

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ЧЕРНІВЕЦЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ІМЕНІ ЮРІЯ ФЕДЬКОВИЧА

ЕКОНОМІЧНИЙ ФАКУЛЬТЕТ
КАФЕДРА ФІНАНСІВ І КРЕДИТУ

СУЧАСНИЙ СТАН РОЗВИТКУ ПОСЛУГ БАНКІВ В УКРАЇНІ

Кваліфікаційна робота
Рівень вищої освіти - перший (бакалаврський)

Виконав: студент 4 курсу, групи 472-3
денної форми навчання
спеціальності 072 «Фінанси, банківська
справа та страхування»

Богайчук Микола Степанович

Керівник:

доцент кафедри фінансів і кредиту

Саїнчук Наталія Валеріївна

До захисту допущено на засіданні кафедри:

протокол № 14 від 27 травня 2025 р.

Завідувач кафедри фінансів і кредиту

_____ проф. Нікіфоров П.О

Чернівці – 2025

ЗМІСТ

ВСТУП.....	3
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ЗДІЙСНЕННЯ БАНКІВСЬКИХ ПОСЛУГ.....	5
1.1. Поняття «банківська послуга» та ринку банківських послуг як складової фінансово-кредитної системи.....	5
1.2. Класифікація послуг банків.....	9
1.3. Вплив цифровізації на інноваційність послуг банків.....	12
РОЗДІЛ 2. АНАЛІЗ СУЧАСНОГО РОЗВИТКУ ПОСЛУГ БАНКІВ В УКРАЇНІ.....	19
2.1. Оцінка діяльності банківської системи України як важливого фактору впливу на розвиток послуг банків.....	19
2.2. Дослідження структури та видів послуг банків в Україні.....	24
2.3. Аналіз сучасних банківських послуг АТ КБ «Приватбанк».....	31
РОЗДІЛ 3. ПРОБЛЕМИ ТА ПЕРСПЕКТИВИ РОЗВИТКУ СУЧАСНИХ ПОСЛУГ БАНКІВ В УКРАЇНІ.....	37
3.1. Проблеми та вплив факторів при наданні сучасних послуг банків.....	37
3.2. Сучасні напрями розвитку послуг банків в Україні.....	44
ВИСНОВКИ.....	52
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	56
ДОДАТКИ.....	61

ВСТУП

Актуальність теми. Ефективний економічний розвиток країни неможливий без стабільної та функціонально досконалої банківської системи. На її стан суттєво впливають як внутрішні економічні та політичні чинники, так і трансформації, що відбуваються у світовій банківській сфері. Такі зміни спричинені глобальними макроекономічними процесами - зокрема інтеграційними тенденціями, лібералізацією ринків і стрімким науково-технічним прогресом - і охоплюють усі банки, незалежно від ступеня їх розвитку.

Серед ключових рис сучасної банківської системи України варто виокремити інтенсивне впровадження новітніх комп'ютерних та телекомунікаційних технологій. Використання мережевого обладнання дає змогу значно скоротити час обробки інформації, забезпечити комплексну автоматизацію банківських процесів, запровадити сучасне обслуговування клієнтів і розширити спектр послуг банків.

Сутність послуг банків досліджувала велика кількість вітчизняних і зарубіжних вчених, таких як: Богун А., Василик О., Головач В., Дзюблюк О., Мазур О., Мещеряков А., Савлука М., Ткачук В., Шпильова В.А. та інші. Їхні дослідження спрямовувалися на визначення суті послуг банків, їх класифікацію, становлення ринку банківських послуг як складової фінансово-кредитної системи та визначення основних проблем і перспективних напрямів розвитку сучасних послуг банків.

Сьогодні особливого значення набувають питання покращення якості сучасних послуг банків, оптимізації процесів їх надання та активного впровадження цифрових технологій. З огляду на це, обрана тема кваліфікаційної роботи є своєчасною та актуальною.

Мета та завдання. Метою кваліфікаційної роботи є дослідження теоретичних та практичних підходів до вивчення сучасного стану та перспектив розвитку послуг банків в Україні.

Завдання до кваліфікаційної роботи наступні:

- дослідити поняття «банківська послуга» та ринку банківських послуг як складової фінансово-кредитної системи;
- визначити класифікацію послуг банків;
- розкрити вплив цифровізації на інноваційність послуг банків;
- оцінити діяльності банківської системи України як важливого фактору впливу на розвиток послуг банків;
- дослідити структуру та види послуг банків в Україні;
- проаналізувати сучасних банківських послуг АТ КБ «Приватбанк»;
- виявити проблеми та вплив факторів при наданні сучасних послуг банків;
- обґрунтувати сучасні напрями розвитку послуг банків в Україні.

Об'єктом кваліфікаційної роботи є сучасний розвиток послуг банків в Україні.

Предметом кваліфікаційної роботи є сукупність теоретичних та практичних засад розвитку послуг банків в Україні в сучасних умовах.

Методи дослідження. При написанні кваліфікаційної роботи застосовувалися методи системного аналізу та синтезу; порівняння, групування та деталізації; методи горизонтального, вертикального та коефіцієнтного аналізів; графічні методи.

Інформаційною базою кваліфікаційної роботи були законодавчо-нормативні акти, підручники та посібники, річна звітність НБУ та АТ КБ «ПриватБанк», інші джерела інформації.

Структура і обсяг кваліфікаційної роботи. Кваліфікаційна робота складається із вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел із 50 найменувань та містить 9 рисунків, 15 таблиць та 3 додатки.

РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ЗДІЙСНЕННЯ БАНКІВСЬКИХ ПОСЛУГ

1.1. Поняття «банківська послуга» та ринку банківських послуг як складової фінансово-кредитної системи

Дослідження сучасних послуг банків має багато особливих чинників, які дозволяють зрозуміти, що таке банківські послуги, як керувати своїми фінансами, як відкривати та вести банківські рахунки, як здійснювати платежі з використанням різних платіжних систем та кредитних карток, а також здійснення заощаджень і інвестицій. Розуміння проведення послуг банків допомагає уникнути кіберзлочинності та фінансових помилок. Знання про різні послуги банків в сучасних умовах дозволяє вибрати найпріоритетніші умови для кредитування, вкладів та інших фінансових послуг, що дозволяє знизити витрати на обслуговування банківських операцій.

Банківські послуги є ключовим елементом функціонування фінансової системи, оскільки забезпечують обслуговування економічних суб'єктів шляхом надання широкого спектру фінансових інструментів.

У широкому розумінні, банківська послуга - це результат діяльності банку, що має вартісний характер та спрямований на задоволення фінансових потреб клієнтів (фізичних та юридичних осіб). Ці послуги можуть бути платними або безкоштовними (наприклад, відкриття рахунку).

Дефініція «банківська послуга» не має єдиного трактування через її складність і багатофакторність, а також різні види послуг, які банківські установи надають на різних ринках. Тому поняття «банківська послуга» постійно досліджується фахівцями, а отже в економічній літературі можна зустріти різні визначення цього поняття [34, с. 76].

Таким чином, за трактуванням українських вчених, «банківська послуга» - це:

- 1) дія або операція, що надається банківською установою;

2) має договірний і правовий характер;

3) має на меті задоволення фінансових потреб як юридичних та фізичних осіб;

4) здійснюється відповідно до банківського законодавства (дод. А).

Відповідно до Закону України «Про банки і банківську діяльність», банківські послуги – «це фінансові послуги, що надаються банком відповідно до ліцензії, зокрема залучення депозитів, кредитування, здійснення грошових переказів, розрахункових та інших операцій» (Закон України «Про банки і банківську діяльність», ст. 47) [18].

Дослідивши поняття «банківська послуга», ми перейдемо до розгляду ринку банківських послуг, що має двояку природу. З однієї сторони, він постає як сукупність правових відносин, що відображає задоволення економічних і фінансових потреб клієнтів і суспільства, а з іншої сторони, є сукупністю послуг із мобілізації та розміщення коштів громадян держави з організації грошового обігу, що надаються банківськими установами у вигляді банківських операцій та інших угод як особливого виду діяльності [13, с. 45].

Ринок банківських послуг є найважливішою складовою фінансово-кредитної системи. Він включає в себе всі банківські операції та є механізмом акумуляції та перерозподілу фінансових ресурсів для задоволення потреб фізичних та юридичних осіб забезпечуючи функціонування господарського механізму [19, с. 33-41.].

Суть ринку банківських послуг включає в себе сукупність усіх контрагентів, які здійснюють операції з фінансовими ресурсами та надають різноманітні фінансові послуги притаманні сучасним економічним умовам. Основним фінансовим посередником на ринку банківських послуг є банківські установи, які здійснюють операції з фінансовими ресурсами, надають кредити, приймають депозити та інші банківські послуги. Крім того, до учасників ринку відносяться клієнти банків, які користуються банківськими послугами.

Головне призначення ринку банківських послуг – це забезпечення вільного доступу до фінансових ресурсів та банківських послуг як для фізичних, так і юридичних осіб. Це призводить до стимулювання інвестиційної діяльності, зростання виробничої діяльності суб'єктів господарювання та споживання, підтримування стабільності економіки.

Отже розглянемо сутність ринку банківських послуг у поглядах українських вчених (дод. Б).

На підставі поглядів вчених у дод. Б можна констатувати, що ринок банківських послуг є специфічною сферою економічних взаємовідносин між банківськими установами та їх клієнтами, що пов'язані з купівлею-продажем специфічного товару – «банківська послуга», їх наданням та отриманням на основі балансування попиту та пропозиції на ці послуги.

Функціонування ринку банківських послуг має свої особливості (рис. 1.1).



Рис. 1.1. Особливості функціонування ринку банківських послуг [15, 35]

Ринок банківських послуг як складова фінансово-кредитної системи характеризується через сукупність наступних взаємообумовлених складових [4, с. 20]:

- суб'єкти ринку: банківські та небанківські установи, а також юридичні та фізичні особи;
- послуги банківських установ, що регламентовані національним законодавством;
- збалансування попиту та пропозиції, та формування ринкової ціни на послуги банківських установ;
- орган, який є основним регулятором банківської діяльності (НБУ);
- конкурентне середовище над ринком банківських послуг;
- дослідження про стан ринку банківських послуг, тенденції його розвитку, його учасників;
- інфраструктура, тобто кредитно-фінансові установи, які є одними із учасників ринку банківських послуг і забезпечують їх діяльність: асоціації, аудиторські компанії, колекторські компанії, консалтингові компанії, Бюро кредитних історій, рейтингові агенції та системи зв'язку.
- забезпечують діяльність кредитних організацій, до яких належать: спеціалізовані інформаційно-аналітичні центри, аудиторські компанії, рейтингові агенції, кредитні бюро, системи зв'язку.

Ці всі складові ринку банківських послуг функціонують з однією ціллю – максимальне задоволення потреб усіх учасників ринку.

Для більш ширшого розуміння сутності ринку банківських послуг потрібно також визначити його класифікаційні ознаки [8, 16]:

- 1) продуктова – вказує на відповідний вид послуг банків та механізм їх здійснення;
- 2) структурова - включає кредитний, депозитний, інвестиційний ринки, ринок цінних паперів, валютний ринок та інші;
- 3) клієнтська – вказує кому надається послуга фізичній чи юридичній особі;

4) локальна поділяється на місцеву, національну і міжнародну.

Таким чином, ринок банківських послуг є складовою частиною фінансово-кредитної системи і функціонування якого охоплює практично всі галузі національної економіки. Тому відповідні зміни в економіці впливають на динаміку і тенденції цього ринку. Майбутнє функціонування послуг банків залежить від динамічного розвитку ІТ-технологій та їх застосування у банківській діяльності. Банківські установи, які ефективно використовуватимуть новітні технології, не будуть мати конкурентів та забезпечать високоякісне обслуговування всім учасникам ринку.

1.2. Класифікація послуг банків

Послуги, які надають банки в сучасних конкурентних умовах господарювання і з розвитком цифрових технологій дуже і дуже різноманітні, а їх кількість з часом тільки збільшується. Вони утворюють новий пакет послуг (наприклад, інтернет-банкінг, мобільний-банкінг та інші). Зростаючи можливості послуг банківських установ можуть підвищити їх конкурентоспроможність на ринку та запобігти ризикам за рахунок їхньої диверсифікації.

У сучасній економіці банки відіграють ключову роль у забезпеченні фінансової стабільності та розвитку господарської діяльності. Банківські послуги - це основний інструмент взаємодії банку з клієнтами. Їх класифікація дозволяє краще зрозуміти функціональне призначення різних операцій і полегшує управління банківськими продуктами.

Традиційно класифікацію послуг банків можна поділити на три основні групи, які пов'язані саме з банківськими операціями:

1) пасивні операції – це є послуги по залученню коштів як депозитним, так і недодепозитним шляхом;

2) активні операції – це є послуги по розміщенню коштів (видача кредитів та інвестиційні послуги);

3) розрахунково-касові послуги.

І окремо можна виділити активно-пасивні (посередницькі, трастові та інші) операції [37, с. 445-451.].

Отже деякі науковці визначають, що дефініція «банківська послуга» тотожна дефініції «банківська операція». Але, ми вважаємо, що між ними існують суттєві розбіжності (табл. 1.1).

