезпечує цілодобове виконання операцій з платіжними картками, зокрема видачу готівки та безготівкові платежі. Таким чином, банківський сектор України і надалі функціонує без зупинок, виконуючи взяті зобов'язання та дотримуючись усіх вимог Національного банку України.

Вчені виділяють чотири етапи трансформації від звичного, традиційного банківського обслуговування до віддаленого. Детальний огляд цих стадій представлено в таблиці 2.2.

Таблиця 2.2

Етапи переходу від традиційного до дистанційного банківського обслуговування

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Етап | Назва етапу | Характеристика |
| 1 | Традиційне банківське обслуговування | У банківських відділеннях фіксується значний обсяг паперових документів, натомість альтернативи практично не використовуються, а кількість транзакцій, здійснених через дистанційні канали, не перевищує 40%. |
| 2 | Освоєння електронних каналів | Банківські установи та їхні клієнти активно впроваджують різноманітні способи дистанційного обслуговування, включаючи системи "клієнт-банк" і інтернет-банкінг. Спостерігається тенденція до посиленого переходу на електронний документообіг, що спричиняє скорочення застосування паперових носіїв інформації. Відзначається зростання активності альтернативних каналів, а обсяг операцій, проведених дистанційно, досягає показника в 60–80%. |
| 3 | Багатоканальне обслуговування | Впроваджується мобільний банкінг та відповідні цифрові послуги для користувачів. Відбувається покращення рівня банківських послуг. Клієнтський досвід дедалі частіше схиляється до багатоканальності, уникнувши потреби особистої присутності у банківському відділенні. Майже всі операції тепер проводяться через дистанційні канали доступу (80–90% транзакцій). |
| 4 | Переважання дистанційного банківського обслуговування | Усі найважливіші банківські операції втілюються та підтримуються через систему дистанційного обслуговування. Заплановано високотехнологічний супровід наявних клієнтів з переходом до повного виконання фінансових операцій у віддаленому режимі. |

Створено автором на основі [26]

Проаналізувавши наведену таблицю, враховуючи визначені етапи трансформації, можна стверджувати, що українська банківська система на теперішній час знаходиться на третьому етапі еволюції дистанційних банківських послуг. Цей факт підтверджується активним розширенням функціоналу мобільних додатків та інтернет-банкінгу, а також впровадженням різноманітних дистанційних технологій переважною більшістю банків.

Проте, повний перехід до четвертого етапу вимагатиме певного часу, беручи до уваги, що певна частина населення, зокрема, люди старшого віку, продовжують віддавати перевагу традиційним способам обслуговування.

Сучасна цифрова трансформація докорінно змінює як ключові, так і допоміжні бізнес-процеси кредитних організацій, підвищуючи якість управлінських рішень та зменшуючи вразливість до різноманітних фінансових та нефінансових ризиків. Освоєння впливу інновацій на розвиток банківської справи стає дедалі важливішим саме в цьому розрізі. В банківській сфері економічний сенс інновацій полягає в системному та ініціативному впровадженні новітніх чи суттєво поліпшених рішень у різноманітних сферах діяльності. Це реалізується для оптимізації процесів, розширення переліку послуг та сприяння покращенню фінансових результатів і стійкості.

У зв’язку з повномасштабною військовою агресією росії проти України, фінансова система країни, зокрема банківська інфраструктура, зіштовхнулася з новими викликами. Одним із найсуттєвіших стала нестабільність енергопостачання, викликана ракетними ударами по енергетичній інфраструктурі. В умовах тривалих блекаутів існувала загроза зупинки роботи банківських відділень, банкоматів та платіжних систем, що могло спричинити паніку серед населення та порушення економічних процесів.

З метою забезпечення безперервного доступу населення до фінансових послуг у надзвичайних умовах, Національний банк України спільно з провідними комерційними банками започаткував ініціативу «Power Banking» — систему об’єднаних банківських відділень, які мають резервні джерела живлення та стабільний зв’язок.

Основна мета впровадження Power Banking полягає в забезпеченні надання базових банківських послуг у кризових ситуаціях, зокрема під час тривалих відключень світла або відсутності зв’язку.

До ініціативи долучилися такі банки:

* Приватбанк
* Ощадбанк
* Укрексімбанк
* Райффайзен банк
* Укргазбанк
* Сенс банк
* ПУМБ
* Укрсиббанк
* ОТП банк
* Універсал банк
* Південний
* Кредобанк
* Таскомбанк
* А-БАНК
* Креді Агріколь банк
* А також понад 43 банків, які мають мережу відділень по всій країні.

У відділеннях Power Banking клієнти можуть отримати такі послуги:

* зняття готівки з рахунку або банкомата;
* поповнення рахунків;
* здійснення платежів і переказів;
* отримання консультацій від працівників банку;
* користування терміналами самообслуговування;
* доступ до Wi-Fi (у багатьох відділеннях).

Станом на сьогодні в межах Power Banking функціонує понад 2400 спеціально обладнаних відділень по всій Україні, що дозволяє зберегти стійкість банківської системи навіть в умовах тривалої кризи.

Об'єднана банківська мережа «Power Banking» – це важлива частина банківської інфраструктури, створена за підтримки Національного банку України. Її головна мета – об'єднання філій різних українських банків для гарантування безперешкодного доступу до банківських послуг для клієнтів за будь-яких обставин, у тому числі під час відключень електроенергії або надзвичайних ситуацій[9].

Враховуючи маркетинг банків та розширення банківської інфраструктури, зараз перспективи має розвиток FinTech і необанкінгу. FinTech – це фінансові сервіси, що базуються на передових технологіях. Зростання цифрової економіки та широке застосування інтернету сприяють розвитку FinTech, включаючи такі напрями, як мобільні фінансові послуги, миттєві перекази коштів, краудфандинг, P2P платформи, блокчейн та криптовалюти.

Термін «необанкінг» міцно переплітається з такими словами, як «мобільний банк», "віртуальний банк", "онлайн-банк", "цифровий банк", а також "челенджербанкінг". Йдеться про використання передових технологій і актуальних платформ для трансформації звичного банківського обслуговування. Головна відмінність між необанками та звичайними банками – це відсутність фізичних філій, проте з наданням цілковитого спектру банківських операцій, орієнтованих на покращення якості клієнтського сервісу. Необанки дають можливість відкривати рахунки та оформлювати платіжні картки віддалено, пропонують мобільні депозити, здійснювати платежі онлайн, користуватися інструментами для контролю фінансів через мобільні додатки й інші корисні функції.

В Україні необанкінг вимушений функціонувати інакше, адже ліцензію самостійно здобути не може. Відповідно, його діяльність ґрунтується на співпраці з традиційними фінансовими установами. По суті, він закуповує банківські сервіси у організацій, які вже мають ліцензії, та пропонує їх кінцевим користувачам.

На відміну від традиційних банків, челенджер-банкінг – це незалежна банківська організація, що має ліцензію, та функціонує виключно онлайн, без фізичних відділень. Її робота базується на застосуванні технологій FinTech для надання банківських послуг.

Актуальні тренди у розвитку фінансових цифрових інновацій вміщують у собі низку технологічних рішень:

* Хмарні сервіси (обчислення, що базуються на зовнішніх серверах).
* Машинне навчання (глибинне вивчення та аналіз даних).
* Біометрія (ідентифікація через фізичні характеристики).
* Штучний інтелект (системи, що імітують інтелектуальну діяльність людини).
* Великі дані (обробка, зберігання та аналіз великих обсягів інформації).
* Доповнена та віртуальна реальність (інтерактивні технології занурення).
* Блокчейн (технологія розподіленого реєстру даних) [8].

У нинішніх умовах ключовою новацією у банківській сфері є її інформатизація. Впровадження передових технологій в українських банках позитивно впливає на внутрішній капітал країни, підтримуючи ефективний розвиток економіки в цілому. Серед технологічних нововведень, що набули значного поширення в умовах активних бойових дій, варто відзначити:

* QR-код-банкінг – це двовимірний код, що використовується для розрахунків за покупки та послуги, зокрема, у віртуальних крамницях, з допомогою безконтактного банкінгу;
* Грошовий переказ за номером телефону – це опція для швидкого перекидання коштів, вимагає введення лише номера мобільного, що дозволяє уникнути вводу банківських даних;
* Фото-касовий апарат – це компактний засіб для сплати рахунків та комунальних платежів.

P2P-сервіс, що дозволяє переказувати кошти з мобільного пристрою, тепер пропонується у сфері банківських послуг фінансовими організаціями, зокрема, «Приватбанк», «ПУМБ», «Sence Bank», «Monobank», «Raiffeisen Bank», «Укргазбанк», «Ощадбанк», «Credit Agricole Bank».

Серед нещодавніх змін у банківській галузі, необхідно відзначити можливість міжнародних платіжних систем (Western Union, MoneyGram, Ria Money Transfer, INTELEXPRESS та TransferGo) здійснювати безкоштовні перекази на користь українських фінансових установ для власників карток закордонних банків.

Крім того, ця функція дає можливість знімати готівку з українських платіжних карток на території Польщі, Угорщини, Словаччини та Румунії без сплати жодних комісій.

Завдяки міжнародній системі переказу коштів INTELEXPRESS, ви можете миттєво та безкоштовно пересилати кошти на спеціальні рахунки. Ці рахунки створені для збору фінансових ресурсів на підтримку Збройних Сил України, а також для забезпечення гуманітарною допомогою українців, що зазнали страждань від війни.

На даний момент лідерами серед українських банків прийнято називати «Приватбанк», «ПУМБ», «Sence Bank», «Monobank», «Raiffeisen Bank», «Укргазбанк», «Ощадбанк», «Credit Agricole Bank» та інші. Безперечно, ці фінансові структури вирізняються з-поміж решти вже понад десятиліття, демонструючи передові рішення та послуги. Наприклад, АТ КБ "ПриватБанк" потрапив до фіналу міжнародного рейтингу Retail Banker International Awards, здобувши перемогу в номінації "Найкраща інновація в платежах". Ще одним із провідних гравців у цьому процесі є Monobank — перший в Україні мобільний банк, який не має жодного фізичного відділення, але активно конкурує з класичними банками за якістю сервісу та рівнем інновацій.

За останні три роки Monobank неодноразово здобував визнання як в Україні, так і на міжнародному рівні:

У 2023 році банк увійшов до списку 35 найкращих необанків світу за версією CNBC, ставши єдиним представником України серед глобальних фінтех-лідерів.

На щорічній премії FinAwards 2023, 2024 та 2025 років Monobank здобув понад десяток нагород, серед яких:

* + Найкращий мобільний банк (2023, 2024),
	+ Картка №1 у гаманці (2024, 2025),
	+ Найкраща програма лояльності (2023),
	+ Найкраща служба підтримки (2024),
	+ Найкращий банк для клієнтів ФОП (2025),
	+ Провідні технології та інновації (2024),
	+ Банкір року (Олег Гороховський, 2023),
	+ Найкращий керівник маркетингу (Анатолій Рогальський — тричі поспіль: 2023, 2024, 2025).

Ці нагороди свідчать про стійку прихильність Monobank до інноваційного розвитку, клієнтоорієнтованості та гнучкості в умовах криз. Особливої уваги заслуговує мобільний додаток банку, який став головним каналом комунікації з клієнтом та ефективним інструментом банківського обслуговування.