Таблиця 1.1

Розбіжності між банківськими послугами і банківськими операціями

Ознака розбіжності	Характеристика операцій	Характеристика послуг банків
Формування та використання ресурсів	Активні операції пов'язані з використанням ресурсів банку, пасивні – їх формування	Послуги безпосередньо не пов'язані з формуванням та використанням ресурсів.
Збільшення вимог та зобов'язань банку	Активні операції, як правило, збільшують вимоги, а пасивні – зобов'язання банку щодо третіх осіб.	Послуги, як правило, не збільшують ні вимоги, ні зобов'язання.
Ризик втрати активів банку	При проведенні операцій банк несе ризик втрати активів та неотримання запланованих доходів від проведення даної операції. Активним операціям притаманний кредитний, процентний, валютний, портфельний, правовий, операційний ризики.	Не притаманний. Найбільш небезпечний тільки операційний ризик (помилки при наданні послуг).
Використання основних засобів	Рівень використання основних засобів, як правило, незначний. Переважно – це комп'ютери та засоби зв'язку.	Значна кількість послуг передбачає використання спеціальних, часто дорогих основних засобів.
Формування резервів	Операції вимагають формування резервів.	Послуги не передбачають формування резервів.
Вивчення контрагента і зовнішнього середовища	Активні операції обов'язково передбачають контрагенту та ринку.	Не має принципового значення.
Відношення до ВВП	Доходи від операцій відносяться до проміжного споживання і лише частково включають ВВП.	Доходи від послуг відносяться до кінцевого споживання і включаються у ВВП.
Ступінь самостійності	Операції є самостійним банківським продуктом. Їх проведення обумовлює обов'язкового надання банківських послуг.	Існує група послуг, яка пов'язана з проведенням банківських операцій (наприклад, інкасація готівки з подальшим зарахуванням на рахунок банку).

У своєму підручнику про банківські послуги Брегеда О. наводить класифікацію банківських продуктів [6, с. 75]. В основі цієї класифікації лежить ознака спрямованості діяльності кредитної організації:

«- Традиційний - в основному банківські кредити, депозити, тощо;

- Додатковий - надання послуг з перечення грошей, хеджування ризиків, тощо;

- Нетрадиційний - це видача гарантій, факторингові, лізингові операції, тощо» [6, с. 75].

Будь-яка класифікація послуг банків не буде вичерпаною та завершеною. На думку дослідників, врахувати всі властивості послуг банківських установ неможливо через суб'єктивні причини, що їх класифікують, і динамічного розвитку банківської сфери.

У науковій та практичній літературі існує безліч підходів до класифікації банківських послуг, зокрема за ознаками функціонального призначення, способу надання, цільової аудиторії та рівня інноваційності.

За функціональним призначенням:

- кредитні послуги - видача кредитів, кредитні лінії, іпотека, споживче кредитування;
- депозитні послуги - залучення коштів населення та бізнесу на вклади;
- розрахунково-касові послуги - відкриття та обслуговування рахунків, перекази, платежі;
- інвестиційні послуги - купівля-продаж цінних паперів, управління активами;
- гарантійні операції - видача банківських гарантій, акредитиви.

2. За способом надання:

- традиційні - обслуговування клієнтів у відділеннях банків;
- дистанційні (електронні) - інтернет-банкінг, мобільний банкінг, контакт-центри.

3. За типом клієнтів:

- фізичні особи (роздрібні послуги) - платіжні картки, кредити готівкою, депозити;
- юридичні особи (корпоративні послуги) - обслуговування рахунків підприємств, зарплатні проєкти, кредитування бізнесу.

4. За рівнем інноваційності:

- класичні банківські послуги - стандартний набір операцій, що існують тривалий час;

- інноваційні послуги - мобільні гаманці, оплата через QR-код, Open Banking, P2P-перекази.

Наведемо більш деталізовану класифікацію послуг банків наведено у дода. В.

Дана розширена класифікація послуг банків дозволяє не тільки визначити їх тип, але й дозволяє здійснити сегментацію ринку банківських послуг. Здійснення послуг банків, вибір і розроблення на їх основі банківських продуктів самостійно здійснюється банківськими установами.

Сьогодні розвиток банківських послуг в Україні характеризується посиленням ролі цифрових технологій, що сприяє зростанню популярності мобільного банкінгу, зменшенню частки готівкових розрахунків і впровадженню новітніх інструментів, таких як віртуальні картки, миттєві платежі, тощо [32].

Таким чином, банківські послуги є багатогранним поняттям, яке охоплює широкий спектр фінансових інструментів і каналів їх реалізації, що постійно розвиваються під впливом інновацій, конкуренції та змін у законодавстві.

1.3. Вплив цифровізації на інноваційність послуг банків

Сучасний ринок банківських послуг постійно змінюється під впливом різноманітних факторів. Одним із головних питань є постійне зростання та розмаїття потреб юридичних та фізичних осіб. Це ставить перед банківськими установами завдання розширення спектру послуг банків і їх адаптації до клієнтів в умовах всезростаючих новітніх технологій.

В умовах постійного динамічного розвитку банківського сектору, де новітні технології впроваджуються надзвичайно швидко, сучасні послуги банків займають велике значення у банківській сфері. Постійна конкурентна

боротьба між банками за клієнта вимагає від них пошуку нових послуг в сфері обслуговування. Застосування новітніх технологій в обслуговуванні дозволяє банківським установам ефективно розподілити свої фінансові ресурси, мінімізувати операційні витрати, покращувати якість обслуговування клієнтів і підвищити якість запропонованих послуг банків, що впливає на зростання конкурентоздатності всієї банківської системи.

Зростання кількості цифрових технологій має вагомий внесок на функціонування банківської системи і вимагає від банківських установ активного використання інноваційних технологічних рішень для забезпечення ефективного надання банківських послуг клієнтам.

Бітнер І. В., Вязовий С.М., Морозова Н.Л. у своїй праці про цифрові інноваційні технології у банківській сфері розглядають «як економічну реалізацію нової послуги або продукту банку, удосконалення існуючого, а також упровадження нової маркетингової, організаційної, технологічної або управлінської техніки ділової практики ведення бізнесу» [5, с 75]. Застосування цифрових технологій і дослідження великих масивів даних дозволяє створювати принципово нові послуги банків. Використання цифрових технологій, передбачає блокчейн, аналітику великих даних, роботів, штучного інтелекту, біометрії, хмарного обчислення тощо.

Сучасні банківські установи працюють в умовах динамічних змін у технологіях, в складних конкурентних умовах, зростання кількості небанківських фінансово-кредитних установ, змін у фінансовій поведінці юридичних та фізичних осіб. Таким чином, банки, які функціонують сьогодні, та їхні моделі роботи не залишаться такими ж у майбутньому.

На рис. 1.2 відображено взаємозв'язок процесів цифровізації та інноваційності банківської трансформації.

Цифровізація банківської діяльності покращує взаємозв'язок з клієнтами, оскільки клієнти застосовують все більше каналів для одержання банківських послуг і нові платформи для взаємодії з банківськими установами.

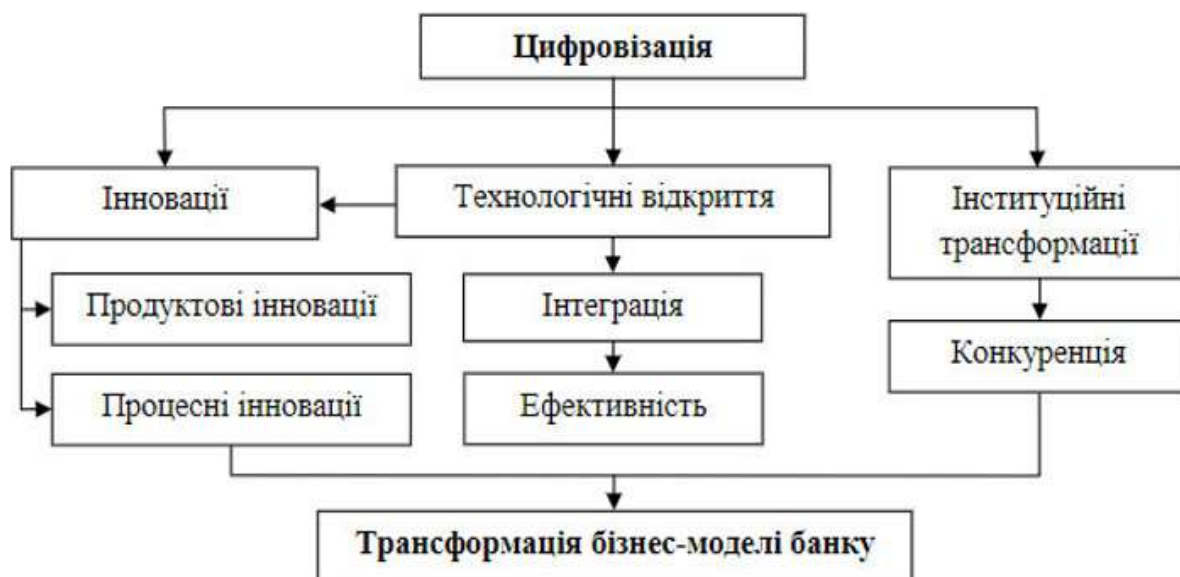


Рис.1.2. Інноваційність банківських установ в умовах цифровізації [20]

Традиційно банки є основними каналами збуту свої послуг. Але із використанням новітніх технологій з'явилися альтернативні дистанційні канали обслуговування, а саме: мережі банкоматів та POS-терміналів, мобільні пристрої, а також Інтернет-банкінг. Послуги банків стають можливими для громадян, які проживають у віддалених районах без фізичної присутності у банківській установі. Успішне впровадження новітніх технологій створює здорову конкуренцію на фінансовому ринку.

Бурхливий розвиток цифровізації та ІТ-технологій став основою для виникнення банківського дистанційного обслуговування, що у сучасних умовах господарювання проявляється веденням нових стандартів при здійсненні фінансових розрахунків і якістю обслуговування клієнтів банківської установи.

Законодавчо закріплено, що дистанційне банківське обслуговування – це комплекс інформаційних послуг за рахунком клієнта та здійснення операцій за рахунком на підставі дистанційних розпоряджень клієнта. Дистанційне обслуговування рахунку клієнт може здійснювати за допомогою систем «клієнт– банк», «клієнт – Інтернет – банк» (Інтернет-банкінг), «телефонний банкінг» тощо [2].

Основою при дистанційному банківському обслуговуванні є самообслуговування клієнтів банку. Технологія самообслуговування – це методом взаємодії банківської установи з клієнтами, яка дозволяє їм обслуговуватися незалежно від працівника банку.

Суть дистанційного банківського обслуговування полягає в самообслуговуванні клієнта через системи онлайн-банкінгу: Інтернет-банкінгу (Internet banking), мобільного банкінгу (mobile banking, m-banking), телебанкінгу (telebanking) тощо [39, с.123].

В параграфі 1.2. ми вже констатували, що за способом надання послуги банків можна поділити на дві групи: традиційне і дистанційне обслуговування.

Під час здійснення дистанційного обслуговування не потрібна особиста присутність клієнта в банку, що є привабливим по відношенню до традиційного обслуговування.

Дистанційний банкінг впливає на систему взаємодії зі споживачем послуг таким чином, що основне зосередження здійснюється на каналі доставки послуг банків як на технологію, а не на послугу, що надає можливість забезпечити потреби клієнтів у банківському обслуговуванні дистанційно.

Інноваційність дистанційного обслуговування проявляється у використанні каналів електронного банкінгу як найбільш ефективного інструменту доставки послуг банків клієнтам.

Змішане обслуговування клієнтів банку дає можливість максимально ефективно впливати на грошово-кредитний ринок та розширювати фінансові потреби громадян, так як більша частина пенсіонерів звикла до традиційного обслуговування, а молоді люди обирають дистанційне.

Ці основні характеристики видозмінюють процес надання сучасних послуг банків та створюють сприятливі умови для усіх клієнтів.

Цифровізація вплинула на появу нової системи послуг банків. Це система «Клієнт-банк» – форма банківського обслуговування юридичних та

фізичних осіб, яка побудована на застосуванні новітніх інформаційних технологій, що забезпечує клієнтам можливість безперервного одержання фінансової інформації та управління банківськими рахунками.

Таблиця 1.2

Основні відмінності між традиційним і дистанційним обслуговуванням
[25, с.138]

Характеристики	Традиційне	Дистанційне
Часові рамки здійснення обслуговування	Обмежені. Обслуговування здійснюється в чітко установлений час	Необмежені. Можливість цілодобового доступу
Швидкість обслуговування	Залежить від кваліфікації та досвіду співробітника банку	Швидкість обслуговування миттєва
Підхід до обслуговування	Гнучкий, проте обмежується невеликим різновидом каналів обслуговування	Гнучкий та здійснюється через будь-який зручний для клієнта канал
Вартість обслуговування	Висока, враховуючи витрати банку на утримання персоналу та відділ	Низька, досить часто послуги надаються безкоштовно
Масштаби обслуговування	Обмежені розгалуженістю філіальної мережі та кадровим забезпеченням	Необмежені, можуть виходити за рамки географічного розташування банківської установи
Статус операціоніста в процесі обслуговування	Функції операціоніста виконує співробітник банку	Функції операціоніста виконує клієнт банку
Порядок ознайомлення з новими послугами та акціями	Потребує часу та затрат на рекламу	Здійснюється оперативно, через sms- та email-розсилку
Витратна компонента функціонування системи обслуговування	Ключовими є статті на утримання персоналу та відділень	Ключовими є статті на придбання і утримання серверів і на програмний комплекс

Ця система забезпечила формування наступних види вітчизняних інноваційних продуктів та послуг банків [24]:

«1. Мобільний банкінг - завдяки мобільному телефону можна здійснити більшість операцій із власними рахунками, він відкриває великий спектр послуг, зокрема, залишок по рахунку, платежі, перекази коштів, кредити однієї фізичної особи іншій тощо.

2. Інтернет-банкінг – ключова новація майбутнього десятиліття, яка сьогодні пропонується клієнтам більшістю банків. Україна входить у топ-10

країн Європи за кількістю користувачів, але через низьке проникнення в регіони все ще має значний потенціал зростання Інтернет-аудиторії у майбутньому. Для банків це відкриває великі можливості, тому експерти роблять основну ставку саме на розвиток віддаленого банкінгу.

3. Цілодобовий онлайн» – за допомогою цього продукту клієнт може самостійно керувати своїми рахунками, одержувати консультацію фахівця callцентру, залишати заявку на одержання послуги, записатися на обслуговування в будьяке відділення банку.

4. Електронний залишок – упровадження даної послуги в касах банку дозволяє скоротити витрати на обіг монет, оскільки залишок менше однієї гривні зараховується на рахунок мобільного телефону клієнта або у вигляді електронного ваучера.

5. POS-термінали в торговельних мережах – оплату будуть прийматися не пластикові картки, а інформація з NFC-чипів, вбудованих у телефон. Тим часом термінали самообслуговування, що з'явилися кілька років тому, набирають популярності як у банківських відділеннях, так і за їхніми межами» [24].

Процес цифрової трансформації відносин між банками та клієнтами має суттєві конкурентні переваги на фінансовому ринку проти традиційного банківського обслуговування. І щоб не втратити довіру клієнтів в сучасних трансформаційних перетвореннях банкам постійно потрібно:

- 1) швидко адаптуватися до законодавчих змін;
- 2) постійно інвестувати у новітні технології для швидкого обслуговування клієнтів;
- 3) змінювати фінансову культуру і моделі поведінки як банків, так і клієнтів;
- 4) демонструвати суспільству, що банківські установи заслуговують довіри.

Тому банківська система в умовах цифровізації повинна вирішувати відповідні завдання:

- підвищення своєї конкурентоспроможності на фінансовому ринку шляхом цінової політики та впровадження сучасних адаптованих до клієнтів послуг банків;

- зменшенням вартості своїх послуг шляхом впровадження новітніх ІТ-технологій у своїй діяльності і переходом на дистанційну електронну взаємодію і з клієнтом;

- збільшення доступності своїх послуг шляхом впровадження віддалених механізмів обслуговування;

- сприяти прозорості вітчизняної економіки шляхом протидії незаконній діяльності, відмиванню грошей та їх тінізації.

РОЗДІЛ 2. АНАЛІЗ СУЧАСНОГО РОЗВИТКУ ПОСЛУГ БАНКІВ В УКРАЇНІ

2.1. Оцінка діяльності банківської системи України як важливого фактору впливу на розвиток послуг банків

В умовах військової агресії росії банківська система трансформувала свій організаційний механізм, щодо обслуговування клієнтів, що вплинуло на мінімізацію фінансових ризиків і втрат пов'язаних з військовими діями. Банківські установи доволі успішно пристосувалися до сучасних умов для забезпечення ефективного функціонування в умовах коронакризи та війни.

Необхідно починати дослідження ринку банківських послуг в Україні з вивчення стану банківської системи. Це передбачає оцінку її масштабів та ключових показників діяльності. Відповідну інформацію Національний банк України регулярно публікує у своїх звітах на офіційному вебсайті [32].

Для аналізу сучасного стану банківської системи України першочерговим є дослідження динаміки діючих банків в Україні (табл. 2.1).

Таблиця 2.1

Активні банки в Україні за 2022-2025 рр.*

Показники	2022	2023	2024	На 01.03.2025
Кількість діючих банків, з них:	67	63	62	61
З іноземним капіталом	30	27	26	26
Ут.ч.зі100% іноземним капіталом	20	19	19	19

*Джерело: офіційний сайт НБУ [32]

Як констатують дані табл. 2.1, кількість активних банків в Україні, знизилася з 67 у 2022 році до 61 у 2025 році. Кількість банків з іноземним капіталом за цей період також знизилася з 30 до 26, а кількість банків із 100% іноземним капіталом знизилася з 20 до 19. Однією з причин такого зменшення стала військова агресія росії. Якщо взагалі зіставити ці дані з 2014 роком, то можна побачити суттєве зниження активних банків з 180 до 61. Ця

тенденція показує процес реорганізації банківської системи, що було спричинено банкрутствами, злиттями та поглинаннями фінансових установ в кризових ситуаціях того періоду.

Скорочення кількості діючих банків в Україні можна пояснити кількома чинниками, зокрема: заходами з оптимізації банківської системи, що впроваджуються НБУ; негативним впливом зовнішнього середовища на нестійкі комерційні банки, які внаслідок цього припинили свою діяльність; а також кризовими подіями, спричиненими пандемією COVID-19 у 2019–2021 роках і воєнними діями, що розпочалися в Україні у 2022 році.

Основні показники їх діяльності банківських установ в Україні за 2022–2024 рр. наведені у таблиці 2.2.

Таблиця 2.2

Показники їх діяльності банківських установ в Україні
за 2022–2024 рр. (млн. грн., %)*

Показники	2022	2023	2024
Балансові показники			
Активи	2351678	2945030	3422600
Капітал	215840	296044	381642
у т.ч. статутний капітал	407021	404751	406835
Зобов'язання банків	2135838	2648986	3040958
Прибутковість			
Рентабельність активів, %	1,04	3,24	3,35
Рентабельність капіталу, %	9,68	30,33	29,07
Фінансові результати			
Чисті процентні доходи	217053	304437	351588
Чисті комісійні доходи	85622	97572	110710
Відрахування в резерви	121204	17657	9600
Чистий прибуток/збиток	21921	83039	103703

*Джерело: складено автором на основі офіційних сайту НБУ [32]

Дані табл. 2.2 констатують нам, що загальні активи банківської системи України з 2022 року по 2024 рік суттєво збільшилася на 1070922 млн. грн. Відповідно збільшився капітал банківської системи за досліджувані роки на 165802 млн. грн., і як наслідок збільшувалася рентабельність активів і капіталу.

Попри кризу, спричинену пандемією COVID-19 та військовою агресією росії, загальні активи в національній валюті зберегли свій обсяг, що можна розцінювати як позитивну тенденцію. Однак зростання цих показників частково зумовлено інфляційними процесами.

Також для подальшого розуміння питання необхідно розглянути динаміку фінансових результатів банківської системи України за табл. 2.2.

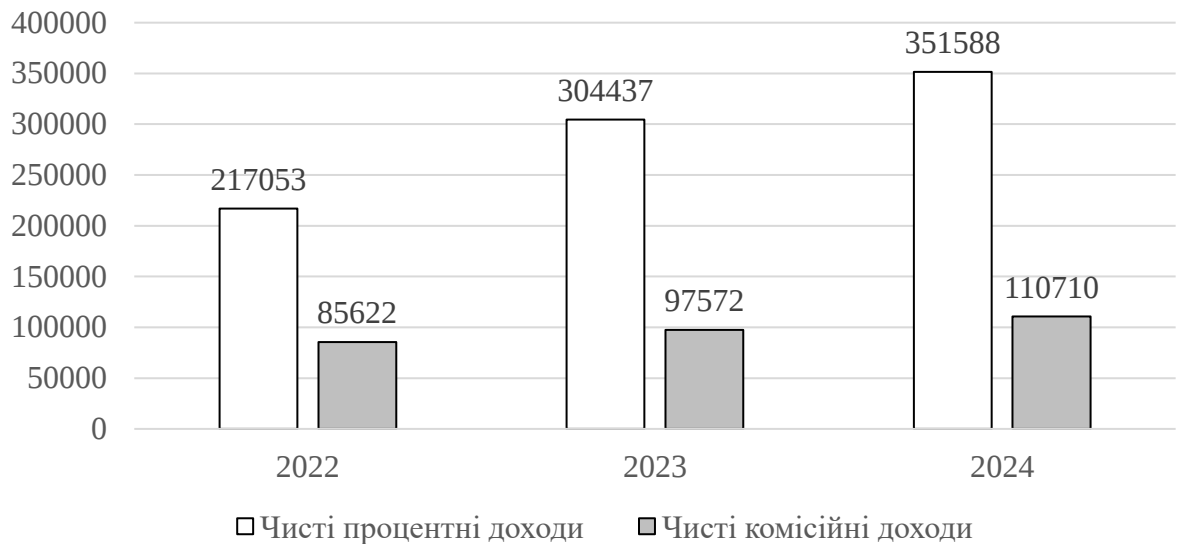


Рис. 2.1. Динаміка чистих процентних і комісійних доходів банківської системи України за 2022-2024 рр. (млн. грн.)*

*Джерело: офіційний сайту НБУ [32]

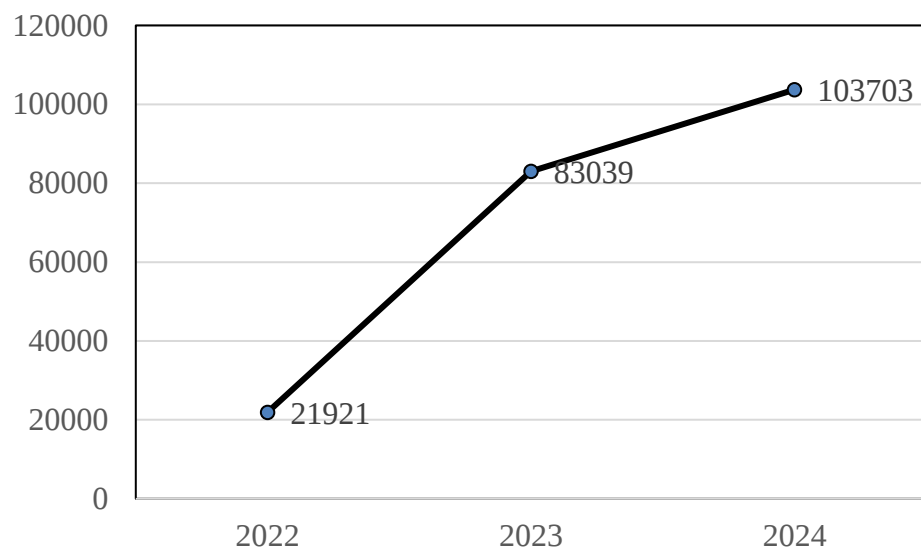


Рис. 2.2. Динаміка чистого прибутку банківської системи України за 2022-2024 рр. (млн. грн.)*

*Джерело: офіційний сайту НБУ [32]

З рис. 2.1 можна констатувати, що чисті процентні та комісійні доходи за досліджуваний період зростали достатньо, відповідно: на 134535 млн. грн. та 25088 млн. грн. Ця позитивна тенденція вказує на економічну стабільність та підвищення рентабельності вітчизняної банківської системи за досліджувані роки. І як наслідок зростання чистого прибутку банківської системи України, що відображено на рис. 2.2.

Також розглянемо доходи та витрати українських банків та їх вплив на формування прибутку (табл. 2.3).

Таблиця 2.3

Фінансові результати банківської системи та їх структура

за 2022-2024 рр. (млн. грн., %)*

Показники	2022		2023		2024	
	сума	%	сума	%	сума	%
ДОХОДИ	357 549	100,	446 737	100,0	507 301	100,0
Процентні доходи	217 053	60,7	304 437	68,1	351 588	69,3
Комісійні доходи	85 622	23,9	97 572	21,8	110 710	21,8
Результат від переоцінки та від операцій купівлі-продажу	43 482	12,2	30 264	6,8	34 403	6,8
Інші операційні доходи	8 126	2,3	8 364	1,9	6 541	1,3
Інші доходи	2 413	0,7	4 043	0,9	1 967	0,4
Повернення списаних активів	853	0,2	2 056	0,5	2 092	0,4
ВИТРАТИ	335 628	100,0	363 699	100,0	403 598	100,0
Процентні витрати	65 358	19,5	103 043	28,3	117 265	29,1
Комісійні витрати	35 449	10,6	46 457	12,8	53 803	13,3
Інші операційні витрати	17 875	5,3	18 481	5,1	19 489	4,8
Загальні адміністративні витрати	82 434	24,6	92 325	25,4	110 825	27,5
Інші витрати	5 951	1,8	8 727	2,4	8 900	2,2
Відрахування в резерви	121 204	36,1	17 657	4,9	9 600	2,4
Податок на прибуток	7 356	2,2	77 009	21,2	83 718	20,7
ЧИСТИЙ ПРИБУТОК/ЗБИТОК	21 921		83 039		103 703	

*Джерело: офіційний сайту НБУ [32]

Як констатують дані табл. 2.3 доходи вітчизняних банків за досліджувані роки зростають. За досліджувані роки доходи банків сукупно зросли на 149752 млн. грн. або на 41,9 %. Але і витрати за ці роки теж мали тенденцію до зростання. Загальна зміна витрат за досліджувані роки сукупно склала 67970 млн. грн. або збільшилася на 20,3 %.

Оцінюючи відрахування в резерви визначено, що у 2022 році вони були дуже високими порівняно з наступними роками. На це вплинуло фінансові ризики пов'язані з COVID-19 та військовою агресією росії на початку 2022 року. Але вже у 2024 році вони знизилася на 111604 млн. грн., що свідчить про стабілізацію ситуації в банківській системі.

У структурі доходів та витрат вітчизняних банків переважають відповідно процентні і комісійні доходи та витрати. А і відповідно у структурі витрат ще збільшуються загальні адміністративні витрати. І це апріорі вірно, бо саме банківські операції та банківські послуги це основний вид діяльності банківських установ.

Розглянемо основні чинники, що впливають на сучасний ринок банківських послуг, з огляду на дані інтернет-аналітики (рис. 2.3).



Рис. 2.3. Фактори впливу на сучасний розвиток послуг банків в Україні

Отже, згідно з аналітичними оцінками, спостерігається значний вплив зовнішніх і внутрішніх факторів на функціонування банківського ринку України. Попри наявні проблеми, кризові явища, зокрема збройний конфлікт і економічну нестабільність, банківська система демонструє здатність ефективно адаптуватися до нових викликів. Подібну стійкість вона вже виявляла в період пандемії COVID-19. Завдяки впровадженню цифрових технологій і розвитку дистанційного обслуговування, банківський сектор продовжує стабільно функціонувати, забезпечуючи якісне обслуговування як для резидентів, так і для нерезидентів.