Таким чином, Monobank є показовим прикладом того, як цифрова стратегія банку здатна забезпечити йому високий рівень конкурентоспроможності навіть в умовах обмежень і викликів сучасного періоду [5].

З-поміж позитивних наслідків, що виникають від впровадження інновацій у банківську діяльність в умовах війни, варто виокремити:

* Раціональне використання ресурсів банківської установи;
* Мінімізація операційних витрат;
* Зменшення кількості фізичних відділень з одночасним забезпеченням потреб клієнтів;
* Обмеження фізичного контакту з клієнтурою;
* Швидке задоволення потреб клієнтів дистанційно;
* Розширення переліку банківських послуг;
* Надання фінансових, інформаційних та консультаційних сервісів у режимі реального часу.

Наразі можливо окреслити наступні тренди у розвитку ринку інноваційних банківських послуг:

1. Розширення використання електронних сервісів у банківській сфері (онлайн-банкінг, мобільні додатки). Дистанційне обслуговування вигідне для фінансових установ, комфортне для клієнтів та активно замінює традиційні відділення, адже дозволяє реалізувати дієву маркетингову стратегію "банк, який завжди поруч".

В останні роки мобільний банкінг невпинно набирає обертів. Використовуючи свій мобільний телефон, зараз можна виконувати переважну більшість фінансових операцій зі своїми рахунками: відкривати депозити, погашати кредити, укладати страховки, купувати квитки, оплачувати комунальні послуги, здійснювати обмін валют, замовляти додаткові платіжні картки та багато іншого. Смартфони швидко витісняють пластикові картки як спосіб оплати, тож розробці різноманітних мобільних додатків приділяється велика увага.

1. Безконтактні платежі, що використовують безконтактні картки, смартфони або інші NFC-пристрої, виникають на основі міркувань безпеки, оперативності та зручності таких транзакцій. Безконтактна оплата - це інновація у фінансовій сфері, що сформувалася з урахуванням потреб та вимог клієнтів.
2. Біометрична автентифікація. З-поміж найбільш прогресивних способів ідентифікації в Україні помітні: сканування відбитків пальців та розпізнавання обличчя. Цей функціонал активно інтегрується в планшети та смартфони, враховуючи запити користувачів і відповідаючи європейським стандартам щодо надійної ідентифікації.
3. Технологія віртуальних інтернет-банків (необанки), які за своїм функціоналом не відстають від класичних банківських установ, дають змогу економити кошти через відсутність фізичних відділень. В Україні наразі лідером у цій сфері є Monobank – банківський продукт АТ «УНІВЕРСАЛ БАНК», що розпочав роботу у 2017 році у партнерстві з компанією Fintech Band. Завдяки економії на інфраструктурі (відділення, банкомати, інкасація та інше), банк запропонував клієнтам вигідніші тарифи і отримав нагороду «Необанк року» від FinAwards у 2018 році. Monobank постійно вдосконалюється та розширює свій асортимент продуктів, серед найбільш відомих інновацій банку:
* кешбек на покупки;
* сплата комунальних послуг без комісії;
* динамічний CVC2 код для захисту від шахраїв;
* Shake to pay (струшування смартфону з відкритим додатком monobank запускає пошук поблизьких пристроїв. Якщо поряд хтось також це зробить, додатки знайдуть один одного й активують функцію Р2Р – переказ між картками);
* спільна сплата рахунків;
* інтегровані ігри.
1. Цифрові гаманці та QR-коди. На сьогоднішній день 97% онлайн-замовлень припиняються через те, що клієнти не бажають кожного разу вводити інформацію про оплату. Розв'язанням цієї проблеми стають цифрові гаманці, оскільки після введення платіжної інформації один раз, користувач має змогу платити одним дотиком.
2. Відкриття фінансових супермаркетів – установ, які надають клієнтам різноманітний спектр фінансових послуг. Фінансові супермаркети здебільшого формуються на основі співпраці банківських та страхових фірм, і є взаємовигідними для обох партнерів, оскільки забезпечують супутній продаж страхових та банківських продуктів працівниками банку [21].

Проаналізувавши вищенаведені дані, можна окреслити основні тренди розвитку українського ринку банківських послуг та структурувати їх у табличний вигляд (див. табл. 2.3).

Таблиця 2.3

Тенденції розвитку ринку банківських послуг

|  |  |
| --- | --- |
| Тенденція | Опис |
| Диджиталізація банківського сектору | Найпомітнішою рисою є цифровізація банківських послуг. Фінансові установи наполегливо переносять свої функції в онлайн-простір, гарантуючи споживачам постійний доступ до фінансових операцій. Наприклад:• ПриватБанк реалізує 98% своїх операцій через інтернет-канали (додаток Privat24, інтернет-банкінг).• Monobank – перший український необанк – обслуговує клієнтів виключно дистанційно. Протягом 2024 року банк обслужив понад 8,3 мільйона клієнтів.• Ощадбанк представив мобільний додаток "Ощад 24/7", що активно змагається з лідерами банківського ринку.З впровадженням чат-ботів, цифрових карток, голосових помічників та інтеграцією штучного інтелекту банки суттєво зменшують витрати та покращують клієнтський сервіс. |
| Зростання конкуренції на ринку | Конкурентна боротьба на ринку банківських послуг посилюється через:• Фінтех-компанії, такі як Revolut чи Wise, що презентують споживачам привабливі тарифи та зрозумілі інтерфейси.• Технологічних гігантів, зокрема Apple Pay, Google Pay та Meta Pay, котрі дедалі активніше входять у фінансову сферу та операції з грошима.• Конкуренцію всередині банківського сектору України: на ринку з'являються нові гравці, скажімо, Sportbank — необанк, що відзначається оригінальною стратегією просування.Усе це змушує традиційні банки покращувати сервіси, активно вкладати кошти в нововведення та розширювати співпрацю з IT-компаніями. |

Продовження табл. 2.3

|  |  |
| --- | --- |
| Персоналізація банківських продуктів | Сучасні фінансові установи все активніше інтегрують аналіз великих даних (Big Data) для розробки індивідуальних фінансових продуктів. Приклади:• Укрсиббанк використовує систему персоналізованої оцінки кредитної спроможності, що прискорює розгляд кредитних заявок.• Monobank вивчає історію транзакцій клієнтів для генерації персоналізованих кешбек-пропозицій.• Raiffeisen Bank розробляє тарифні плани, враховуючи споживчу поведінку — «Все просто», «Оптимум» та інші.Такий підхід збільшує задоволеність клієнтів та позитивно впливає на прибутки банків. |
| Розвиток відкритого банкінгу (Open Banking) | Відкритий банкінг – це шлях для сторонніх організацій (скажімо, фінтех-компаній) отримувати доступ до банківських даних за допомогою API. В Євросоюзі це регламентується Директивою PSD2. В Україні цю тенденцію підтримує Національний банк, реалізовуючи план інтеграції з європейськими стандартами. Ось кілька прикладів:• Monobank та ПриватБанк вже частково відкрили API для співпраці з іншими організаціями.• Національний банк України розробив концепцію впровадження відкритого банкінгу, що передбачає широке розгортання API до 2025 року.Open Banking сприяє створенню нових фінансових продуктів та сервісів: мультибанкінг, консолідовані фінансові профілі, автоматизований фінансовий моніторинг. |
| Підвищення вимог до кібербезпеки | Зі збільшенням кількості операцій онлайн, банки спрямовують ресурси на кібербезпеку. Ось деякі приклади:• ПриватБанк застосовує багатофакторну біометричну аутентифікацію.• Monobank активно впроваджує push-сповіщення для підтвердження операцій, а також AI-моделі для виявлення шахрайства.• Національний банк України в 2023 році підвищив вимоги до захисту даних у банках, приводячи їх у відповідність до ISO/IEC 27001.У сфері кібербезпеки банки активно взаємодіють з CERT-UA та міжнародними організаціями для координації зусиль у боротьбі з кіберзагрозами. |
| Спрямованість на сталий розвиток (ESG) | Зростає значення соціальної відповідальності та "зеленого" банкінгу. Ось приклади:• ОТП Банк започаткував кредитування для малих підприємств у агросекторі, що відповідає екологічним вимогам.• Укргазбанк — визнаний лідер з фінансування екологічних проєктів (сонячні електростанції, енергоощадні підприємства).• Значна кількість банків пропонує "зелені" депозити, частина коштів з яких спрямовується на соціально значущі ініціативи.Такі заходи збільшують інвестиційну привабливість банків у довгостроковому періоді. |
| Трансформація ролі банківських відділень | Зменшення значення фізичних офісів призводить до:• Оптимізації мережі: Ощадбанк скоротив кількість мало використовуваних відділень.• Перетворення філій на консультаційні центри або зони самообслуговування.• Впровадження дистанційної ідентифікації: ПриватБанк дає змогу відкривати рахунки повністю онлайн з відеоверифікацією.Це зменшує операційні витрати та підвищує продуктивність обслуговування. |
| Орієнтація на нові сегменти споживачів | Сучасні фінансові установи визначають пріоритетні цільові групи:• Фрілансери – картки з мінімальними зборами за валютні операції (Monobank, Sense SuperApp).• Мікропідприємці – софт для фінансового контролю, синхронізація з онлайн-бухгалтерією.• Молоді люди – програми лояльності з кешбеком, елементи гейміфікації, швидкі картки (наприклад, sportbank або izibank).• Трудові мігранти – спрощений механізм міжнародних переказів та мульти-валютні рахунки.Індивідуальний підхід до розподілу клієнтів сприяє швидкій адаптації банків до змін на фінансовому ринку. |

Завдяки впровадженню передових технологій, український банківський сектор витримав напругу викликів, повільно відновлюючись та збільшуючи свою роботу в умовах військового стану.

У відповідь на виклики, спричинені повномасштабною військовою агресією, Національний банк України реалізує низку принципів, спрямованих на забезпечення стабільності банківської системи, захист інтересів клієнтів та збереження довіри до фінансового сектору. Основні з них включають:

1. Пріоритет захисту прав вкладників та клієнтів банків.
НБУ приділяє особливу увагу захисту прав споживачів фінансових послуг, забезпечуючи прозорість умов обслуговування та впроваджуючи механізми захисту інформації про клієнтів. Це відповідає положенням Закону України «Про Національний банк України» та Закону України «Про банки і банківську діяльність» .
2. Підтримання фінансової стійкості банківської системи.
НБУ здійснює заходи з підтримки ліквідності банків, контролює виконання зобов’язань фінансовими установами перед клієнтами та сприяє збереженню операційної функціональності банків в умовах воєнного стану. З метою зниження ризиків НБУ стимулює розвиток цифрових банківських сервісів, впровадження освітніх програм з фінансової грамотності та співпрацю з міжнародними фінансовими організаціями .
3. Прозорість і достовірність фінансової звітності.
В умовах кризи особливо важливо дотримуватися принципів прозорості: публікація об'єктивної та правдивої звітності сприяє формуванню довіри до банків та дозволяє клієнтам ухвалювати зважені фінансові рішення. НБУ регламентує порядок складання та подання фінансової звітності банками відповідно до Інструкції про порядок регулювання діяльності банків в Україні .