2.2. Дослідження структури та видів послуг банків в Україні

Послуги банків є складовою частиною функціонування сучасної вітчизняної економіки. Вони сприяють раціональному розподілу фінансових ресурсів, здійснюють інвестиції та інновації, впливають на економічний ріст та ВВП і як наслідок – фінансову стабільність держави. Послуги банків за своєю економічною сутністю не формують реальної товарної операції, їх основні ознаки формуються через договірні відносини між банком і клієнтом. Тому без розвиненої системи послуг банків розвиток вітчизняної економіки був би недостатній.

На сьогодні банківські установи є основними продавцями своїх послуг в Україні. Отже, здійснимо оцінку структури та видів послуг банків в Україні.

Україна має достатню численність банківських установ, які надають широкий спектр послуг, включаючи розрахунково-касове обслуговування, кредитні та депозитні операції, інвестиційні послуги та багато іншого. Але головними послугами банків є кредитні та депозитні послуги. У період з 2022 по 2024 рік банківська сфера України зазнала значних трансформацій, що вплинуло на динаміку депозитів і кредитів банківських установ. Оцінка цього показує нам тенденції та їх вплив на економічні процеси у державі (табл. 2.4).

Таблиця 2.4

Динаміка кредитів та депозитів банків за 2022-2024 рр. (млн. грн., %)*

Показники	2022	2023	2024	Відхилення 2024/2022
Загальні активи, пасиви	2351678	2945030	3422600	1070922
Кредити	1036213	1024678	1138036	101823
Частка кредитів в активах	44,1	34,8	33,3	-10,8
Депозити	1882411	2350677	2784514	902103
Частка депозитів в пасивах	80,1	79,8	81,4	1,3

*Джерело: офіційний сайт НБУ [32].

За результатами оцінки динаміки кредитів та депозитів банків України ми можемо констатувати позитивну тенденцію, незважаючи на зменшення кількості банків. Загальні активи були збільшені на 1070922 млн. грн., що відповідно вплинуло на ріст кредитів і депозитів. Але частка кредитів значно зменшилася на 10,8 %, а депозитів збільшилася на 1,3 %. Це констатує про довіру до банківських установ зі сторони юридичних і фізичних осіб та обачність зі сторони банків при наданні кредитів. Дана динаміка має важливе значення для фінансової стратегії держави, та свідчить про необхідність підтримки банківських установ в сучасних умовах для стимулювання їх ділової активності та забезпечення в загальному ефективного стійкого економічного зростання.

Також банківські установи при наданні послуг розділяють своїх клієнтів за типом позичальників та секторами економіки.

За типом позичальників банківські установи виділяють юридичних і фізичних осіб. Це пов'язано зі специфікою обслуговування і оформлення кредитного договору з кожним клієнтом при видачі кредиту (табл. 2.5).

Як констатують дані табл. 2.5 загальний обсяг кредитів наданих фізичним і юридичним особам збільшився. Але питома вага кредитів наданих юридичним особам у 2024 році зменшилася на 2,6 % і ця тенденція була протягом трьох років.

Фінансова невизначеність та ризики, які пов'язані були з коронавірусом та з війною у 2022 році вплинули на те, що юридичні особи

стикнулися із труднощами у бізнесі і масово припиняли свою діяльність, а фізичним особам не вистачало власних заощаджень для забезпечення життєдіяльності. Тому банківські установи повинні більш упереджено ставитися до кредитування фізичних осіб, а для юридичних осіб навпаки здійснювати підтримку через державні програми для здійснення їхньої діяльності.

Таблиця 2.5

Розподіл наданих кредитів банківськими установами в Україні за типом позичальників у 2022-2024 рр., (млн. грн., %)*

Позичальники	2022	2023	2024	2024/2022	
				Абсолютна зміна	Відносна зміна
Всього кредитів	1036213	1024678	1138036	101823	9,8
Фізичні особи	209943	222590	274276	64333	30,6
Питома вага фізичних осіб	20,3	21,7	24,1	3,8	18,7
Юридичні особи	801413	783690	850581	49168	6,1
Питома вага юридичних осіб	77,3	76,5	74,7	-2,6	-3,4

*Джерело: офіційний сайт НБУ [32].

Розподіл клієнтів банку за економічними секторами дозволяє визначити ті галузі, в яких попит на банківські послуги є найвищим. Це сприяє подальшій розробці спеціалізованих продуктів, з урахуванням потреб і специфіки роботи окремих секторів економіки (табл. 2.6).

Аналіз структури кредитів та депозитів за досліджувані роки показує, що кредити в основному спрямовуються у нефінансові корпорації та домашні господарства. В той же час вони здійснюють вагомую частку у депозити банківських установ. Найбільший ріст депозитів спостерігалось серед домашніх господарств, а це вказує на довіру населення до банківської системи країни.

У 2022-2024 роках в Україні спостерігалось суттєве зростання обсягів безготівкових операцій з платіжними картками, що свідчить про посилення

довіри громадян до безготівкових розрахунків навіть в умовах воєнного часу (табл. 2.7-2.8).

Таблиця 2.6

Структура кредитів та депозитів банківських установ за секторами економіки за 2022- 2024 рр. (%)*

Сектор економіки	2022	2023	2024
Кредити			
Сектор загального державного управління	1,5	2,6	2,5
Нефінансові корпорації	76,4	72,1	74,9
Страхові корпорації та пенсійні фонди	0,004	0,003	0,002
Інші фінансові корпорації	0,6	0,9	0,7
Домашні господарства	21,8	24,4	22,0
Інші сектори економіки	0,1	0,1	0,1
Усього	100,0	100,0	100,0
Депозити			
Сектор загального державного управління	1,3	1,0	3,2
Нефінансові корпорації	40,8	42,1	37,1
Страхові корпорації та пенсійні фонди	1,2	1,1	1,3
Інші фінансові корпорації	1,6	2,0	1,7
Домашні господарства	54,2	26,2	55,2
Інші сектори економіки	1,0	1,0	1,5
Усього	100,0	100,0	100,0

*Джерело: розраховано автором на даними НБУ [32].

Таблиця 2.7

Динаміка та структура розрахунків з використанням банківських платіжних карток в Україні у 2014-2021 рр. (млрд. грн., %)*

Рік	Загальна сума операцій	Безготівкові операції	Питома вага безготівкових операцій за сумою	Питома вага безготівкових операцій за кількістю
2022	5 500,0	3 300,0	60,0	92,0
2023	6 140,8	3 980,0	65,0	93,5
2024	6 577,4	4 243,5	64,5	94,6

*Джерело: розраховано автором на даними НБУ [32].

У структурі безготівкових операцій у 2024 році за даними НБУ оплата в торговельній мережі складала 46,8 % від суми безготівкових операцій (понад 2 млрд. грн.), перекази з картки на картку - 31,1% (1 318,4 млрд. грн.), а оплата товарів і послуг в Інтернеті - 14,7% (622 млрд. грн.).

Таблиця 2.8

Середні суми безготівкових операцій за типами операцій в Україні за 2022-2024 рр. (грн.)*

Тип операцій	2022	2023	2024
Оплата в торговельній мережі	310	325	330
Переказ з картки на картку	1900	1972	1958
Оплата в Інтернеті	470	490	561

*Джерело: за даними офіційного сайту НБУ [32].

Упродовж останніх років українці дедалі частіше обирають смартфони та інші NFC-пристрої для оплати, адже це швидко, зручно та безпечно. Така поведінка користувачів суттєво вплинула на зростання частки безготівкових платежів. У грудні 2024 року кількість безконтактних карток зросла на 14% до 35 млн., а токенизованих - на 33% до 16,5 млн. Також станом на 01.01.2025 кількість активних карток становила 58,8 млн., що на 13% більше порівняно з попереднім роком.

В країні також протягом останніх років простежується позитивна динаміка до розширення платіжної інфраструктури. НБУ відмічає, що в країні знижується кількість банкоматів, але зростає число POS-терміналів (рис. 2.4).

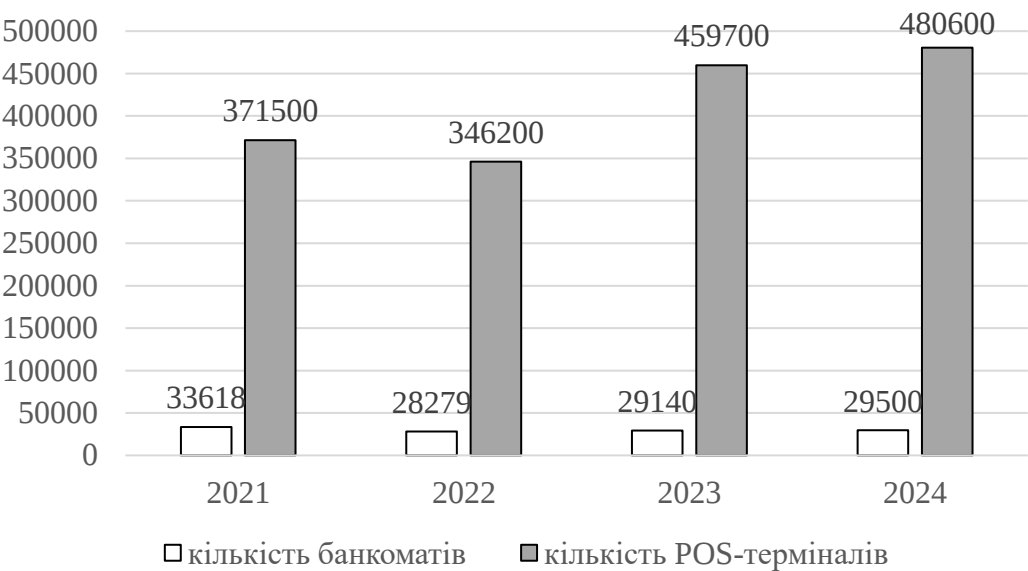


Рис. 2.4. Динаміка платіжних банкоматів і POS-терміналів за 2021-2024 рр. (од.)*

*Джерело: за даними офіційного сайту НБУ [32].

Як видно з рис. 2.4 було зниження у 2022 році кількість банкоматів та POS-терміналів, яке пов'язано через війну та тимчасову окупацію окремих територій. Поступове відновлення у 2023 році було завдяки стабілізації ситуації та адаптації банківської системи, кількість банкоматів та POS-терміналів почала зростати. Продовження тенденції зростання у 2024 свідчить про подальший розвиток безготівкових розрахунків в Україні.

Ці дані відображають стійкість та адаптивність української банківської інфраструктури в умовах викликів останніх років, а також про стійку тенденцію до зростання популярності безготівкових розрахунків в Україні, що підтримується розвитком платіжної інфраструктури та впровадженням сучасних технологій.

У відповідь на скорочення мережі фізичних POS-терміналів та з метою оптимізації витрат підприємців, банки почали пропонувати інноваційні сервіси, що дозволяють здійснювати безготівкові розрахунки без традиційного обладнання. Серед таких рішень - зручні та технологічні альтернативи як:

SoftPOS - програмне забезпечення, яке перетворює звичайний смартфон із NFC-модулем на повноцінний платіжний термінал, що дозволяє приймати безконтактні картки, смартфони й годинники.

Tap to Phone - технологія, яка забезпечує миттєвий прийом платежів без додаткового обладнання, використовуючи лише мобільний пристрій продавця.

QR-платежі - клієнт сканує QR-код та здійснює оплату через мобільний банкінг або електронний гаманець.

Платіжні лінки (Pay-by-Link) - банк або сервіс генерує посилання на оплату, яке можна надіслати клієнту через месенджер або email.

Інтегровані онлайн-сервіси, як-от LiqPay чи Fondy, - вони дозволяють приймати оплату без терміналів на сайтах, в Instagram-магазинах тощо.

Ці технології особливо важливі для малого й середнього бізнесу, сфери послуг, кур'єрської доставки, а також у регіонах, де немає стабільного доступу до банківської інфраструктури.

Популярність дистанційного банківського обслуговування в Україні продовжує зростати, охоплюючи дедалі ширші верстви клієнтів. Інформацію про найпопулярніші онлайн-банкінги за кількістю користувачів наведено на рис. 2.5.

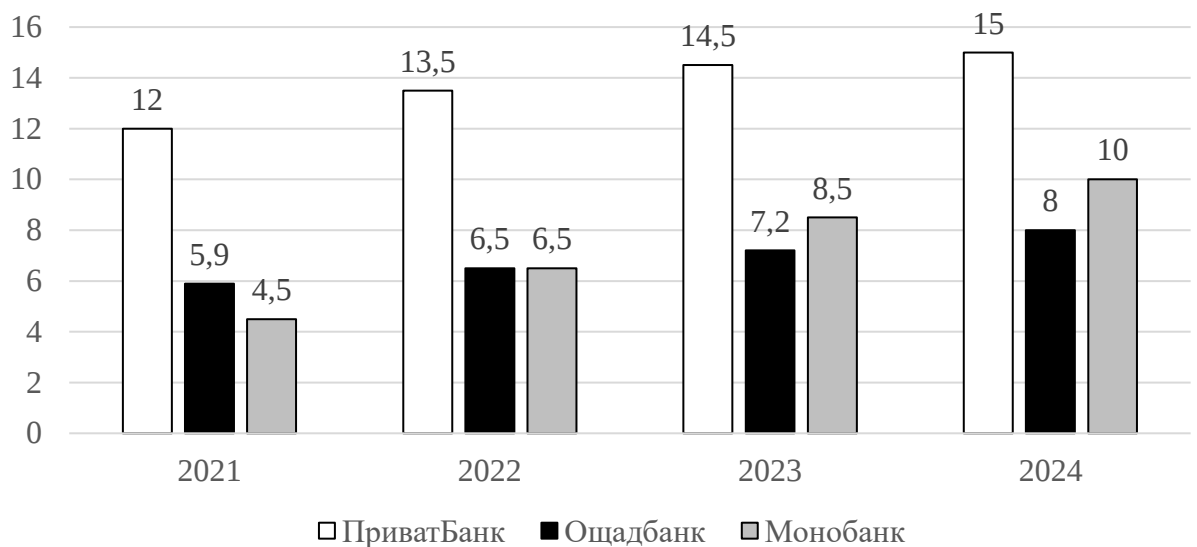


Рис. 2.5. ТОП-3 Українські онлайн-банкінги за кількістю користувачів, 2021-2024 рр. (млн. чоловік)*

*Джерело: за даними офіційного сайту НБУ [32].

ПриватБанк залишається лідером серед українських банків за кількістю клієнтів онлайн-банкінгу. Його мобільний додаток «Приват24» активно використовується для широкого спектру фінансових операцій, включаючи перекази, оплату послуг та управління рахунками. Банк також є піонером у впровадженні інноваційних цифрових сервісів, таких як LiqPay та інтеграція з Google Pay та Apple Pay.

Ощадбанк активно розвиває свої цифрові сервіси, зокрема мобільний додаток «Мобільний Ощад» та веб-банкінг «Ощад 24/7». У 2021 році кількість користувачів мобільного/веб-банкінгу зросла на 840 тис.,

досягнувши 5,9 млн. У 2024 році середня кількість завантажень застосунку становить понад 300 тис. на місяць, а активна база користувачів перевищує 4,6 млн.

Monobank залишається лідером серед українських необанків, пропонуючи повністю мобільний банкінг без фізичних відділень. Його популярність зростає завдяки зручному інтерфейсу, широкому спектру послуг та активній участі в соціальних ініціативах.

Проведений аналіз послуг банків дозволяє нам відмітити, що банківська сфера України поступово трансформується в напрямку цифровізації. У відповідь на сучасні виклики активно впроваджуються нові банківські продукти, послуги та сервіси, зростає частка безготівкових платежів, зокрема із застосуванням безконтактних технологій. Швидке зростання залучення клієнтів до дистанційних каналів обслуговування, що посилювалося в період коронавірусу та воєнного стану, стимулює фінансові установи до модернізації. Сучасні банківські установи вже не обмежуються базовими функціями, а пропонують широкий спектр додаткових цифрових можливостей. Важливою тенденцією останніх років є поява нових гравців - необанків, які завдяки своїм технологічно досконалим рішенням швидко здобувають популярність і формують новий рівень очікувань клієнтів щодо якості банківських послуг.

2.3. Аналіз сучасних банківських послуг АТ КБ «Приватбанк»

Для повного розкриття теми доцільно розглянути діяльність з приводу надання банківських послуг АТ КБ «ПриватБанк» - лідера банківської системи України з ринковою часткою понад 50 %.

Крім традиційних кредитних та депозитних послуг, важливим для клієнтів Банку є платіжно-касове обслуговування (табл. 2.9).

Як констатують дані табл. 2.9 за аналізований період всі показники зростали, а відповідно і зросла питома вага POS-терміналів за досліджуваний

період на українському платіжному ринку. Це показує високу ділову активність діяльності Банку у платіжно-касовому обслуговуванні клієнтів та його провідну позицію на ринку безготівкових розрахунків в Україні.

Таблиця 2.9

Платіжно-касове обслуговування клієнтів АТ КБ «ПриватБанк» за
2022-2024 рр.

Показник	2022	2023	2024
Кількість банкоматів і терміналів самообслуговування, тис. од.	16,53	17,16	17,28
Кількість активних платіжних карток, млн. од.	26,5	28,2	31,52
Кількість POS-терміналів банку, тис. од.	223	290,2	310
Загальна кількість POS-терміналів в українських банків	437	469,4	496,6
Частка POS-терміналів банку у загальній кількості POS-терміналів українських банків, %	51,0	61,8	62,4

*Джерело: офіційний сайт АТ КБ «Приватбанку» [50].

Для банківської установ будь-які послуги та операції повинні приносити дохід. Результатом здійснення послуг банку є одержані комісійні доходи та понесені комісійні витрат (табл. 2.10).

Таблиця 2.10

Комісійні доходи та витрати ПриватБанку
за 2022-2024 роки (млн. грн., %)*

Показник	2022	2023	2024	Відхилення	
				2023/2022	2024/2023
Загальні доходи	34700	72800	81000	38100	8200
Комісійні доходи	32 945	41 589	46 602	8644	5013
Частка комісійних доходів у загальних доходах	94,9	57,1	57,5	-37,8	0,6
Загальні витрати	19700	19700	21300	-	1600
Комісійні витрати	12 505	17 150	18 834	4645	1684
Частка комісійних витрат у загальних витратах	63,5	87,1	88,4	23,6	1,3

*Джерело: розраховано автором на основі офіційного сайту АТ КБ «Приватбанку» [50].

Дані табл. 2.10 констатують нам про зростання доходів Банку, в тому числі комісійних. У 2022 році ми спостерігаємо доволі велика частку

комісійних доходів у загальних доходах банку, це було пов'язано з початком військової агресії росії і з переходом клієнтів на дистанційне обслуговування. А вже у 2023-2024 рр. ця частка знизалася до довоєнного рівня. Але при цьому питома вага комісійних витрат у загальних витратах суттєво збільшилася - з 63,5 % у 2022 році до 88,4 % у 2024 році. Отже АТ КБ «ПриватБанк» демонструє стабільне зростання прибутковості та ефективності. Збільшення доходів від основної діяльності та оптимізація витрат свідчать про ефективне управління та адаптацію до сучасних умов.

У табл. 2.11 покажемо структуру комісійних доходів та витрат Банку за видами здійснених ним послуг.

Таблиця 2.11

Структура комісійних доходів і витрат АТ КБ«Приватбанк» за видами послуг за 2022-2024 роки (млн. грн., %)*

Послуга	2022	2023	2024	Питома вага		
				2022	2023	2024
Комісійні доходи						
Еквайринг	6676	11005	13674	20,3	26,5	29,3
Розрахунково-касове обслуговування	11713	10434	10092	35,6	25,1	21,7
Міжнародні платіжні системи	6633	9177	10167	20,1	22,1	21,8
Перекази	1900	3211	3578	5,8	7,7	7,7
Платежі	2078	3000	3203	6,3	7,2	6,9
Поточні рахунки	1069	1396	1787	3,2	3,4	3,8
Інше	2876	3366	4101	8,7	8,1	8,8
Всього	32945	41589	46602	100,0	100,0	100,0
Комісійні витрати						
Міжнародні платіжні системи	11980	16416	18325	95,8	95,7	97,3
Розрахунково-касове обслуговування	524	534	150	4,2	3,1	0,8
Операції на валютному ринку та ринку банківських металів	-	-	325	-	-	1,7
Інше	1	200	34	0,01	1,2	0,2
Всього	12505	17150	18834	100,0	100,0	100,0

*Джерело: розраховано автором на основі офіційного сайту АТ КБ «Приватбанку» [50].

Дані табл. 2.11 констатують нам, що комісійні доходи АТ КБ «Приватбанк» за досліджуваний період зростали по всіх видах обслуговування клієнтів. Найбільший комісійний дохід Банк отримує за еквайрингом питома вага яких склала 29,3 % у 2024 році. А питома вага

розрахунково-касових операцій навпаки зменшилася з 35,6 % у 2022 році до 21,7 % у 2024 році. Це є позитивною динамікою, тому що вказує на інноваційне сучасне обслуговування клієнтів за допомогою різних платіжних систем (Visa, Mastercard, тощо). Також доходи від функціонування міжнародної платіжної системи мають високу питому вагу 21,8 % у 2024 році, але комісійні витрати по них дуже високі і у структурі витрат складають 97,3 %, а від розрахунково-касового обслуговування витрати зменшилися з 4,2 % у 2022 році до 0,8 % у 2024 році.

Також доречно дослідити ефективність самих вагомих послуг Банку, тобто співвідношення чистого комісійного доходу та витрат (рис. 2.6).

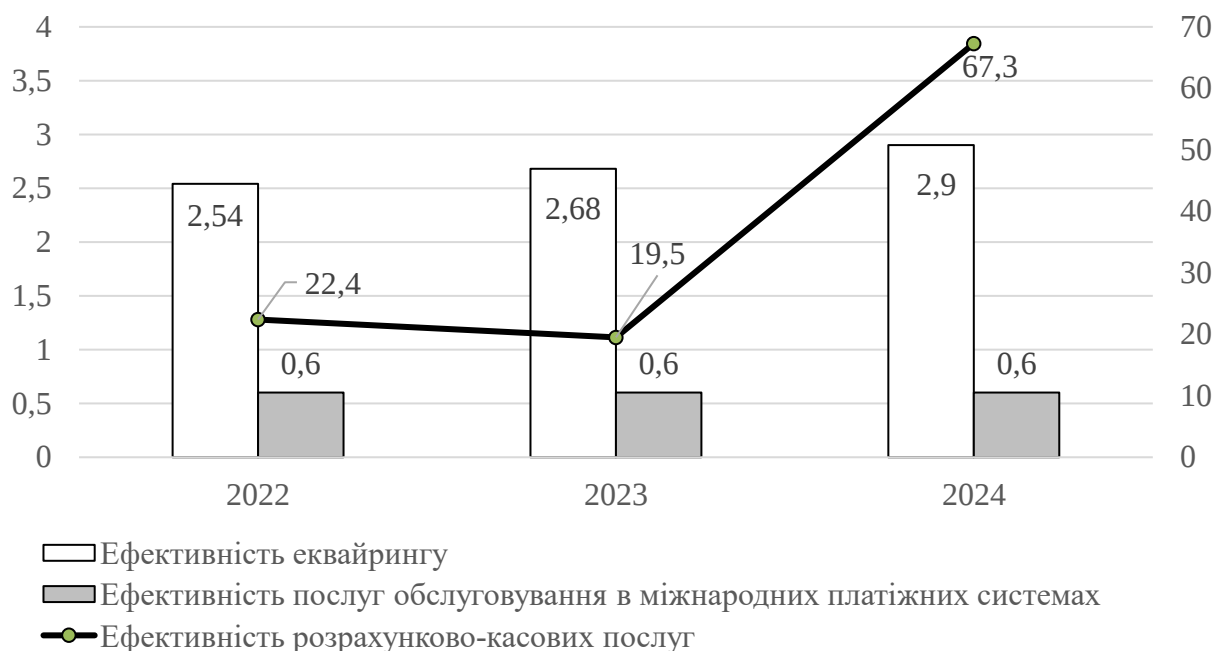


Рис. 2.6. Показники ефективності окремих банківських послуг АТ КБ «Приватбанк» за 2022-2024 роки (од.)*

*Джерело: розраховано автором на основі офіційного сайту АТ КБ «Приватбанку» [50].

Дані рис. 2.6 констатують нам, що найбільш ефективними послугами Банку були розрахунково-касові послуги, де цей показник за досліджувані роки зріс від 22,4 од. до 67,3 од. Низьку ефективність мають послуги

еквайрингу, з урахуванням масштабів здійснення еквайрингу в Банку, цей вид послуг все-таки повинен бути актуальним.

Ефективність послуг обслуговування в міжнародних платіжних системах сама низька. Це можна пояснити тим, що Банк несе великі витрати на користування міжнародними платіжними системами та обслуговування своїх клієнтів в них.

Таким чином можна зробити висновок, що впровадження сучасних послуг банків знаходиться в постійній позитивній тенденції та розвитку навіть під час воєнного стану в країні.

АТ КБ «ПриватБанк» у 2022–2024 роках активно розвивав свої банківські послуги, впроваджуючи інноваційні рішення для клієнтів. Ключові оновлення та сервіси за цей період:

Нові банківські продукти та сервіси (2024):

- «Envelop»: інноваційний продукт для управління фінансами клієнтів.
- Програма лояльності «Privit»: спрямована на заохочення постійних клієнтів.
- Додаток «Terminal»: спрощує процес еквайрингу для бізнесу, роблячи його доступнішим та дешевшим.

Цифрові сервіси та мобільні додатки:

- Приват24: залишається основним цифровим банкінгом з понад 15 мільйонами користувачів.
- LiqPay: система онлайн-платежів для бізнесу та приватних осіб.
- Інтеграція з «Дією»: можливість відкриття рахунків та верифікації особи через додаток «Дія».

Інфраструктурні оновлення:

- Нові банкомати: здатні приймати до 200 купюр одночасно, забезпечуючи швидке поповнення рахунків.
- Термінали самообслуговування: надають можливість виконувати різноманітні банківські операції, такі як поповнення карток, виплата кредитів, оплата рахунків та інші.

Технологічні досягнення:

- Міграція до хмари AWS: у відповідь на виклики війни, банк переніс 4 ПБ даних до хмарної інфраструктури за менш ніж 43 дні, забезпечивши стабільність послуг для майже 20 мільйонів клієнтів.

Ці оновлення демонструють прагнення АТ КБ «ПриватБанк» до інновацій та покращення обслуговування клієнтів.

РОЗДІЛ 3. ПРОБЛЕМИ ТА ПЕРСПЕКТИВИ РОЗВИТКУ СУЧАСНИХ ПОСЛУГ БАНКІВ В УКРАЇНІ

3.1. Проблеми та вплив факторів при наданні сучасних послуг банків

Сьогодні банківський сектор України проходить через серйозні зміни й випробування. Війна створює нові виклики для стабільності, безпеки й розвитку інновацій. Крім того, банки повинні швидко пристосовуватися до світових економічних трендів і технологічних новинок, щоб залишатися конкурентними та корисними для клієнтів.