Ці принципи відображають стратегічний підхід НБУ до регулювання банківської діяльності в умовах війни, спрямований на забезпечення стабільності фінансової системи та захист інтересів споживачів фінансових послуг [25].

2.2. Аналіз фінансового стану АТ КБ «Приватбанк»

Сьогодні АТ КБ «Приватбанк» – це універсальна фінансова установа, що зосереджується на роботі з приватними клієнтами, енергійно розвиваючи послуги для малого та середнього підприємництва, а також вибірково обслуговуючи великий бізнес. «Банк здійснює діяльність на основі ліцензії Національного банку України, отриманої у березні 1992 року. Станом на 31 грудня 2021 року мережа банку включала 20 філій, 1475 відділень в Україні та відділення на Кіпрі» [30].

За офіційними даними YouControl, загальна кількість клієнтів АТ КБ «Приватбанк», які колись зверталися по послуги, перевищує 20 мільйонів. Це відповідає половині українських споживачів банківських послуг, враховуючи як приватних осіб, так і підприємства та компанії. Близько 18 мільйонів українців активно користуються банківськими послугами на регулярній основі, а цифровою платформою Privat24 Digital Bank зараз користуються 13,5 мільйонів клієнтів.

АТ КБ «Приватбанк» твердо переконаний, що державна установа здатна й зобов'язана бути прибутковою та дієвою.

Колектив банку докладе максимум зусиль, аби клієнти відчували комфорт і захищеність у використанні послуг. АТ КБ «Приватбанк» надає доступ до понад 176 цифрових інструментів та сервісів, що функціонують дистанційно. Для клієнтів банку комфортно користуватися платіжними картками, а у час пандемії Covid-19 банк гарантував повну безконтактність завдяки віртуальним картам, які можна миттєво отримати через додаток Приват24 на смартфонах.

Визначити фінансове становище банку - завдання надзвичайно непросте. Передусім, така оцінка мусить брати до уваги приписи актуального національного законодавства. З іншого боку, необхідне також дотримання українського законодавства, зважаючи на європейський напрям України. Оцінка має спиратися на перевірений міжнародний досвід та рекомендації впливових міжнародних фінансових установ, скажімо, на експертних висновках Світового банку [44].

В таблиці 2.4 представлено аналіз активів АТ КБ «Приватбанк» за період з 2021 по 2024 рік включно.

Таблиця 2.4

Аналіз динаміки активів АТ КБ «Приватбанк» за 2021-2024 роки, млн. грн.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Показники | 31.12.2021 | 31.12.2022 | 31.12.2023 | 30.09.2024 | Зміни у розрізі років |
| 2021/2022 | 2022/2023 | 2023/2024 |
| Грошові кошти та їх еквіваленти | 52 835 | 96 380 | 152 282 | 137 149 | 43 545 | 55 902 | (15 113) |
| Кредити та аванси банкам | 26 243 | 103 837 | 134 237 | 114 633 | 77 594 | 30 400 | (19 604) |
| Кредити та аванси клієнтам | 68 218 | 68 084 | 92 019 | 108 991 | (134) | 29 935 | 16 972 |
| Інвестиційні цінні папери | 222 277 | 239 752 | 271 847 | 323 686 | 17 475 | 32 095 | 51 839 |
| Поточні податкові активи | 9 978 | 9 079 | 4 | 4 | (899) | (9 075) | 0 |
| Інвестиційна нерухомість | 1 989 | 2 155 | 2 340 | 1965 | 166 | 185 | (375) |
| Основні засоби | 6 074 | 5 228 | 5 127 | 4 895 | (846) | (101) | (232) |
| Нематеріальні активи за винятком гудвілу | 1 288 | 1 389 | 1 563 | 1719 | 101 | 174 | 156 |

Продовження табл. 2.4

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Відстрочені податкові активи | - | 1 100 | 1 952 | 716 | 1100 | 852 | (1 236) |
| Інвестиції в дочірні підприємства, спільні підприємства та асоційовані підприємства  | 30 | 30 | 30 | 30 | 0 | 0 | 0 |
| Інші фінансові активи | 2 644 | 4 309 | 9 493 | 10 476 | 1 665 | 5 184 | 983 |
| Інші нефінансові активи | 9 713 | 9 189 | 9 094 | 10 238 | (524) | (95) | 1 144 |
| Непоточні активи | 7 | 64 | 20 | 314 | 57 | (44) | 294 |
| Загальна сума активів | 401 296 | 540 596 | 680 008 | 714 816 | 139 300 | 139 412 | 34808 |

Джерело: створено на основі даних з додатку А та В

Проаналізувавши динаміку, яку демонструють активи банку, можна дійти таких висновків:

Загальна вартість активів банку має щорічну тенденцію до зростання, що є ознакою розширення операцій банку та збільшення його фінансової стабільності.

Грошові кошти та кредити банкам відчутно збільшилися в період з 2021 по 2023 рік. Проте, у 2024 році фіксується незначне зменшення обсягів, що може бути наслідком перерозподілу активів або оптимізації показників ліквідності.

Кредити клієнтам, демонструють активне зростання з 2023 року. Це вказує на відновлення активності банків у сфері кредитування реального сектору економіки.

Інвестиції в цінні папери демонструють стійке збільшення, що може вказувати на стратегічне зосередження банку на отриманні прибутків від розміщення активів.

Зменшення основних засобів та податкових активів може свідчити про ймовірні зміни в структурі або ж про ліквідацію необоротних активів.

Збільшення вартості нематеріальних активів та ІТ-інфраструктури вказує на перехід банку до цифрового формату.

Інші активи, фінансові та нефінансові, демонструють коливання, але в цілому позитивну тенденцію.

Загалом, активи збільшилися на понад 78%, з періоду між 2021 та 2024 роками, як видно з рисунку 2.2.

Рис. 2.2. Зростання валюти балансу АТ КБ «Приватбанк» за 2018-2022 роки, млн грн. [29]

Пріоритети стратегії банку зосереджені на створенні міцної основи для майбутнього, шляхом підтримки фінансової стійкості. Вони включають в себе укріплення позицій на ринку у найближчий період. Окрім цього, стратегія націлена на збереження лідерства в ключових клієнтських нішах, забезпечення високого рівня прибутковості та виплату дивідендів для власника.

Після завершення трансформації банку, стратегічні ініціативи вже почали реалізовуватись. Зокрема, на поточний момент у банку успішно функціонує нова модель корпоративного управління, що охоплює ефективний процес ухвалення рішень, а також високоякісний ризик-менеджмент.

Попри все це, банк демонструє інноваційний підхід та постійно прагне здивувати своїх клієнтів новими цифровими рішеннями. У таблиці 2.5 представлено аналіз зобов'язань АТ КБ «Приватбанк» протягом періоду з 2012 по 2024 роки.

Таблиця 2.5

Аналіз динаміки зобов’язань АТ КБ «Приватбанк» за 2021-2024 роки, млн грн.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Показники | 31.12.2021 | 31.12.2022 | 31.12.2023 | 30.09.2024 | Зміни у розрізі років |
| 2021/2022 | 2022/2023 | 2023/2024 |
| Кошти клієнтів | 325 303 | 471 970 | 555 525 | 583 569 | 146 667 | 83 555 | 28 044 |
| Інші залучені кошти | - | 128 | 2 630 | 5 573 | 128 | 2 502 | 2 943 |
| Поточні податкові зобов'язання | 159 | - | 25 790 | 5 770 | (159) | 25 790 | (20 020) |
| Інші фінансові зобов'язання | 3 770 | 2 634 | 3 038 | 3 333 | (1 136) | 404 | 295 |
| Забезпечення  | 3 651 | 5 804 | 5 438 | 6 175 | 2 153 | (366) | 737 |
| Інші нефінансові зобов'язання | 1 795 | 2 271 | 2 741 | 3 126 | 476 | 470 | 385 |
| Загальна сума зобов'язань | 334 681 | 482 807 | 595 162 | 607 546 | 148 126 | 112 355 | 12 384 |

Джерело: створено на основі даних з додатку А та В

Аналіз змін показників демонструє загальне збільшення зобов’язань банку, що віддзеркалює розширення обсягу діяльності. В той же час, сповільнення темпів приросту деяких важливих показників (зокрема, коштів клієнтів та загального обсягу зобов'язань) може вказувати на перехід банку до фази стабілізації. Сприятливою тенденцією є активізація альтернативного фінансування, розвиток нефінансових видів діяльності та поміркована диверсифікація джерел фінансування. Проте мінливість податкових та фінансових зобов’язань вимагає посилення контролю та гнучкої стратегії.

Загальний обсяг зобов'язань банку збільшувався ще швидше, ніж вартість активів АТ КБ «Приватбанк».

Рис. 2.3. Динаміка зміни сукупних зобов’язань та коштів клієнтів АТ КБ «Приватбанк», млн грн [29].

Банк стимулює нововведення в своїй структурі, зосереджуючи значну увагу на сфері наукових розробок та впроваджень. В рамках цієї стратегії, АТ КБ «Приватбанк» активно працює над створенням інноваційних продуктів та розширенням спектру послуг, що пропонуються клієнтам.

У таблиці 2.6 подано аналіз динаміки власного капіталу банку за період з 2021 по 2024 рік включно.

Таблиця 2.6

Аналіз динаміки власного капіталу АТ КБ «Приватбанк» за 2021-2024 роки, млн грн.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Показники | 31.12.2021 | 31.12.2022 | 31.12.2023 | 30.09.2024 | Зміни у розрізі років  |
| 2021/2022 | 2022/2023 | 2023/2024 |
| Статутний капітал | 206 060 | 206 060 | 206 060 | 206 060 | 0 | 0 | 0 |
| Емісійний дохід | 23 | 23 | 23 | 23 | 0 | 0 | 0 |
| Інші резерви | (4 091) | (15 168) | (1 741) | 2 497 | (11 077) | 13 427 | 4 238 |
| Результат від операцій з акціонером | 12 174 | 12 174 | 12 174 | 12 174 | 0 | 0 | 0 |
| Резервні та інші фонди банку | 9696 | 11 449 | 12 959 | 14 847 | 1 753 | 1 510 | 1 888 |
| Накопичений дефіцит | (157 247) | (156 749) | (144 629) | (128 331) | 498 | 12 120 | 16 298 |
| Загальна сума власного капіталу | 66 615 | 57 789 | 84 846 | 107 270 | (8 826) | 27 057 | 22 424 |

Джерело: створено на основі даних з додатку А та В

Аналіз змін капіталу банку вказує на загальну тенденцію до посилення фінансової стійкості. Хоча у 2022 році було зафіксовано невелике скорочення власного капіталу, в наступні роки спостерігається його стабільне збільшення, яке обумовлене зменшенням накопиченого дефіциту, збільшенням резервів і фондів. Незмінність статутного капіталу та стабільні показники надходжень від емісійного доходу та операцій з акціонерами свідчать про відсутність суттєвих змін у структурі власників. В цілому, банк показує позитивну динаміку капіталізації, що є ключовою ознакою фінансової надійності та ефективного управління.