Банківський ринок України перебуває під впливом численних зовнішніх факторів, які потребують швидких і ефективних рішень для збереження стабільності та результативної роботи фінансової системи. Серед найгостріших проблем - значний бюджетний дефіцит, що негативно позначається на економіці в цілому. Цей дефіцит звужує можливості банків у сфері інвестиційного кредитування та підриває їхню фінансову стійкість.

Для подолання цих викликів необхідний цілісний підхід за участі держави, регуляторних органів і самих банківських установ. Сучасна ситуація вимагає впровадження дієвих стратегій, спрямованих на фінансову стабільність, активізацію кредитування та забезпечення довготривалого розвитку банківського сектору, особливо в умовах війни, економічної нестабільності та політичної невизначеності.

Дослідження стану та перспектив розвитку банківських послуг в Україні є вкрай актуальним, адже воно дозволяє глибше зрозуміти такі ключові проблеми, як ризики для бізнесу, низький рівень довіри до банків, обмежений доступ населення до фінансових послуг, зниження конкурентоздатності банків та інші чинники, що впливають на сталий розвиток галузі. Визначення ефективних напрямків реагування допоможе зміцнити фінансову систему країни.

Банки є важливими фінансовими установами, які забезпечують збереження коштів, кредитування, грошові перекази та інші послуги. Однак при їхній роботі часто виникають проблеми, що негативно впливають на клієнтів.

По-перше, існують проблеми з якістю обслуговування. Черги у відділеннях, невічливий персонал, а також складні й непрозорі умови договорів створюють дискомфорт для клієнтів.

По-друге, частими є технічні збої в роботі онлайн-банкінгу, мобільних додатків і банкоматів. Це ускладнює доступ до власних коштів і підриває довіру до банківської системи.

По-третє, банки стикаються з правовими труднощами, як-от постійні зміни в законодавстві або надмірна бюрократія. Це уповільнює процес обслуговування та ускладнює доступ до кредитів.

Також важливо згадати про соціальні проблеми - низький рівень фінансової грамотності населення та обмежений доступ до банківських послуг у сільській місцевості.

Отже для покращення якості банківських послуг необхідні технологічні інновації, підвищення рівня обслуговування та навчання населення основам фінансової грамотності.

На сучасному етапі розвитку вітчизняного ринку банківських послуг спостерігається низка проблем, що ускладнюють його ефективне функціонування. Для забезпечення подальшого вдосконалення цього ринку насамперед необхідно ідентифікувати ключові проблемні аспекти. З часом деякі з них можуть втрачати актуальність, тоді як інші — навпаки, набувати особливої ваги. Тому особливу увагу слід приділяти тим питанням, які мають системний характер та справляють найбільший вплив на поточний стан галузі. Аналізу проблем, що супроводжують функціонування банківської сфери в Україні, було присвячено чимало наукових досліджень. На основі їхніх результатів можна виділити такі загальні проблеми:

1. Домінування кількох великих банків на ринку призводить до концентрації капіталу, що може спричинити порушення балансу в розподілі фінансових ресурсів.

2. Коли основна частка депозитних і кредитних операцій зосереджена у вузькому колі банків, це створює передумови для послаблення конкуренції, що відображається на умовах доступу до послуг і гнучкості термінів їх надання.

3. Обмежений обсяг власного капіталу у багатьох комерційних банків знижує їхню здатність протидіяти ризикам та стримує потенціал для інноваційного та структурного розвитку.

4. Значний розрив між обліковою ставкою Національного банку України та кредитними ставками комерційних банків ускладнює створення сприятливого середовища для зростання кредитної активності.

5. Суттєва різниця між процентними ставками за депозитами та кредитами, яка часто пов'язана з перенесенням витрат банків на клієнтів, може формувати нерівні можливості для різних учасників фінансового ринку - як вкладників, так і позичальників.

6. Обмежений доступ підприємств реального сектору до кредитних ресурсів знижує їхні інвестиційні можливості, що, у свою чергу, негативно впливає на темпи економічного зростання та послаблює конкурентні позиції на внутрішньому і зовнішньому ринках.

На сьогодні український банківський сектор стикається з низкою актуальних викликів, що формують складне середовище його функціонування:

1. Посилення недовіри до банківських установ. Зростання скептичного ставлення з боку населення й бізнесу загрожує відпливом депозитів, що може дестабілізувати фінансову систему в цілому.

2. Негативний вплив політичної нестабільності. Часті зміни у політичному середовищі та відсутність чіткої стратегії розвитку фінансової

сфери можуть викликати коливання на ринках і підривати впевненість інвесторів та клієнтів у надійності банківської системи.

3. Недосконалість механізмів рефінансування. Відсутність прозорих та ефективних інструментів підтримки ліквідності банків у складні періоди обмежує їхню здатність реагувати на виклики ринку.

4. Ослаблення гривні. Девальвація національної валюти спричиняє фінансові втрати, зменшує вартість активів і підвищує навантаження за валютними зобов'язаннями банківських установ.

5. Зростання вартості кредитування. Підвищення процентних ставок та загальна дорожнеча фінансових ресурсів ускладнюють доступ бізнесу до капіталу, що гальмує реалізацію інвестиційних проєктів і обмежує розвиток підприємництва.

Зазначені фактори не діють ізольовано, а тісно переплітаються, посилюючи загрозу для стабільного функціонування банківського сектору України. У табл. 3.1 наведемо основні проблеми сучасного розвитку послуг банків в Україні.

Отже, сукупність проблем, які постають перед банківською системою України, доцільно класифікувати за чотирма основними напрямками:

1. Економічні виклики. До цієї категорії належать труднощі, що зумовлені загальними закономірностями функціонування банківських ринків, вивченими на прикладі міжнародного досвіду. Однією з ключових економічних проблем є недостатній рівень довгострокового кредитування, що перешкоджає фінансуванню стратегічних галузей та інвестиційних проєктів.

2. Фінансові труднощі. Значна частка неповернених кредитів і високий рівень заборгованості становлять серйозну загрозу стабільності банківської системи. Розв'язання цих проблем можливе через впровадження механізмів реструктуризації, реалізації проблемних активів або їх часткового списання.

3. Організаційно-правові аспекти. Цей блок охоплює як питання вдосконалення правового середовища, зокрема щодо захисту прав кредиторів

та підвищення ефективності судових і правоохоронних інституцій, так і потребу у підвищенні прозорості та результативності діяльності державних банків. Вирішення цих питань передбачає прийняття відповідних змін на рівні законодавства та регуляторної політики.

Таблиця 3.1

Основні проблеми сучасного розвитку послуг банків в Україні

Проблема	Шляхи вирішення
Накопичення проблемних кредитів у портфелях банків	Варто запровадити дієві інструменти реструктуризації боргів і мінімізації кредитних ризиків. Особливу увагу слід приділити формуванню механізмів, які враховують ризики, що виникають у період воєнного стану, зокрема у сфері інвестиційного кредитування.
Неефективне використання грошових ресурсів у банківській системі	Через обмеження кредитування та зростання державних витрат на оборону значна частина коштів не залучається в економіку. Рекомендується сприяти переходу до строкових депозитів, розширити пропозицію страхових продуктів для населення та стимулювати банківську активність у сфері кредитування.
Значне виведення валюти за межі країни	Необхідно запровадити заходи, що стримуватимуть відплив валюти, одночасно не порушуючи права громадян — особливо переселенців. Важливо знайти баланс між макроекономічною стабільністю та соціальними потребами.
Низький рівень довіри до банківських установ серед населення	Однією з причин зменшення частки довгострокових депозитів є недовіра громадян до фінансової системи. Оскільки існуюча система гарантування вкладів не дає очікуваного ефекту, доцільно переглянути підходи до комунікації та посилити прозорість банківської діяльності.

4. Технологічні фактори. З одного боку, впровадження інноваційних рішень відкриває широкі перспективи для модернізації банківських послуг, сприяючи глибоким цифровим трансформаціям. З іншого боку, існування застарілих технологічних рішень та недостатній рівень оновлення інфраструктури становлять серйозний бар'єр для сталого прогресу. Саме завдяки швидкому розвитку цифрових технологій банки змогли переглянути підходи до взаємодії з клієнтами, запровадивши нові моделі обслуговування.

Ці фактори вважаються зовнішніми, які прямо або опосередковано впливають на розвиток та надання послуг банків. Особливу увагу слід приділити непередбачуваним подіям надзвичайного характеру, які, хоча й не піддаються точному прогнозуванню, у разі масштабного впливу здатні серйозно трансформувати або навіть зруйнувати звичні механізми функціонування політичних, соціальних, економічних та технологічних систем. Подібні явища - зокрема природні катастрофи, глобальні фінансові потрясіння, війни, політичні дестабілізації чи пандемії - можуть стати каталізаторами глибоких змін і викликів для суспільства та бізнесу на національному й міжнародному рівнях.

Поширення COVID-19 та війна з росією стало потужним каталізатором цифрових змін у банківському секторі, оскільки виникла нагальна потреба забезпечити безконтактну взаємодію з клієнтами. У відповідь на вимоги соціального дистанціювання, фінансові установи активізували впровадження онлайн-сервісів, мобільних застосунків і цифрових платформ, що дозволило забезпечити безперервність обслуговування в умовах обмежень.

Запровадження карантинних заходів, локдаунів, блекаутів мало подвійний вплив на банківську сферу. З одного боку, відбулося зниження загального попиту на традиційні банківські сервіси, особливо ті, що потребували фізичної присутності. З іншого - суттєво зріс інтерес до дистанційного обслуговування, зокрема до онлайн-платформ, які дозволяли клієнтам отримувати фінансові послуги без відвідування банківських установ і без безпосереднього контакту з працівниками.

Внутрішні чинники, як правило, формуються у відповідь на зовнішні обставини та відображають адаптацію банку до змін у зовнішньому середовищі. Вони зосереджуються на внутрішніх перетвореннях у межах організації. У контексті розвитку цифрової економіки та ІТ-технологій банки постійно здійснюють модернізацію внутрішніх процесів, оновлення продуктового ряду та підвищення кваліфікації персоналу.

До ключових внутрішніх елементів, що впливають на темпи впровадження цифрових інструментів у банківському обслуговуванні, можна віднести:

- прагнення до розширення клієнтської бази шляхом утримання наявних клієнтів і залучення нових споживачів фінансових послуг;
- потреба зменшити часові витрати на обробку даних, підвищити ефективність операцій та знизити експлуатаційні витрати;
- необхідність упровадження інтегрованих систем автоматизації основних бізнес-процесів;
- бажання сформувати стійкі конкурентні переваги на фінансовому ринку;
- посилення репутаційної стійкості та покращення публічного іміджу банку [26, 100].

Окрему увагу варто приділити факторам, що стримують розвиток цифрових інновацій у банківській сфері. До таких бар'єрів можна віднести:

- необхідність опанування банківськими установами нових, нетипових для них функцій, таких як розробка та впровадження клієнтських електронних сервісів, а також забезпечення їх кіберзахисту;
- ймовірність того, що витрати на запровадження цифрових рішень не виправдають себе або не принесуть очікуваного ефекту;
- недостатній обсяг фінансових, кадрових чи технічних ресурсів, що обмежує можливості для повноцінної цифрової трансформації [26, 101].

Підсумовуючи проблеми та вплив різних груп факторів на сучасний розвиток послуг банків, можна стверджувати, що вектори державної політики, економічного середовища, суспільних трансформацій і технологічного прогресу, а також внутрішні стимули, пов'язані з ефективністю інноваційних рішень, загалом сприяють активізації процесів модернізації банківського обслуговування та впровадженню інноваційних форм взаємодії з клієнтами.

3.2. Сучасні напрями розвитку послуг банків в Україні

В сучасних умовах цифровізації економіки банкам необхідно постійно впроваджувати цифрові технології у сферу фінансових послуг. Зважаючи на те, що обслуговування банківських операцій складає приблизно 15-20 % річного бюджету банківської установи, впровадження цифрових рішень дозволить суттєво скоротити витрати. Це, у свою чергу, позитивно вплине на рентабельність та фінансові результати банків. До того ж, цифровізація відкриває можливості для збільшення прибутків завдяки поліпшенню якості та різноманіття банківських послуг для клієнтів.

В Україні цифровізація посідає провідне місце серед напрямів розвитку банківського сектору. З метою підтримки безготівкових онлайн-платежів впроваджено «Концепцію розвитку безготівкових розрахунків із застосуванням електронних платіжних засобів», яка сприяє активнішій реалізації відповідних ініціатив. Одночасно здійснюються заходи щодо підвищення фінансової обізнаності громадян у сфері використання платіжних карток. Активно інтегруються цифрові сервіси, зокрема «Електронний студентський квиток» та «Картка мешканця», які мають функцію оплати. Крім того, електронні платіжні інструменти впроваджуються в діяльність державних установ і бюджетних організацій для надання різноманітних послуг.

Одним із ключових напрямів цифрової трансформації є інтеграція реєстраторів розрахункових операцій із Системою обліку даних суб'єктів господарювання. Йдеться, зокрема, про використання платіжних терміналів, POS- та мобільних mPOS-пристроїв, а також іншого фіскального обладнання як у бізнесі, так і серед фізичних осіб. Статистика свідчить, що приблизно 90% українських банків вже впровадили системи інтернет-банкінгу. До того ж, близько половини з них пропонують банківські послуги через популярні месенджери, такі як Telegram і Viber. Завдяки цьому клієнти мають змогу

здійснювати повноцінне обслуговування своїх рахунків безпосередньо через зручний цифровий канал.

Серед значних здобутків банківського сектору України варто виокремити впровадження системи онлайн-ідентифікації громадян - BankID. Це інструмент, який забезпечує перевірку особи користувача в мережі за допомогою його банківської інформації, що дозволяє впевнитися у справжності користувача та запобігти шахрайству. Через BankID громадяни можуть не лише отримувати різноманітні документи та довідки на державних вебпорталах, а й здійснювати оплату послуг онлайн. На сьогодні ідентифікація на платформах державних органів в основному здійснюється за допомогою електронного підпису. Водночас, в Україні видано приблизно 5 мільйонів таких підписів, з яких близько половини належать юридичним особам.

Отже, не можна ігнорувати той факт, що сучасні підходи до клієнтського сервісу вже суттєво трансформували діяльність банківських установ. Із зростанням вимог клієнтів банки змушені оперативно адаптуватися, підвищуючи якість обслуговування та скорочуючи час реагування. Запровадження цифрових інновацій і впровадження новітніх сервісів дозволяє українським банкам не лише задовольняти актуальні очікування клієнтів, а й знижувати ризик втрати споживачів та формувати більш стійку клієнтську лояльність (рис. 3.1.).

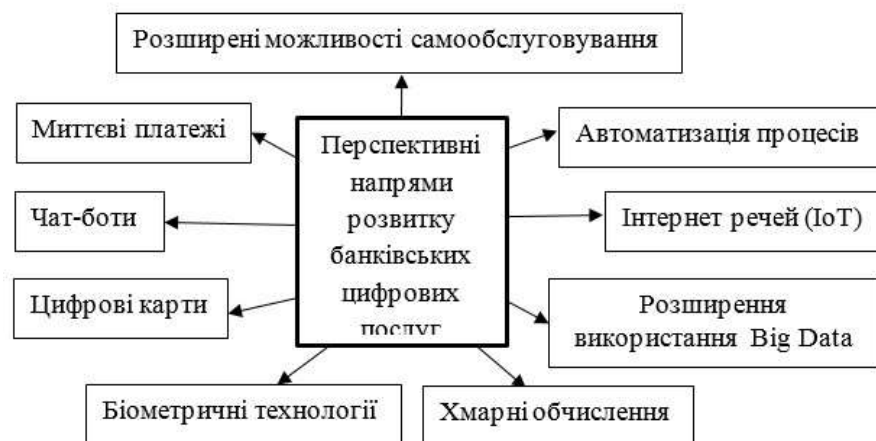


Рис. 3.1. Перспективні напрями розвитку банківських цифрових послуг в Україні

1. Сучасні інструменти самообслуговування. Цифровізація банківських послуг сприяла значному розширенню можливостей самообслуговування для клієнтів. У сучасних реаліях користувачі дедалі частіше відмовляються від традиційного візиту до банківських відділень, надаючи перевагу швидким і зручним онлайн-сервісам. Цифрові платформи, що вирізняються простотою використання та доступністю з будь-якого пристрою, забезпечують позитивний клієнтський досвід. Водночас функціонал таких сервісів вийшов за межі стандартних операцій, охоплюючи не лише перегляд балансу чи грошові перекази, а й ширший спектр банківських операцій, що раніше вимагали участі працівника банку.

Сучасні банківські технології відкривають широкі можливості для цифрового самообслуговування. Серед них - можливість самостійної реєстрації, відкриття рахунків на відстані, оформлення кредитних продуктів, придбання страхових полісів тощо. Реалізація таких сервісів базується на впровадженні інноваційних рішень, включаючи: ідентифікацію особи в режимі реального часу, використання біометричних даних (зокрема, розпізнавання обличчя та відбитків пальців), багатоканальну інтеграцію (через мобільний застосунок, веб-платформу або фізичне відділення), доступ до даних кредитних бюро в онлайн-режимі, автоматичне ухвалення рішень, динамічні форми, електронні підписи та інші інструменти.

2. Миттєві платежі. Сучасні користувачі очікують максимальної швидкості від фінансових послуг, тож банки підтримують як сервіси для переказів між людьми (P2P), так і нові рішення, що дозволяють здійснювати миттєві платежі тут і зараз.

На відміну від стандартного банківського переказу, який може тривати кілька днів, миттєвий платіж дозволяє перевести гроші з одного рахунку на інший всього за кілька секунд. При цьому учасники операції миттєво дізнаються про її успішне виконання завдяки повідомленням - через SMS, email, push або інші канали. Сьогодні ця система в Україні працює 24/7 [32].

3. Чат-боти. Серед основних перешкод на шляху до досягнення високого показника задоволеності клієнтів і підвищення Net Promoter Score (NPS) є повільна обробка звернень, нестача вільних операторів контакт-центру та обмежений графік їхньої роботи. Одним із ефективних рішень цих викликів є впровадження чат-ботів, що функціонують на основі штучного інтелекту. Ці інструменти здатні імітувати діалог із користувачами через цифрові платформи, зокрема веб-сайти й мобільні додатки, надаючи оперативні відповіді на запити в режимі 24/7.

Чат-боти виступають у ролі цифрових асистентів, що забезпечують індивідуалізоване обслуговування, підвищуючи зручність взаємодії з банком. Вони здатні допомагати клієнтам у виконанні повсякденних фінансових операцій, таких як перевірка залишку на рахунку чи аналіз витрат. Крім того, інтелектуальні системи можуть виконувати маркетингові функції — збирати дані про потенційних клієнтів, здійснювати перехресні продажі та значно знижувати витрати на обслуговування порівняно з роботою людського персоналу.

Сьогодні чимало українських банківських установ, зокрема АТ КБ «ПриватБанк», Monobank, АТ «Ощадбанк», АТ «Укрсиббанк», АТ «Райффайзен Банк» та інші, вже впровадили чат-боти для комунікації з клієнтами та надання сервісних послуг. Водночас, потенціал цієї технології на фінансовому ринку України ще не повністю розкрито. Це створює сприятливі умови для подальшого вдосконалення цифрових підходів і реалізації новітніх рішень у сфері банківського обслуговування.

4. Цифрові платіжні інструменти. Поняття цифрової, віртуальної або хмарної картки стосується електронного аналога традиційної пластикової картки, який функціонує в онлайн-середовищі та може виконувати роль засобу ідентифікації в системах керування доступом. Віртуальні дебетові та кредитні картки набувають все більшої популярності як зручна й безпечна альтернатива фізичним платіжним засобам. Завдяки інтеграції з мобільними

додатками користувачі можуть здійснювати фінансові операції без потреби в матеріальній картці, використовуючи лише свої смартфони [47].

5. Біометричні технології. Клієнти, довіряючи банківським установам свої персональні дані, очікують надійного захисту та високого рівня безпеки. Використання біометричних технологій дозволяє фінансовим організаціям поєднувати ефективність, зручність та захист, забезпечуючи якісне обслуговування. Біометрія ґрунтується на унікальних фізичних ознаках людини - таких як відбитки пальців, сканування райдужки чи голос - які дають змогу точно ідентифікувати особу. На відміну від традиційних методів, як-от паролі чи PIN-коди, ці дані неможливо забути або випадково передати, а їх підробка є значно складнішою.

Завдяки своїй зручності та широкій доступності, біометричні технології здатні забезпечити послідовний і якісний користувацький досвід у різних платіжних середовищах - починаючи зі смартфонів і банкоматів і закінчуючи інтелектуальними пристроями для дому.

6. Хмарні обчислення. Використання хмарних технологій дозволяє банкам знизити навантаження на власне обладнання, адже зберігання й обробка даних відбувається на віддалених серверах. Це відкриває широкі можливості для звичайних користувачів, які отримують доступ до потужних обчислювальних ресурсів із будь-якого пристрою, під'єданого до Інтернету. Завдяки хмарним платформам фінансові установи можуть скоротити витрати, оскільки відпадає потреба у масштабних інвестиціях у локальну ІТ-інфраструктуру. Також це прискорює запуск нових сервісів і дозволяє оперативно адаптуватися до змін ринку й потреб клієнтів.

7. Автоматизація процесів. Модернізувати застарілі ІТ-системи та підвищити ефективність бізнес-процесів дозволяють сучасні технології, зокрема роботизована автоматизація (RPA), штучний інтелект та машинне навчання. У ситуаціях, коли взаємодія між різними підрозділами й системами ускладнюється через неузгодженість і складність процедур, на допомогу приходять інтеграційні платформи та цифрові інструменти автоматизації.

Вони створюють передумови для зростання продуктивності, зменшення витрат і якісного вдосконалення операційної діяльності.

8. Інтернет речей (IoT) належить до тих технологічних інновацій, які здатні суттєво трансформувати повсякденне життя людей і змінити підходи до ведення банківської діяльності. IoT — це система взаємопов'язаних фізичних об'єктів, які через Інтернет передають та отримують дані. У банківській сфері така технологія відкриває чимало нових можливостей. Наприклад, клієнти можуть здійснювати оплату товарів, просто піднісши до платіжного термінала свій смарт-годинник або інший носимий пристрій. Крім того, ці гаджети здатні автоматично приймати банківські повідомлення, як-от нагадування про щомісячні виписки чи нові пропозиції. Сучасні цифрові гаманці, вбудовані в смартфони, смарт-пристрої або навіть елементи автомобіля, забезпечують миттєвий доступ до платіжних функцій. У контексті переходу до безготівкової економіки потенціал застосування IoT у фінансовому секторі видається майже необмеженим.

9. Big Data. Банки та фінансові організації, обслуговуючи мільйони клієнтів, входять до числа найактивніших користувачів даних у світовій економіці. У цифрову епоху ключовою конкурентною перевагою стають здатність до обробки великих обсягів інформації (Big Data) та застосування розширеної аналітики для створення персоналізованих фінансових рішень. Ті установи, які зможуть систематично пропонувати індивідуальні продукти та сервіси, з великою ймовірністю досягнуть лідерства на ринку. В основі цього - глибоке розуміння потреб клієнтів, яке можна отримати лише шляхом глибокого аналізу інформації, що надходить через різні банківські канали. Саме аналітика дає змогу «почути» клієнта та запропонувати йому максимально релевантний і корисний продукт [48].

Фінансові установи мають змогу збирати та аналізувати інформацію з різноманітних джерел — від онлайн- і мобільних транзакцій, операцій у банкоматах до активності клієнтів у цифрових сервісах, таких як мобільні застосунки, веббанкінг чи електронні гаманці. Також корисними є дані,

отримані з пристроїв Інтернету речей (IoT) та засобів біометричної ідентифікації.

Використання технологій великих даних разом з автоматизованими рішеннями дозволяє фінансовим установам суттєво зменшити операційні витрати та мінімізувати ризики. Завдяки аналітиці банки можуть підвищити результативність маркетингових кампаній і продажів, а також стимулювати створення нових, інноваційних фінансових послуг.

Таким чином, зазначені технологічні напрямки мають потенціал трансформувати традиційний набір послуг банків і суттєво розширити його межі. Щоб залишатися конкурентоспроможними упродовж наступного десятиліття, українські банки мають уже сьогодні активно впроваджувати інноваційні рішення. Від цифрових карток і сервісів самообслуговування до застосування чат-ботів і біометричних технологій - усі ці зміни мають реалізовуватись із фокусом на зручність і потреби клієнта.

У банківській сфері необхідно вкладати кошти в новітні технології, оскільки це дозволяє підвищити ефективність діяльності, зменшити витрати та покращити якість обслуговування. Такий підхід сприятиме формуванню сучасних, зручних банківських сервісів, здатних задовольнити очікування клієнтів у цифрову епоху (табл. 3.2).

Політика у банківській сфері має передбачати ефективне регулювання та контроль, що забезпечуватимуть захист прав споживачів і підтримку фінансової стабільності. Такий підхід має зміцнити довіру до банківської системи та сприяти її надійності й сталому функціонуванню.

Зазначені напрями покращення стану та розвитку послуг банків в Україні будуть слугувати формуванню більш продуктивної, інноваційної та конкурентоздатної банківської системи, здатної забезпечити високий рівень обслуговування клієнтів та відповідати очікуванням сучасного суспільства.

Таблиця 3.2

Напрями покращення стану та розвитку послуг банків в Україні

Сфера	Напрями покращення	Результати
Конкуренція	Сприяння конкуренції в банківському секторі шляхом заохочення входу нових гравців та зниження бар'єрів для виходу	в банківському секторі шляхом заохочення входу нових гравців та зниження бар'єрів для виходу Більш конкурентний банківський сектор з різноманітнішими пропозиціями та нижчими цінами для клієнтів
Інновації	Інвестування у технологічні інновації для підвищення ефективності, зниження витрат та покращення якості послуг	Сучасні та зручні банківські послуги, що відповідають потребам клієнтів у цифрову епоху
Продукти та послуги	Розробляти нові продукти та послуги, що відповідають потребам клієнтів в цифрову епоху	Задоволення потреб клієнтів та підвищення лояльності
Регулювання	Забезпечувати належний рівень регулювання та нагляду для підтримки фінансової стабільності та захисту прав споживачів	Стабільна та надійна банківська система, що користується довірою клієнтів
Фінансова грамотність	Сприяти фінансовій грамотності серед населення для підвищення рівня розуміння банківських послуг та прийняття обґрунтованих фінансових рішень	Фінансово грамотне населення, яке може приймати обґрунтовані фінансові рішення

ВИСНОВКИ

Проведене дослідження в кваліфікаційній роботі по сучасному стану розвитку послуг банків в Україні надало нам змогу зробити необхідні висновки теоретичного та практичного спрямування.

1. Встановлено, що банківські послуги є ключовим елементом функціонування фінансової системи, оскільки забезпечують обслуговування економічних суб'єктів шляхом надання широкого спектру фінансових інструментів.