На рисунку 2.4 показано динаміку складових елементів власного капіталу банку, як вони змінювалися з 2021 по 2024 рік.

Рис. 2.4. Динаміка змін складових елементів власного капіталу АТ КБ «Приватбанк», млн грн [29].

АТ КБ «Приватбанк» також активно покращує безпеку розрахунків і впроваджує нові стандарти (3DS 2.0) та технології (Crowler), як самостійно, так і у взаємодії з платіжними системами Visa та MasterCard.

Банк продовжує розширювати мережу банкоматів та терміналів, оновлюючи технічне оснащення та програмне забезпечення, а також працює над розробкою нових можливостей обслуговування клієнтів.

У таблиці 2.7 представлено аналіз динаміки ключових фінансово-економічних показників банку за період з 2021 по 2024 роки.

Таблиця 2.7

Аналіз динаміки основних фінансово-економічних показників банку за 2021-2024 рр. млн.грн.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Показники | 31.12.2021 | 31.12.2022 | 31.12.2023 | 30.09.2024 | Зміни у розрізі років |
| 2021/2022 | 2022/2023 | 2023/2024 |
| Процентні доходи | 35 854 | 43 686 | 66 238 | 56 937 | 7 832 | 22 552 | (9 301) |

Продовження табл. 2.7

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Процентні витрати | (6 537) | (3 768) | (6 616) | (8 135) | 2 769 | (2 848) | (1 519) |
| Чистий процентний дохід | 29 317 | 39 918 | 59 622 | 48 802 | 10 601 | 19 704 | (10 820) |
| Чисті процентні доходи після вирахування резерву на зменшення корисності | 28 461 | 24 522 | 55 034 | 47 517 | (3 939) | 30 512 | (7 517) |
| Комісійні доходи | 35 057 | 32 945 | 41 589 | 34 033 | (2 112) | 8 644 | (7 556) |
| Комісійні витрати | (11 840) | (12 505) | (17 150) | (14 355) | (665) | (4 645) | 2 795 |
| Прибуток до оподаткування | 35 067 | 34 672 | 72 766 | 64 015 | (395) | 38 094 | (8 751) |
| Прибуток за рік | 35 050 | 30 198 | 37 765 | 48 352 | (4 852) | 7 567 | 10 587 |

Джерело: створено на основі даних з додатку Б та Г

Аналіз ключових фінансово-економічних показників показує позитивну динаміку банку: доходи збільшуються, а витрати скорочуються, що забезпечує АТ КБ «ПРИВАТБАНК» високу рентабельність активів та, особливо, власного капіталу. У період з 2022 по 2023 роки відбулося помітне зростання доходів, особливо процентних доходів та чистого прибутку. 2023 рік став рекордним за багатьма показниками, що, ймовірно, є наслідком успішної стратегії банку в умовах непростого економічного контексту. Разом з тим, дані за 2024 рік (станом на 30.09) демонструють певне уповільнення та зниження більшості ключових показників. Незважаючи на це, чистий прибуток продовжує збільшуватися, вказуючи на стійку прибутковість банку, яка досягається шляхом оптимізації витрат і підвищення ефективності операцій.

2.3 Оцінка спектру банківських послуг АТ КБ «ПриватБанк»

З метою оцінки спектру банківських послуг АТ КБ «ПриватБанк», спочатку наведемо види діяльності, які він має право здійснювати відповідно до свого статуту. Основним видом є 64.19 — Інші види грошового посередництва,
що охоплює діяльність банків, які здійснюють широке коло фінансових операцій, таких як залучення депозитів, надання кредитів, розрахунково-касове обслуговування, емісія платіжних карток, а також інші послуги, пов’язані з грошовими розрахунками.

 Крім цього, згідно з інформацією, оприлюдненою у відкритому доступі, АТ КБ «ПриватБанк» має право здійснювати також такі види діяльності відповідно до КВЕД:

* 64.92 Інші види кредитування.
* 64.99 Надання інших фінансових послуг (крім страхування та пенсійного забезпечення).
* 66.11 Управління фінансовими ринками.
* 66.12 Посередництво за договорами по цінних паперах або товарах.
* 66.19 Інша допоміжна діяльність у сфері фінансових послуг, крім страхування та пенсійного забезпечення»

Цей широкий перелік дозволених видів діяльності свідчить про високу функціональну диверсифікацію ПриватБанку та можливість комплексного обслуговування як фізичних, так і юридичних осіб. Завдяки цьому банк пропонує не лише класичні банківські продукти, а й додаткові цифрові, консалтингові та інформаційно-технологічні сервіси, що відповідають сучасним тенденціям розвитку фінансового ринку [30].

Розрахункові операції є важливою складовою банківської діяльності, оскільки забезпечують переміщення грошових коштів між суб’єктами господарювання, фізичними особами та органами державної влади. В умовах цифровізації фінансового сектору, ПриватБанк активно розвиває інструменти розрахункових операцій, адаптуючи їх до потреб клієнтів.

ПриватБанк надає своїм клієнтам такі основні види розрахункових операцій:

1. Готівкові розрахунки — це операції, пов’язані з обігом фізичної готівки. Вони включають:
	* внесення готівки на рахунок через касу банку або термінали самообслуговування;
	* зняття готівки з рахунку через касу або банкомати;
	* оплата товарів і послуг у готівковій формі.
2. Безготівкові розрахунки — це операції, що здійснюються без використання фізичної готівки. Вони реалізуються шляхом перерахування коштів з одного рахунку на інший і охоплюють:
	* перекази між картками фізичних або юридичних осіб;
	* оплата товарів і послуг через інтернет-банкінг або мобільний додаток «Приват24»;
	* регулярні автоматичні платежі (наприклад, оплата комунальних послуг або кредитів);
	* перекази через платіжні термінали;
	* використання QR-кодів, NFC-технологій для безконтактних оплат.

У сучасних умовах платіжні картки є одним із найпоширеніших інструментів для здійснення безготівкових розрахунків. ПриватБанк пропонує широкий спектр карткових продуктів, що орієнтовані як на масовий сегмент споживачів, так і на клієнтів преміум-рівня. Кожен тип картки має свої особливості, функціональне призначення та рівень обслуговування.

Основні типи платіжних карток ПриватБанку та їх характеристику подано в таблиці 2.8.

Таблиця 2.8

Платіжні картки Приватбанку та їх особливості

|  |  |
| --- | --- |
| Вид карти | Особливості |
| Картка універсальна | * Можливість відкрити картку онлайн.
* Кредитний ліміт до 200 000 грн.
* Пільговий період до 55 днів.
* Доступність послуг «Оплата частинами» та «Миттєва розстрочка».
 |
| Картка універсальна Gold | * До гривневої Gold – Gold у доларах США та євро – безкоштовно.
* Фізична або Digital.
* Відсоткова ставка усього 3,4%.
* Кредитний ліміт до 200 000 грн.
 |
| Картка з унікальним дизайном | * Плата за обслуговування картки відсутня.
* Індивідуальний дизайн.
* Додаткова до основної картки «Універсальна» або «Картки для виплат»
 |
| Картка Юніора | * Можливість контролювати витрати дитини.
* Сервіс грошового заохочення «Зробив – заробив» для вашої дитини в додатку Приват24.
* Безкоштовне навчання в школі фінансової грамотності.
 |
| Картка для виплат | * Оплата покупок та послуг без комісії.
* Просте та безкоштовне оформлення.
* Зняття готівки в будь-якому банкоматі України без відсотків.
 |
| Картки рівня Premium | * Персональний банкір допоможе з усіма фінансовими дорученнями.
* Premium-підтримка та Консьєрж-сервіс на зв’язку в режимі 24/7, де б ви не були
* Переваги Premium Banking – абсолютно безкоштовно за наявності необхідного обігу
 |
| Інтернет-картка | * Випуск, обслуговування та онлайн-купівлі – без комісій.
* Інтернет-ліміт – 250 тис грн (за замовчуванням).
* Здійснення купівель та платежів в інтернеті.
 |
| Соціальна картка | * Соціальна виплата на картку зараховується того ж дня, коли її перерахував Соціальний фонд.
* Керування фінансами за допомогою SMS-банкінгу, Приват24 та платежів за телефоном.
* Можливість оформити картку через інтернет-банк Приват24 або мобільний додаток Приват24.
 |
| Пенсійна картка | * Пенсія на картку зараховується того ж дня, коли її перерахував Пенсійний фонд.
* Комунальні платежі в Приват24 до 5 00 грн на місяць й не більше ніж 15 платежів безкоштовно.
* Зняття готівки в усіх банкоматах на території України – безкоштовно.
 |

Джерело: створено автором на основі [29]

Термінали самообслуговування ПриватБанку є ефективним інструментом для оперативного здійснення банківських операцій без необхідності відвідування відділення. Завдяки зручному інтерфейсу та широкому функціоналу, клієнти можуть здійснювати більшість фінансових операцій швидко та без черг.

Серед основних операцій, доступних у терміналах ПриватБанку, виділяють такі:

1. Проведення більшості банківських транзакцій — зокрема операції з рахунками, картками, оплати та перекази.
2. Поповнення карток ПриватБанку будь-якого типу — як власних, так і сторонніх.
3. Погашення кредитної заборгованості — за кредитними картками, споживчими кредитами та іншими позиками.
4. Поповнення балансу мобільного телефону — для всіх основних мобільних операторів України.
5. Оплата послуг Інтернету, телефонного зв'язку, телебачення — включаючи як державних, так і приватних постачальників послуг.
6. Сплата рахунків за комунальні послуги — вода, газ, електроенергія, опалення, утримання будинку тощо.
7. Сплата штрафів за порушення Правил дорожнього руху — з можливістю ідентифікації за номером постанови або авто.
8. Здійснення переказів через систему PrivatMoney — зручний спосіб переказу коштів без відкриття рахунку.

Завдяки цим можливостям, термінали ПриватБанку значно підвищують доступність банківських послуг для широкого кола клієнтів, зменшують навантаження на відділення та сприяють розвитку безконтактного обслуговування.

Одним із ключових напрямів банківського обслуговування населення є залучення тимчасово вільних коштів через депозитні вклади. ПриватБанк пропонує клієнтам різноманітні депозитні продукти, що відрізняються за строками розміщення, умовами нарахування відсотків, можливістю поповнення та дострокового зняття. Основні типи депозитних вкладів ПриватБанку, їх умови та характеристики наведено в таблиці 2.9.

Таблиця 2.9

Основні депозитні програми АТ КБ «Приватбанк» для фізичних осіб

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Назва вкладу | Валюта | Строк (міс.) | Ставка (% річних) | Поповнення | Дострокове зняття | Особливості |
| 1 | Стандарт | Гривня | 1–24 | 2.50–13.00 | Так | Так | Виплата % щомісяця або капіталізація; можливість пролонгації |
| 2 | Слава Героям | Гривня | 12 | 14.00 | Так | Так | Спеціальний вклад для військових; виплата % щомісяця |
| 3 | Джуніор | Гривня | 12 | 8.50 | Так | Так | Для дітей; щорічна капіталізація |
| 4 | Приват-вклад | Гривня | 12 | 2.50 | Так | Так | Зняття в будь-який момент без комісії; без капіталізації % |
| 5 | Капітал | Долар США | 6 або 12 | Залежить від курсу | Ні | Ні | Захист від девальвації; конвертація за курсом НБУ |
| 6 | Копилочка | Гривня | Безстроковий | 11.00 | Так | Так | Автоматичне накопичення; часткове зняття з втратою % |

Джерело: створено на основі даних поданих у Додатку Д

Завдяки широкій лінійці депозитних продуктів, банк забезпечує гнучкість у виборі умов зберігання коштів та створює привабливі можливості для фізичних і юридичних осіб щодо накопичення та примноження капіталу.

У сучасних умовах розвитку цифрових технологій банки активно впроваджують сервіси дистанційного обслуговування, що дозволяють клієнтам самостійно керувати фінансовими продуктами, зокрема депозитами. ПриватБанк, як один із лідерів банківського сектору України, пропонує своїм клієнтам зручні інструменти для самостійного управління депозитними рахунками, що значно підвищують рівень комфорту та ефективності взаємодії з банком.

До основних каналів самообслуговування, які використовуються для керування депозитами, належать:

1. Система Приват24 — це мультифункціональний інтернет-банкінг, який надає клієнтам можливість дистанційно керувати своїми депозитними рахунками. Через Приват24 користувач може:
	* відкривати нові депозитні вклади;
	* поповнювати чинні депозити (за умовами, що це дозволяється);
	* переглядати актуальні умови договору та залишок коштів;
	* змінювати параметри депозиту (наприклад, режим автоматичної пролонгації);
	* здійснювати дострокове закриття депозиту.

Доступ до сервісу можливий як через вебверсію, так і через мобільний додаток, що забезпечує клієнтам гнучкість і зручність у використанні.

1. Мобільний додаток «Мої вклади» — спеціалізований застосунок, призначений виключно для управління депозитними продуктами ПриватБанку. Його функціонал включає:
	* моніторинг стану депозитів;
	* перегляд історії операцій за вкладами;
	* контроль строків та умов депозитних договорів;
	* налаштування або скасування автоматичного продовження депозиту.

Завдяки впровадженню зазначених інструментів самообслуговування, клієнти ПриватБанку мають можливість ефективно управляти власними депозитами без необхідності відвідування банківських відділень. Це відповідає загальній тенденції цифровізації банківських послуг і сприяє підвищенню задоволеності клієнтів.

Одним із ефективних інструментів для заощадження, який пропонує своїм клієнтам ПриватБанк, є програма «Скарбничка». Це спеціальний сервіс, який дає змогу автоматично або вручну перераховувати кошти на окремий рахунок з метою їх накопичення. Основна мета програми — сформувати у клієнтів фінансову дисципліну та сприяти створенню власного резервного капіталу.

Програма «Скарбничка» доступна для усіх клієнтів ПриватБанку, які мають карткові рахунки та доступ до систем самообслуговування — Приват24 або мобільного додатку банку. Сервіс дозволяє налаштувати автоматичні поповнення накопичувального рахунку за кількома правилами:

* фіксований відсоток від кожного поповнення картки;
* певна сума при здійсненні витрат за карткою;
* регулярне списання коштів у заданий день;
* ручне поповнення за бажанням клієнта.

Кошти, що зберігаються на рахунку «Скарбнички», можуть приносити додатковий дохід у вигляді процентів, нарахованих банком, що стимулює клієнтів до довготривалого збереження грошей. Крім того, клієнт у будь-який момент може переглядати баланс, історію надходжень і витрат, а також знімати накопичені кошти без обмежень і штрафів.

Таким чином, «Скарбничка» є простим, гнучким та доступним інструментом, який сприяє формуванню звички до заощадження та допомагає клієнтам досягати фінансових цілей з мінімальними зусиллями.

У межах розширення спектру фінансових послуг ПриватБанк активно співпрацює зі страховими компаніями-партнерами, надаючи клієнтам можливість оформити широкий перелік страхових продуктів безпосередньо через канали банку. Такий підхід не лише спрощує процес придбання страхових послуг, а й сприяє підвищенню рівня фінансової захищеності населення.

До найбільш популярних страхових продуктів, що доступні клієнтам ПриватБанку, належать:

1. Зелена карта – міжнародний договір страхування цивільної відповідальності власників транспортних засобів. По суті, це аналог поліса ОСЦПВ, проте його дія поширюється лише на території інших країн, відповідно до вимог міжнародної системи "Green Card".
2. Поліс ОСЦПВ (автоцивілка) – обов'язкове страхування цивільно-правової відповідальності власників транспортних засобів. ПриватБанк надає можливість вибору серед понад 15 провідних страхових компаній, що забезпечує клієнтам гнучкість та конкурентні умови.
3. КАСКО – добровільне страхування автомобіля, яке передбачає покриття шкоди, заподіяної транспортному засобу внаслідок ДТП, викрадення, стихійних лих тощо. Це доповнення до обов’язкової автоцивілки дозволяє комплексно захистити власне майно на дорозі.
4. E-Liki – інноваційна страхова програма, яка передбачає часткове або повне покриття витрат на медикаменти, призначені сімейним лікарем через електронний рецепт. Такий підхід особливо актуальний у межах розвитку системи eHealth в Україні.
5. Захист на кожен день – особисте страхування, що забезпечує фінансовий захист у разі нещасного випадку, втрати працездатності або інших життєвих ризиків. Цей поліс орієнтований на забезпечення базової безпеки в повсякденному житті.
6. Страхування здоров’я – програми, що передбачають покриття медичних витрат, включно з лікуванням, обстеженнями та діагностикою.
7. Комплексна програма «Сімейний» – пакет страхових послуг для всієї родини, який поєднує в собі страхування життя, здоров’я та майна.
8. Страхування ліміту за кредитною карткою – послуга, яка забезпечує покриття заборгованості за кредитною карткою у випадку втрати платоспроможності позичальника (наприклад, у разі хвороби, травми чи втрати роботи).

Крім зазначених, ПриватБанк пропонує й інші страхові рішення, що охоплюють життєво важливі сфери: подорожі, майно, відповідальність та інше. Усі послуги можна оформити онлайн — через Приват24, мобільний додаток банку або у відділеннях.

Таким чином, співпраця ПриватБанку з провідними страховими компаніями дозволяє забезпечити клієнтам доступ до надійного та зручного страхового захисту в межах єдиного банківського екосередовища.

Окрім класичних банківських продуктів, таких як депозити, кредити, платіжні картки та страхування, ПриватБанк пропонує своїм клієнтам низку нетрадиційних послуг, які значно розширюють функціональні можливості банківського обслуговування. Ці сервіси орієнтовані на задоволення специфічних потреб як фізичних, так і юридичних осіб та спрямовані на підвищення рівня комплексного фінансового супроводу клієнта.

До таких нетрадиційних послуг належать:

* Оренда особистих сейфів та супутні сервіси — клієнти банку можуть скористатися послугою зберігання цінностей, документів, коштовностей тощо в індивідуальних банківських сейфах. Це забезпечує високий рівень конфіденційності та безпеки. Послуга є актуальною як для приватних осіб, так і для бізнесу.
* Операції з фінансовими інструментами — ПриватБанк надає можливість здійснення операцій на фондовому ринку, включаючи купівлю-продаж державних облігацій, інвестиційні послуги та консультаційний супровід. Це дозволяє клієнтам розширити джерела доходу шляхом інвестування в цінні папери.
* Документарне обслуговування — включає банківські гарантії, акредитиви, інкасо та інші інструменти, що забезпечують надійність розрахунків у внутрішній та зовнішній торгівлі. Такий вид обслуговування особливо важливий для корпоративних клієнтів, які здійснюють великі комерційні операції.
* Еквайринг та супутні операції — ПриватБанк забезпечує підприємців сучасними платіжними рішеннями: торговими терміналами (POS), інтернет-еквайрингом, системами для безконтактної оплати (Apple Pay, Google Pay) тощо. Завдяки цьому бізнес може приймати платежі з платіжних карток і мобільних пристроїв, забезпечуючи зручність для клієнтів та прозорість обліку.

Нетрадиційні банківські послуги дозволяють ПриватБанку ефективно реагувати на сучасні запити ринку та пропонувати клієнтам не лише стандартний банківський сервіс, а й комплексне фінансове обслуговування, що охоплює широкий спектр потреб [29].

Клієнтська база ПриватБанку охоплює широкий спектр фізичних та юридичних осіб, що дозволяє банку забезпечувати стабільний розвиток і гнучко адаптувати свою продуктову лінійку відповідно до потреб різних категорій споживачів. Умовно клієнтів ПриватБанку можна поділити на дві основні категорії:

* Приватні клієнти (фізичні особи) — це найбільша за чисельністю група користувачів банківських послуг. До неї належать громадяни, які використовують сервіси банку для особистих фінансових потреб: зберігання коштів, розрахунки, кредитування, страхування, накопичення тощо. Для цієї категорії клієнтів ПриватБанк пропонує широкий асортимент роздрібних продуктів, зокрема:
* Корпоративні клієнти (юридичні особи та підприємці) — це компанії малого, середнього та великого бізнесу, а також фізичні особи-підприємці, які користуються банківськими послугами для ведення господарської діяльності. У межах обслуговування корпоративного сегмента ПриватБанк надає:

ПриватБанк, як один із провідних універсальних банків України, пропонує широкий спектр фінансових послуг, орієнтованих на потреби фізичних осіб. Розмаїття сервісів забезпечує клієнтам комфорт, зручність та ефективне управління особистими фінансами.

До основних послуг, які ПриватБанк надає фізичним особам, належать:

1. Платіжні картки — дебетові, кредитні, соціальні, пенсійні, студентські, а також картки для виплат. Банк пропонує індивідуальні умови обслуговування та бонусні програми (наприклад, «Бонус Плюс»):
* Картка «Універсальна» — класична кредитна картка з кредитним лімітом до 100 000 грн та пільговим періодом до 55 днів.
* Картка «Digital» — віртуальна карта без пластику, призначена для розрахунків онлайн та з Apple Pay / Google Pay.
* Пенсійна та соціальна картка — спеціальні картки для отримання виплат з боку держави.
* Картка «Юніор» — картка для підлітків віком від 6 до 17 років з контролем витрат з боку батьків.
1. Розрахунково-касове обслуговування — безготівкові розрахунки, перекази коштів (у тому числі міжнародні), оплату послуг та товарів через Приват24, термінали самообслуговування та мобільний додаток:
* миттєві перекази на картки інших банків;
* регулярні платежі, автоплатежі та підписки через Приват24;
* оплата комунальних послуг, штрафів, квитків тощо.
1. Кредитування — споживчі кредити, кредити готівкою, кредитні ліміти на картку, розстрочка на придбання товарів у партнерських магазинах, авто- та іпотечне кредитування:
* Кредит «Готівкою» — позики до 500 000 грн із гнучкими умовами погашення;
* Оплата частинами — безвідсоткова розстрочка у понад 10 000 партнерів (мережі магазинів, онлайн-сервіси);
* Іпотека під 7% (державна програма) — пільгове житлове кредитування;
* Авто в кредит — фінансування покупки нового або вживаного автомобіля.
1. Депозитні послуги — різноманітні програми розміщення коштів на строкові та накопичувальні вклади з фіксованими або плаваючими процентними ставками, з можливістю автоматичного продовження:
* «Стандартний» вклад» — класичний строковий депозит із фіксованою ставкою (до 14% річних);
* «Накопичувальний» — гнучкий вклад із можливістю поповнення та часткового зняття;
* «ПриватВклад» — онлайн-депозит, який оформлюється лише через Приват24.
1. Програми заощадження — сервіси на кшталт «Скарбничка» та «Моя ціль», які допомагають накопичувати кошти автоматично та досягати фінансових цілей:
* «Скарбничка» — автоматичне накопичення коштів за заданими правилами;
* «Моя ціль» — накопичення на конкретну мету (наприклад, відпустка, гаджет, навчання).
1. Цифрові сервіси — доступ до дистанційного обслуговування через Приват24 (веб-версія та мобільний додаток), чат-боти, push-сповіщення, можливість оформлення більшості банківських продуктів онлайн:
* Приват24 — багатофункціональний онлайн-банкінг;
* Мобільний додаток «Приват24» — повна заміна відділення у смартфоні;
* Чат-боти у Viber, Telegram — швидкий доступ до балансу, платежів, виписок.
1. Страхові послуги — оформлення особистих страхових продуктів (здоров’я, майно, подорожі, автоцивілка, КАСКО тощо) безпосередньо через банк, завдяки співпраці з компаніями-партнерами:
* ОСЦПВ, КАСКО, «Зелена карта» — страхування для автомобілістів;
* «E-Liki» — компенсація вартості ліків за електронними рецептами;
* «Захист на кожен день» — особисте страхування від нещасних випадків.
1. Інвестиційні інструменти — купівля державних облігацій (ОВДП), валютно-обмінні операції, доступ до ринку фінансових інструментів:
* Купівля облігацій внутрішньої державної позики (ОВДП);
* Валютно-обмінні операції онлайн;
* Доступ до курсу золота, срібла та платини через Приват24.
1. Державні соціальні програми — обслуговування субсидій, соціальних виплат, програми єПідтримка, воєнні облігації, компенсації ФОП тощо:
* Програма єПідтримка;
* Виплати для внутрішньо переміщених осіб;
* Компенсації для ФОП у період воєнного стану.

Такий комплексний підхід дозволяє фізичним особам отримувати повний набір фінансових послуг у межах одного банку, що підвищує зручність обслуговування та сприяє формуванню довготривалих взаємовідносин між клієнтом і банком.

ПриватБанк активно розвиває напрямок обслуговування юридичних осіб та фізичних осіб-підприємців, пропонуючи великий набір банківських продуктів, що забезпечують повноцінне фінансове супроводження бізнесу. Клієнтами банку є компанії малого, середнього та великого бізнесу, яким надаються як стандартні банківські сервіси, так і інноваційні рішення, спрямовані на автоматизацію та оптимізацію бізнес-процесів.

До основних послуг ПриватБанку для корпоративних клієнтів належать:

1. Розрахунково-касове обслуговування (РКО)

Включає відкриття та ведення поточних рахунків у національній та іноземній валюті, здійснення платежів, інкасацію коштів, а також управління рахунками через сервіс Приват24 для бізнесу. Доступна подача платіжних доручень онлайн, а також створення шаблонів для регулярних операцій.

1. Зарплатні проєкти

Дає змогу підприємствам виплачувати заробітну плату працівникам на картки ПриватБанку. Послуга включає безкоштовне відкриття карток, автоматичну обробку зарплатних відомостей, інтеграцію з бухгалтерським програмним забезпеченням, а також персональні переваги для співробітників (пільгові кредити, бонуси, кешбек).

1. Кредитування бізнесу

ПриватБанк надає фінансування юридичним особам і ФОП на розвиток бізнесу, поповнення обігових коштів, придбання обладнання або транспорту. Доступні продукти:

* Кредитний ліміт на рахунок — швидкий доступ до оборотного капіталу.
* Фінансовий лізинг — придбання техніки, авто або обладнання з відтермінуванням платежу.
* Агрокредити — фінансування сільськогосподарського бізнесу з урахуванням сезонності.
* Доступні кредити 5-7-9% — участь у державній програмі підтримки бізнесу.
1. Торговий та інтернет-еквайринг

Забезпечує приймання безготівкових платежів через POS-термінали або онлайн.

* POS-еквайринг — встановлення терміналів у магазинах, кафе, аптеках тощо.
* Інтернет-еквайринг — інтеграція з сайтами, інтернет-магазинами та мобільними застосунками для приймання оплат картками.
* mPOS — мобільні термінали для торговців, кур’єрів, працівників виїзного обслуговування.
1. Документарні операції та банківські гарантії

Забезпечують безпеку у великих комерційних угодах та участі в тендерах.

* Банківські гарантії — надання гарантій виконання зобов’язань (тендерна, авансова, платіжна).
* Акредитиви — форма безготівкових міжнародних і внутрішніх розрахунків з мінімізацією ризиків.
* Інкасо — документарна форма розрахунків для експортно-імпортних операцій.
1. Зовнішньоекономічна діяльність (ЗЕД)

Супроводження імпортно-експортних операцій, валютний контроль, оформлення митних платежів та валютно-обмінні операції. Доступна торгівля валютою онлайн через Приват24. Платформа також дає змогу стежити за строками повернення валютної виручки та подачі звітів.

1. Приват24 для бізнесу

Онлайн-платформа для управління рахунками, кредитами, платежами, зарплатними проєктами, фінансовими документами. Має зручний інтерфейс, інтеграцію з бухгалтерськими системами, підтримує ЕЦП (електронний цифровий підпис).

1. Бухгалтерські та податкові сервіси
* Сервіс «Податок вчасно» — нагадування про строки сплати податків та автоматична оплата.
* Можливість інтеграції з системами електронного документообігу (наприклад, M.E.Doc, СОТА).
* Автоматична підготовка та подача податкових звітів через електронні канали.
1. Спеціалізовані сервіси для ФОП та малого бізнесу
* Бізнес-картка — картка для щоденних витрат підприємця з розмежуванням особистих і бізнес-коштів.
* Автоматичне відкриття ФОП-рахунку онлайн — можливість відкрити рахунок без відвідування відділення.
* Каса без касира — приймання готівки через термінали самообслуговування банку, що працюють цілодобово.
1. Участь у державних програмах підтримки

ПриватБанк бере активну участь у реалізації програм уряду з підтримки бізнесу:

* + - Програма "Доступні кредити 5-7-9%";
		- Компенсації ЄСВ для працівників під час воєнного стану;
* Фінансування під державні гарантії, а також розміщення воєнних облігацій.

ПриватБанк надає підтримку корпоративним клієнтам не лише фінансовими інструментами, а й за допомогою освітніх програм, вебінарів, бізнес-аналітики, що робить його стратегічним партнером для розвитку підприємництва в Україні.

Дослідження організації та діяльності ринку банківських послуг для корпоративних клієнтів, зокрема на прикладі ПриватБанку, дало змогу виявити різноманітний перелік послуг, які надаються юридичним особам. Банк активно співпрацює з корпоративним сектором, пропонуючи різноманітні розрахункові, кредитні та інші фінансові сервіси. Запровадження передових технологій, наприклад, еквайринг та спеціалізовані бізнес-картки, підвищує конкурентоспроможність банку на ринку. Документарні операції, послуги інкасації та приймання платежів сприяють поліпшенню ефективності й зручності ведення бізнесу для корпоративних клієнтів. Підсумовуючи, ПриватБанк відіграє важливу роль у задоволенні фінансових потреб корпоративного сектору, пропонуючи широкий спектр інноваційних та традиційних банківських послуг.

Висновок до розділу 2

У другому розділі роботи проведено всебічний огляд поточного стану ринку банківських послуг в Україні. Взято до уваги наслідки воєнних дій, цифровізацію та структурні зміни у фінансовій системі. З'ясовано, що попри зменшення кількості банків та відтік іноземного капіталу, банківський сектор виявляє стабільність та поступово покращує основні фінансові показники. Значне збільшення активів та обсягів кредитування вказує на здатність банків пристосовуватися до кризових обставин та підтримувати реальний сектор економіки.

Окрему увагу приділено АТ КБ «Приватбанк», як лідеру банківського ринку України. Аналіз активів, зобов'язань, власного капіталу та прибутковості засвідчує зростаючу фінансову міць банку та успішність його стратегічних ініціатив. Одночасно відзначено високий рівень цифрової трансформації, завдяки якій банківські послуги вийшли на новий якісний рівень - дистанційне обслуговування, мобільні сервіси, біометрична аутентифікація, необанкінг, передові платіжні інструменти.

В розділі визначено ключові тренди ринку: диджиталізація, посилення конкуренції, індивідуалізація банківських продуктів, запровадження відкритого банкінгу та підвищення значення кібербезпеки. Значна увага приділяється ролі FinTech, розвитку мобільного банкінгу, QR-платежів та гнучким рішенням для корпоративних клієнтів.

Отже, незважаючи на зовнішні виклики, ринок банківських послуг України демонструє тенденцію до стійкого розвитку, а стратегія адаптації, технологічного оновлення та орієнтації на клієнта стає визначальним чинником для підтримання ефективності банківської системи в умовах воєнного стану.

РОЗДІЛ 3. ШЛЯХИ УДОСКОНАЛЕННЯ РИНКУ БАНКІВСЬКИХ ПОСЛУГ В УКРАЇНІ

3.1 Тенденції інновацій та цифровізації на ринку банківських послуг України

Банківська система України, попри всі негаразди, зберігає стійкість та має достатню ліквідність. Нормативно-правові акти, що діють під час воєнного стану в Україні, зосереджені на регулюванні низки критичних суспільних взаємодій та підтримці їхньої стабільності для ефективного функціонування банківської системи в надзвичайно важких умовах [25]. Зокрема, це стало можливим завдяки прогресу інформаційних технологій. Цифровізація трансформує всі сфери суспільного буття, поступово відмовляючись від усталених традиційних підходів до роботи.

«Основною метою розбудови цифрової інфраструктури в Україні є забезпечення доступу громадян до цифрових можливостей без будь-яких перешкод, будь то технічні складнощі, організаційні бар'єри чи фінансові труднощі, враховуючи потреби соціально вразливих верств населення [41].

Сьогодні цифрова трансформація, або «діджиталізація», банків породжує унікальні процеси, що базуються на всесвітній мережі Інтернет, що дозволяє клієнтам виконувати більшість фінансових операцій через власні пристрої. Існує припущення, що платіжні картки можуть взагалі зникнути з фінансового ринку, оскільки цифровізація та електронні гроші стрімко домінують у всіх сферах фінансового ринку.

З іншого боку, «основна задача сучасного банкінгу – "оцифрувати клієнта", тобто сформувати умови для залежності від банківських сервісів. Світові фахівці прогнозують трансформацію сучасного банкінгу до 2030 року. Ці зміни відбудуться в процесі еволюції, свідками якої ми є сьогодні. Технології підкреслюють важливість цього розуміння та знань для ефективного управління користувачами їхнім дедалі складнішим і фрагментованішим життям» [23].

Так, можна стверджувати, що цифровізація банківських операцій суттєво покращить якість банківських послуг, зокрема, створить умови для:

1. Моніторинг та аналіз дій споживачів задля глибшого пізнання їхнього існування та бажань, а також індивідуалізація сервісів із застосуванням штучного інтелекту;

2. Визначення та забезпечення клієнтів послугами, актуальними в даний момент, серед яких може бути оформлення необхідних паперів чи довідок;

3. Автоматизована оплата фінансових продуктів та сервісів без залучення клієнтів;

4. Розробка нових цифрових інструментів, що дають змогу клієнтам вибирати послуги, відповідно до їх запитів та потреб, від різних провайдерів.

5. Використання цифрових валют, які покращують комфортність та швидкість фінансових операцій;

6. Контекстні сервіси замінюють звичні банківські продукти.

Світовий досвід переконує: впровадження цифровізації у банківській сфері — це ключ до тріумфу на міжнародному фінансовому олімпі, здобуття конкурентних переваг та покращення фінансових результатів. Україна не просто прямує шляхом цифровізації, а в багатьох аспектах навіть випереджає інші держави за цим показником, отже, клієнти банків мають змогу користуватися більшістю банківських послуг в онлайн-режимі.

Окрім цифровізації банківської сфери, необхідно неупинно впроваджувати інновації, щоб зберігати конкурентоспроможність у надзвичайно конкурентному секторі, котрий невпинно еволюціонує. Фінтех-стартапи активно інтегрують новітні технології, серед яких штучний інтелект, машинне навчання та поглиблений аналіз даних, для забезпечення клієнтам покращених сервісів. Традиційні банки мають докладати зусиль для досягнення аналогічних результатів з метою утримання позицій на ринку. Запропонування передових продуктів та послуг, з використанням технологій, також сприятиме зміцненню репутації та формуванню позитивного іміджу бренду, що має вирішальне значення для збереження клієнтської бази. Варто наголосити, що ці два процеси – інновації та цифровізація – на сучасному етапі розвитку економіки є максимально взаємопов'язаними, і їх слід розглядати як єдине ціле.

З розширенням технологій та трансформацією звичок споживачів, клієнти дедалі більше прагнуть до індивідуального, бездоганного та легкого банківського сервісу. Цифрова зручність стає ключовим пріоритетом, адже клієнти бажають керувати своїми фінансами будь-де, використовуючи мобільні пристрої, залишаючи за собою право відвідувати відділення чи банкомати. Відповідно, банки повинні забезпечити мультиканальний досвід, що гарантує узгодженість та оновлення даних в режимі реального часу.

Інновації у банківській сфері здатні сприяти автоматизації рутинних процедур, мінімізувати витрати та суттєво підвищити загальну продуктивність банківських операцій. Технології автоматизації можуть зменшити частоту помилок, прискорити виконання поставлених завдань та оптимізувати штатний розклад, звільнивши персонал для виконання більш важливих функцій. Переведення документів та даних в цифровий формат може покращити доступ до інформації та полегшити управління нею, зокрема завдяки технології оптичного розпізнавання символів (OCR), що дає можливість оцифровувати, зберігати та вилучати інформацію надійно та оперативно.

Кібербезпека виходить на перший план, коли розмова стосується цифрового банкінгу. Нововведення здатні зіграти ключову роль у пом'якшенні ризиків, які породжують фінансові махінації, кібератаки та будь-які інші потенційні виклики, що стоять перед банківським сектором. Машинне навчання - цінний інструмент для розпізнавання шахрайських операцій, а біометричні дані можуть значно посилити захист доступу до рахунків.

Впроваджуючи на ринок нові продукти й сервіси, банки отримують можливість створювати нові фінансові потоки та виходити на ще незайняті сегменти ринку. Це набуває особливої ваги в нинішніх умовах, коли застарілі практики, як-от стягнення комісій за операції, наражають на ризик відтоку клієнтської бази. Співпраця з фінтех-компаніями та дослідження перспектив крос-продажів і додаткових продажів – ефективний метод отримання додаткових доходів.

Автоматизація збирання й об'єднання даних є критично важливою для банків, що прагнуть впроваджувати новації. Вона гарантує цілісне та всеохопне уявлення про дані, яке можна використовувати для глибокого аналізу, кращого розуміння клієнтів та моніторингу потенційних загроз.

Завдяки впорядкованій організації інформації банківські установи здатні здійснювати поглиблений аналіз і навіть інтегрувати технології на кшталт штучного інтелекту, з метою отримання важливих відомостей, персоналізації взаємодії з клієнтами та виявлення потенціалу для розвитку та впровадження інновацій.

Впорядковані дані також стають основою для обробки й аналізу інформації у режимі реального часу. Ці можливості в реальному часі підтримують виявлення шахрайських дій та формування індивідуальних рекомендацій. Це, своєю чергою, дозволяє покращити взаємодію з клієнтами через персоналізовані пропозиції. Це знаходить своє відображення у всіх аспектах обслуговування клієнтів, починаючи з адаптації та закінчуючи постійною персоналізованою взаємодією.

Мобільні та комп'ютерні застосунки стали фундаментом для будь-якої цифрової діяльності, і банки не лишаються осторонь. Автоматизовані рішення, як-от платформи з мінімальним та повним кодом, можуть суттєво прискорити процес створення застосунків та значно зменшити час, необхідний для запуску нових інноваційних банківських продуктів на ринок.

Потім ці програми можна інтегрувати з поточними ключовими банківськими системами, а також з іншими технологіями, на зразок CRM платформ, для вдосконалення взаємодії з клієнтами, тоді як платформи автоматизації сприяють гладкій інтеграції між різними додатками задля ефективного руху даних.

Автоматизація надає банкам можливість ефективно розширювати свої програми, аби вони могли пристосовуватися до будь-яких змін попиту. Здатність до гнучкого масштабування підтримує впровадження нових технологій, отже, банки здатні постійно розширювати перелік своїх пропозицій, враховуючи майбутні інновації, що підтримуватимуть їхні продукти та сервіси.

Автоматизація здатна суттєво полегшити роботу банків, оптимізуючи операційні процеси. Це реалізується через автоматизацію рутинних операцій, що раніше виконувались вручну. Такий підхід відкриває можливості для підвищення гнучкості: внутрішньої – у сфері управління проектами, та зовнішньої – у контексті обслуговування клієнтів.

Інструменти автоматизації формують сприятливе середовище для ефективного керування задачами, налагодження взаємодії між командами та забезпечення видимості робочих процесів у реальному часі. Це дає банкам можливість точно визначати пріоритети роботи та оперативно реагувати на запити, надаючи рішення в найстисліші терміни.

«Гнучке обслуговування клієнтів, втілене в автоматизованих чат-ботах, здатно вирішувати запити клієнтів, спрямовуючи їх через процеси самообслуговування. Це розвантажує співробітників, дозволяючи їм зосередитися на складніших взаємодіях, що генерують додаткову вартість. Такий підхід є ключовим при впровадженні нових інновацій у сфері банківських послуг» [3].

Розробка новацій у банківській сфері (не лише технічних, а особливо культурних змін) все частіше передбачає реалізацію конкретних кроків для формування більш етичних та стабільних альтернативних моделей.

Вищі процентні ставки, стійкість та технології: це три основні напрямки, у яких банкам потрібно активно працювати, не лише щоб успішно конкурувати, але й для пришвидшення змін через виявлення та використання нових можливостей для розвитку.

Ще одним напрямом, який викликає беззаперечний інтерес у всіх постачальників фінансових послуг, є сталий розвиток, екологія, соціальна сфера та управління (ESG). Коли компанії та державні органи впроваджують принципи сталого розвитку у свою діяльність, від переходу до економіки з нульовим викидом вуглецю до вирішення питань прав, інклюзії та різноманітності, вони не тільки роблять внесок у прогрес суспільства, але й досягають значущих бізнес-результатів.

Зрештою, фірми, що здатні розпізнавати контекст, піддають цифровій трансформації кожен сегмент свого бізнесу, вкладаючи ресурси в платформи управління даними, засоби автоматизації та застосунки штучного інтелекту. У контексті широкої стратегії зміни методів праці та взаємодії банків, використання технологій суттєво сприяє подоланню бар'єру, головним чином інформаційного, що тримає потоки даних розділеними вздовж усього ланцюжка створення вартості. Якщо підприємства перейдуть до альтернативних бізнес-моделей замість традиційної застарілої моделі, бізнес-функції, об'єднані як ніколи раніше, зможуть надавати клієнтам обслуговування через нові, більш результативні способи взаємодії.

Банківські установи виконують ключову функцію у поширенні нової організаційної культури, що ґрунтується на стійкості. Ця сфера має унікальні можливості для вирішення проблем, зумовлених кліматичними змінами, тому сталість перетворюється на новий стратегічний пріоритет. Зіткнувшись із перспективою реальної екологічної катастрофи та серйозних макроекономічних наслідків, банки розпочинають активні дії, демонструючи здатність дотримуватися жорстких вимог у питаннях оцінювання екологічних ризиків та приймати відповідні рішення, спираючись на все більш точні аналітичні дані.

Тиск на банківську систему, що надходить з різних напрямків, не тільки посприяв посиленню корпоративної відданості принципам соціальної відповідальності, а й активізував інноваційні зрушення в низці прикладних галузей: від обробки даних до "зеленого банкінгу", від оновлення ІТ-інфраструктури до наполегливого дотримання принципів ESG.

«Зелений банкінг» обіймає увесь спектр інвестицій у поновлювані джерела енергії, так звані «зелені» облігації та фінансування інфраструктурних проєктів, орієнтованих на сталий розвиток. Реалізація цих проєктів, якби вони здійснювалися виключно державними організаціями, скоріше за все, затягнулася б на значно триваліший період, або ж взагалі не відбулася б.

Банківська ІТ-інфраструктура також є територією, де вкладення в інновації визначають життєздатність бізнесу. Застосування хмарних рішень зменшує екологічний вплив та обсяги викидів, додатково сприяючи значному зниженню операційних витрат. Більше того, цифрова трансформація банківської справи робить фінансові установи більш адаптивними та ефективними. Оскільки постачальники хмарних сервісів вдосконалюють свої послуги та роблять міграцію простішою та безпечнішою, для банків, що модернізують власну ІТ-інфраструктуру, відкриваються дедалі більші можливості: від загального зменшення витрат на технічне обслуговування та ризиків до створення інструментів підтримки командної роботи, і це лише кілька прикладів.

Споживачі, акціонери, працівники та регуляторні органи вимагають від банків підтримувати пріоритети, пов'язані з екологією, соціальною сферою та управлінням (ESG). Впровадження ESG-критеріїв у банківській діяльності – процес непростий, що потребує значного досвіду. Надзвичайно важливо мати передові технології та кваліфікованих фахівців, щоб розуміти необхідні дані, вибирати внутрішні показники, дотримуватись вимог нормативних актів та протоколів відповідності, а також управляти ризиками. Банки також повинні зосереджуватись на автоматизації робочих процесів та інвестувати в надійну платформу даних і аналітики. Фінтех-компанії матимуть перевагу перед традиційними банками у прийнятті формалізованої ESG-стратегії, яка включатиме управління та контроль, оцінку та KPI, завдяки бізнес-моделям, спрямованим на екологічний і соціальний розвиток (зміна клімату, різноманітність, фінансова доступність).

Банківські установи дедалі активніше інтегрують технології мовленнєвого штучного інтелекту, щоб розробляти чат-ботів. Ці боти не лише ефективно обслуговують клієнтів, але й відіграють важливу роль у безпосередній підтримці персоналу (живі оператори можуть перекладати чат-ботам виконання рутинних та найменш пріоритетних задач). Чат-боти стають інтелектуальними цифровими асистентами з реалістичним та природним спілкуванням.

У порівнянні з багатьма іншими застосунками та системами, незважаючи на відносно скромний попит, відкриття поточних рахунків та подача офіційних заяв на отримання кредиту ще не перетворилися на повністю цифрові взаємодії.

Керування інформацією про своїх клієнтів, надання кожному індивідуального спілкування та створення відповідних пропозицій, що базуються на інформації: ось завдання, які може поставити перед собою банк, інвестуючи в цифрові інструменти, призначені для вдосконалення UX. Щоб досягти цих цілей, CRM та CCM дедалі тісніше інтегруватимуться в цифрові банківські платформи для покращення, наприклад, таких операцій, як відкриття цифрових рахунків, налаштування та видача кредитів, а також інші спеціалізовані програми (наприклад, для здоров'я та фінансового добробуту).

Основні сценарії застосування платежів у реальному часі охоплюють транзакції B2B, перекази з рахунку на рахунок та прискорені виплати зарплатні. Згідно з дослідженнями McKinsey Consulting, в умовах зниження доходів від інших операцій, перекази з рахунку на рахунок, споживчі платежі в останній момент та регулярні оплати рахунків стануть ключовим джерелом прибутків для фінансових установ.

«Відкритий банкінг» сьогодні - гаряча тема серед фінансових установ. Це відбулося завдяки фінтех-компаніям, які застосовують API для збору даних від банків, для відкриття і поповнення рахунків та пропонування додаткових сервісів своїм клієнтам. Банки, спочатку з недовірою ставилися до відкритого банкінгу, бачачи в ньому загрозу своїм прибуткам, нині дедалі охочіше співпрацюють з фінтех-компаніями (майже 70% банків включили партнерства до власних стратегій у 2023 році).

Традиційна банківська система показала свою неспроможність відповідати вимогам та смакам клієнтів та співробітників. Клієнти, особливо молоде покоління, прагнуть значно більшого, аніж просто набір послуг для управління фінансами. Вони очікують від банку турботи та допомоги у стратегічному плануванні власних фінансових ресурсів. З іншого боку, співробітники вимагають, щоб цінності компанії відповідали їхнім пріоритетам: сталості, чесності, інноваційності та гнучкості.

Банки не мають права ігнорувати вимоги цих зацікавлених груп, тому, у випадку, якщо є невідповідність між наявною та бажаною корпоративною культурою, потрібна злагоджена програма інновацій. Фінансовим установам слід буде провести необхідні перетворення, щоб залишитися в грі: знаходити та утримувати кваліфікованих фахівців, відповідати на потреби клієнтів, підтримуючи більш людяні взаємини, удосконалювати операційну діяльність для підвищення продуктивності та якості, максимально використовувати потенціал хмарних технологій та ефективніше застосовувати дані задля формування персоналізованого досвіду.

3.2 Напрямки вдосконалення українського ринку банківських послуг

У сучасному, технологічному світі, банки мають чимало шансів для зростання та покращення обслуговування клієнтів, починаючи з основних аспектів взаємодії. Клієнтський сервіс – це критичний елемент якісного клієнтського досвіду, адже він безпосередньо впливає на те, як клієнти сприймають банк. Негативні випадки в обслуговуванні, наприклад, неприємна розмова зі службою підтримки в реальному часі або недотримання термінових потреб клієнта, легко можуть зіпсувати імідж банку та загальне враження клієнта.

Майбутнє цього підходу сприятиме більшій доступності, зручності та користі банківських сервісів для всіх. Нинішній банківський сектор потребує інновацій, аби утримати конкурентоспроможність на швидкоплинному фінансовому ринку.

З огляду на це, ключовим вектором розвитку є вдосконалення сервісів з обслуговування клієнтів банківських послуг, чого можна досягти, здійснивши певні дії, зазначені на рис. 3.1 [2].

Рис. 3.1. Дії спрямовані на вдосконалення сервісів з обслуговування клієнтів банківських послуг [2].

Надання висококласного клієнтського досвіду стало ключовим завданням для всіх сфер діяльності, і банківський сектор не є винятком. Покращення досвіду клієнтів у банківських установах має важливе значення, оскільки клієнти мають багато варіантів вибору банку. Ця велика різноманітність вибору відрізняє банківську справу від інших галузей.

Донедавна чимало банків дивилися на комунікацію з клієнтами переважно як на виконання вимог, а не як на дієвий механізм для прискорення бізнесових перетворень. Відповідно, фінансові установи упускають нагоду оперативно реагувати на потреби клієнтів, надаючи їм потрібні сервіси, та збільшувати рівень їхньої лояльності.

Досвід взаємодії з клієнтом нині вирізняє бренди на ринку, перевершуючи розташування, ціну чи товар. Це надзвичайно актуально для банківських установ, котрі пропонують дуже схожі послуги, і значна частина клієнтів не відчуває великої різниці між ними. Банк мусить задовольнити потреби різнорідної клієнтської аудиторії, до якої належать як особи, що цінують особистий контакт, так і ті, хто уникає візитів до відділень. Жива платформа – оптимальний вибір для вашої організації. Вона вивільняє час для банкірів, дозволяючи їм будувати міцні взаємини, оскільки кількість скарг знижується.

Банківський сектор відзначається надзвичайною конкуренцією. Клієнти без вагань обиратимуть іншу фінансову установу, якщо відчуватимуть дискомфорт або невідповідність умов співпраці. Отже, банк, що робить ставку на бездоганний сервіс, може покращити клієнтській досвід за допомогою певних дій які позначені на рис. 3.2.

Рис. 3.2. Можливості покращити клієнтський досвід у банках[1].

Покращення вражень клієнтів банків – ключовий пріоритет на поточний рік. Підвищення індексу CX всього на один пункт може допомогти традиційним роздрібним фінансовим установам збільшити свій річний прибуток.

Більше того, аж 81% організацій на сьогодні змагаються здебільшого чи цілком на основі досвіду клієнтів. Інакше кажучи, сучасних банківських клієнтів менше турбують відсоткові ставки, характеристики рахунку або розташування відділень. Натомість вони вже звикли чекати зручного, бездоганного й персоналізованого банківського досвіду.

Оскільки технологічні гіганти задають тренди, то не дивно, що клієнти мають очікування від своїх банківських послуг. Перелік очікувань та бажань клієнтів позначені на рис. 3.3.

Рис. 3.3. Очікування клієнтів, щодо банківських послуг

Однією з ключових проблем, з якою стикаються клієнти банків, є процес відкриття рахунку та адаптації. Згідно з дослідженнями, європейські фінансові установи втрачають майже дві третини потенційних клієнтів під час етапу реєстрації.

Отже, для більшості банків першим етапом на шляху до вдосконалення взаємодії з клієнтами є визначення труднощів, які виникають при відкритті рахунку.

Розмовний банкінг постав ключовою стратегією для фінтех-компаній, особливо з метою вдосконалення досвіду користування. Розмовний банкінг – це клієнтський сервіс, що базується на веденні природніх бесід. Такий підхід суттєво полегшує шлях клієнта, зводячи до мінімуму необхідну кількість кроків для реалізації поставленої цілі.

Наприклад, замість того, щоб клієнти самі шукали по сторінках товарів, функцій особистого кабінету чи бонусних програм, банки могли б полегшити їм процес зіставлення доступних опцій. Вони можуть застосувати низку автоматизованих запитань для того, щоб направити клієнтів до продуктів, які їм найбільше підходять.

Люди сподіваються, що їхні фінансові установи легко інтегруватимуться зі сторонніми продуктами та сервісами. Вони прагнуть без проблем переказувати кошти колегам, проводити платежі на користь інших компаній та мати ширший доступ до власної фінансової інформації.

Банківські установи мають усвідомити, що їхні клієнти – це складова взаємопов'язаного середовища. Для створення додаткової вартості їм потрібно буде інтегруватися в ці екосистеми.

Хоча підтримка через телефон та автоматизовані системи лишаються, банки мусять зосередитись на спрямуванні деяких дзвінків до цифрових каналів, що мають кращі показники чистої лояльності. Це не тільки покращує рівень задоволеності клієнтів, а й вивільняє операторів для важливіших розмов.

Клієнти банків прагнуть влади. Вони чудово обізнані з технологіями, які цю владу надають. Вони скоріше сфотографують чек, аніж витрачати час на чергу, щоб внести його. Вони віддають перевагу банкомату, а не візиту до місцевого відділення.

Те саме стосується і взаємодії з клієнтами. Банківським установам слід спрямовувати кошти на розвиток інструментів, які дають змогу клієнтам отримувати необхідну інформацію у потрібний момент. Завдяки банківським чат-ботам, інформаційним порталам та розмовним інтерфейсам банки мають широкі можливості для вдосконалення клієнтського досвіду у сфері самообслуговування.

Висновки до розділу 3

Основна мета сучасного банкінгу – «оцифрувати клієнта», тобто сформувати обставини для залежності від банківських послуг. Фахівці світового рівня констатують, що у 2030 році сучасний банкінг постане в іншому вигляді. Це зазнає змін в процесі еволюції, яку ми спостерігаємо зараз. Технології усвідомлюють важливість такого розуміння та знань, щоб сприяти клієнтам ефективніше керувати їх все складнішим та роздробленим життям.

Запровадження новацій та передових технологій в сферу банківських послуг відкриє перед банками перспективи освоєння нових сегментів ринку, а також стимулюватиме залучення нових споживачів, адже у нинішньому «цифровому світі» фінансова та банківська сфера посідають ключове місце.

Утім, окрім цього, впровадження новітніх технологій дозволить оптимізувати взаємодію з клієнтами, що в умовах сучасних ринкових реалій є визначальним чинником під час вибору банківської установи.

Надання легшого доступу до банківських сервісів та впровадження нових технологій, які дозволяють індивідуалізувати послуги, може зацікавити нових клієнтів, особливо зважаючи на їхню нинішню вибагливість. Отже, зосередження на покращенні взаємодії з клієнтами є ключовим фактором, так само як і впровадження інновацій та новітніх технологій. Ці сфери настільки переплелися, що їх розгляд в сучасних умовах повинен бути комплексним.

Ці аспекти заслуговують на звання надзвичайно важливих при плануванні поступу банківських продуктів в Україні, і заслуговують на першочергову увагу. Вдосконалення та запровадження цих елементів банківськими структурами неодмінно сприятиме розквіту банківського ринку, а надто ринку банківських послуг, що матиме потужний вплив не лише на національну банківську систему, а й на економіку в цілому.

Розвиток усіх зазначених вище факторів зумовить піднесення банківської системи та економіки держави, що, у свою чергу, відкриватиме нові перспективи для українських банків не тільки на вітчизняному, а й на міжнародному ринку.