За трактуванням українських вчених, «банківська послуга» - це:

- 1) дія або операція, що надається банківською установою;
- 2) має договірний і правовий характер;
- 3) має на меті задоволення фінансових потреб як юридичних та фізичних осіб;
- 4) здійснюється відповідно до банківського законодавства.

2. Визначено, що ринок банківських послуг є специфічною сферою економічних взаємовідносин між банківськими установами та їх клієнтами, що пов'язані з купівлею-продажем специфічного товару – «банківська послуга», їх наданням та отриманням на основі балансування попиту та пропозиції на ці послуги.

3. Послуги банків можна класифікувати за різними критеріями, такими як мета обслуговування клієнтів, рівень пов'язаних із ними ризиків, форма надання та напрям використання. Якщо розглядати класифікацію за функціональним призначенням, то послуги поділяють на традиційні та інноваційні (нетрадиційні).

4. В умовах постійного динамічного розвитку банківського сектору, де новітні технології впроваджуються надзвичайно швидко, сучасні послуги банків займають велике значення у банківській сфері. Постійна конкурентна боротьба між банками за клієнта вимагає від них пошуку нових послуг в сфері обслуговування. Застосування новітніх технологій в обслуговуванні

дозволяє банківським установам ефективно розподілити свої фінансові ресурси, мінімізувати операційні витрати, покращувати якість обслуговування клієнтів і підвищити якість запропонованих послуг банків, що впливає на зростання конкурентоздатності всієї банківської системи.

Зростання кількості цифрових технологій має вагомий внесок на функціонування банківської системи і вимагає від банківських установ активного використання інноваційних технологічних рішень для забезпечення ефективного надання банківських послуг клієнтам.

5. Досліджено, що в умовах військової агресії росії банківська система трансформувала свій організаційний механізм, щодо обслуговування клієнтів, що вплинуло на мінімізацію фінансових ризиків і втрат пов'язаних з військовими діями. Банківські установи доволі успішно пристосувалися до сучасних умов для забезпечення ефективного функціонування в умовах коронокризи та війни. Цьому підтвердження, що загальні активи банківської системи України з 2022 року по 2024 рік суттєво збільшилася на 1070922 млн. грн. Відповідно збільшився капітал банківської системи за досліджувані роки на 165802 млн. грн., і як наслідок збільшувалася рентабельність активів і капіталу. І як наслідок зростання чистого прибутку банківської системи України

6. За результатами оцінки динаміки кредитів та депозитів банків України ми можемо констатувати позитивну тенденцію, незважаючи на зменшення кількості банків. Загальні активи були збільшені на 1070922 млн. грн., що відповідно вплинуло на ріст кредитів і депозитів. Але частка кредитів значно зменшилася на 10,8 %, а депозитів збільшилася на 1,3 %. Це констатує про довіру до банківських установ зі сторони юридичних і фізичних осіб та обачність зі сторони банків при наданні кредитів. Дана динаміка має важливе значення для фінансової стратегії держави, та свідчить про необхідність підтримки банківських установ в сучасних умовах для стимулювання їх ділової активності та забезпечення в загальному ефективного стійкого економічного зростання.

7. Проведений аналіз послуг банків дозволяє нам відмітити, що банківська сфера України поступово трансформується в напрямку цифровізації. У відповідь на сучасні виклики активно впроваджуються нові банківські продукти, послуги та сервіси, зростає частка безготівкових платежів, зокрема із застосуванням безконтактних технологій. Швидке зростання залучення клієнтів до дистанційних каналів обслуговування, що посилюється в період коронавірусу та воєнного стану, стимулює фінансові установи до модернізації. Сучасні банківські установи вже не обмежуються базовими функціями, а пропонують широкий спектр додаткових цифрових можливостей. Важливою тенденцією останніх років є поява нових гравців - необанків, які завдяки своїм технологічно досконалим рішенням швидко здобувають популярність і формують новий рівень очікувань клієнтів щодо якості банківських послуг.

8. Сукупність проблем, які постають перед банківською системою України, ми класифікували за чотирма основними напрямками:

1. Економічні виклики. Однією з ключових економічних проблем є недостатній рівень довгострокового кредитування, що перешкоджає фінансуванню стратегічних галузей та інвестиційних проєктів.

2. Фінансові труднощі. Значна частка неповернених кредитів і високий рівень заборгованості становлять серйозну загрозу стабільності банківської системи. Розв'язання цих проблем можливе через впровадження механізмів реструктуризації, реалізації проблемних активів або їх часткового списання.

3. Організаційно-правові аспекти. Цей блок охоплює як питання вдосконалення правового середовища, зокрема щодо захисту прав кредиторів та підвищення ефективності судових і правоохоронних інституцій, так і потребу у підвищенні прозорості та результативності діяльності державних банків. Вирішення цих питань передбачає прийняття відповідних змін на рівні законодавства та регуляторної політики.

4. Технологічні фактори. З одного боку, впровадження інноваційних рішень відкриває широкі перспективи для модернізації банківських послуг,

сприяючи глибоким цифровим трансформаціям. З іншого боку, існування застарілих технологічних рішень та недостатній рівень оновлення інфраструктури становлять серйозний бар'єр для сталого прогресу. Саме завдяки швидкому розвитку цифрових технологій банки змогли переглянути підходи до взаємодії з клієнтами, запровадивши нові моделі обслуговування.

9. Визначені нами в кваліфікаційній роботі технологічні напрямки мають потенціал трансформувати традиційний набір послуг банків і суттєво розширити його межі. Щоб залишатися конкурентоспроможними упродовж наступного десятиліття, українські банки мають уже сьогодні активно впроваджувати інноваційні рішення. Від цифрових карток і сервісів самообслуговування до застосування чат-ботів і біометричних технологій - усі ці зміни мають реалізовуватись із фокусом на зручність і потреби клієнта.

У банківській сфері необхідно вкладати кошти в новітні технології, оскільки це дозволяє підвищити ефективність діяльності, зменшити витрати та покращити якість обслуговування. Такий підхід сприятиме формуванню сучасних, зручних банківських сервісів, здатних задовольнити очікування клієнтів у цифрову епоху.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Адаменко М. В., Волкова Г. І., Дашкевич В. М. Розвиток інноваційних банківських послуг у сфері кредитування. Ефективна економіка. 2021. № 11. – URL: <http://www.economy.nayka.com.ua/?op=1&z=9572>
2. АгроКомБанк зустрічає весну з мобільним банкінгом від CS 2015. URL: http://www.prostobank.ua/internet_banking
3. Андрос С.В. Теоретичні засади організації та функціонування світового ринку банківських послуг. *Сучасні проблеми економіки і менеджменту: тези доповідей міжнародної науково-практичної конференції*, 10-12 листопада 2011 року, Львів : Видавництво Львівської політехніки, 2011.
4. Барановський О. Сьогодення світового ринку банківських послуг. *Вісник Національного банку України*. 2012. № 4. С. 18-23
5. Бітнер І. В., В'язовий С. М., Морозова Н. Л. Моделювання розвитку сучасних цифрових інноваційних технологій у банківському секторі. *Бізнес Інформ*. 2021. №5. С. 74–81. URL: <https://doi.org/10.32983/2222-4459-2021-5-74-81>.
6. Брегеда О. Послуги як продукт банківської діяльності. *Банківська справа*. 2003. № 6(54). С. 73–78
7. Борчук І. А. *Поняття «банківська послуга» і «банківська операція» в правовому регулюванні. Актуальні проблеми держави і права*. 2015.
8. Варцаба В. І. Сучасне банківництво: теорія і практика: навч. посіб. Ужгород : Вид-во УжНУ «Говерла», 2018. 364 с.
9. Василик О. Д. *Теорія фінансів: підручник*. К.: НІОС, 2001. 416.
10. Вплив фінансової системи на стабільність економічного розвитку : монографія / за ред. д.е.н., професора А. А. Мещерякова. Серія «Бізнес. Економіка. Фінанси». Дніпро: УМСФ, 2019. 132.

11. Ганзюк С.М., Шаровський М.Ю. Традиційні та інноваційні послуги на ринку банківських продуктів України. Інфраструктура ринку. 2020. Вип. 42. С. 297-301.
12. Головач А., Захожай Б., Головач Н. Банківська статистика: навч.-метод. посіб. К.: КНЕУ. 2003. 161 с.
13. Гражевська Н. І., Трохименко В.І. Еволюція регуляторних механізмів розвитку ринку банківських послуг в трансформаційній економіці. *Вісник ДНУ. Серія Економіка*. 2010. Вип. 4 (1). Т. 18. С. 43-51.
14. Грушевська, Л. І., Дорош, Н. М. Банківська справа: підручник. К.: Центр учбової літератури, 2021.
15. Давидкова Н.М. Концепція регулювання ринку банківських послуг в Україні. *Приморські економічні студії*. 2016. Вип. 1. С. 115-119.
16. Дзюблюк, О. Ринок банківських послуг: теоретичні аспекти організації і стратегії розвитку в Україні. *Фінанси України*. 2015. № 6. С. 41-49.
17. Дзюблюк О.В. Ринок банківських послуг: теоретичні аспекти організації і стратегія розвитку в Україні. *Банківська справа*. 2016. № 5-6. С. 23-35.
18. Закон України «Про банки і банківську діяльність» №2121-III від 07.12.2000 р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2121-14#Text>
19. Заячківська О. В., Сиротюк О. Ю. Фінансова безпека банківського сектору України. *Вісник Національного університету водного господарства та природокористування*. Економічні науки. 2023. Вип. 1. С. 33-41
20. Касич, А., Наумкіна І. Процеси цифровізації як невід’ємна складова сучасного банківського менеджменту. *Економіка та суспільство*. 2021. (28). URL: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2021-28-1>
21. Качула С. В., Жучик М. А. Теоретико-практичний аспект дослідження прибутковості комерційного банку. *Ефективна економіка*. 2022. № 10. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/efek_2022_10_15

22. Корчинська О.А. Банківська послуга: теоретико-методологічні аспекти. *Економіка. Проблеми економічного становлення*. 2013. № 4. С. 41
23. Котік Б. С., Смолінська С. Д. Функціонування банківського сектору України в період воєнного стану. *Молодий вчений*. 2023. № 10 (122). С. 213-217.
24. Кльоба Л. Г. Цифровізація – інноваційний напрям розвитку банків. URL: http://www.economy.nayka.com.ua/pdf/12_2018/86.pdf.]
25. Костюк О. Іноземний капітал у банківському секторі України в контексті трансформації моделі бізнесу європейських банків. *Вісник Національного банку України*. № 6. 2014. С. 28-35.
26. Кузьменко О. В., Овчаренко В. О. Тенденції розвитку сучасних банківських технологій. *Науковий вісник Ужгородського національного університету*. 2019. Вип. 24, ч. 2. С. 98-103.
27. Кулицький С. Банківська система України: сучасний стан і тенденції розвитку. Центр досліджень соціальних комунікацій НБУВ. URL: http://nbuv.gov.ua/index.php?option=com_content&view=article&id=3784:bankivska-sistema-ukrajini-suchasnij-stand-i-tendentsiji-rozvitku2&catid=71&Itemid=382
28. Мазур О.А., Богун А.М. Організаційно-методичні рекомендації щодо формування та визначення собівартості банківського продукту. *Аудитор України*. 2005. № 16 (78). С. 16-19.
29. Марценюк-Рощарьонова О.В., Шмігельська В.В. Аналіз сучасного стану ринку банківських послуг в Україні та напрями його розвитку. *Ефективна економіка*. 2018. №10. URL: <http://ojs.dsau.dp.ua/index.php/efektyvna-ekonomika/article/view/1503>
30. Міщенко В.І., Слав'янська Н.Г., Коренєва О.Г. Банківські операції : підручник. 2-ге вид., перероб. і доп. К. : Знання, 2007. 796 с.
31. Мороз А. М., Савлук М. І., Пуховкіна М. Ф. *Банківські операції: підручник*. К.: КНЕУ, 2008. С. 119-147.

32. Національний банк України. Звіти та статистика. URL: <https://bank.gov.ua/>
33. Перепечай Н.М. Перспективи розвитку ринку нетрадиційних банківських послуг. *Фінанси України*. 2019. № 3. С. 133-139
34. Пивовар М. О. Перспективи розвитку банківських послуг в Україні. *Матеріали науково-практичної студентської конференції «Фінансове забезпечення економіки»*. Поліський національний університет, 2024. С. 35-37.
35. Прасолова С., Вовченко О. Банківські операції: навч. посібник та практикум. Київ: «Центр учбової літератури», 2013. 568 с.
36. Реверчук С. К., Творидло О. І. Особливості розвитку та державного регулювання ринку банківських послуг України в умовах 30 цифровізації. *Економічний простір*. 2022. № 179. С.12–18. URL: <http://www.prostir.pdaba.dp.ua/index.php/journal/article/view/1075>
37. Снігурська Л. П. Банківські операції і послуги: Навч. посіб. для студ. вищ. навч. закл. К.: МАУП, 2006. 456 с.: іл.
38. Сороківська З.К. Банківський роздрібний бізнес: навч. посіб. Тернопіль, Астон, 2013. 245 с.
39. Степаненко О. П. Тенденції інноваційного розвитку банківської системи України. *Актуальні проблеми економіки*. 2012. № 6. С. 275-282.
40. Тищенко О.В., Осадчий Є.Ю. Інновації в банківській сфері як драйвери економічного зростання України. *Науковий вісник Полтавського університету економіки і торгівлі*. 2020. № 1 (97). С. 223-230.
41. Ткачук В.О. Маркетинг в банку: підручник. Тернопіль: СинтезПоліграф. 2006. 225 с.
42. Ушакова О. А. Банківські операції: навч. посіб. / О. А. Ушакова. Рівне : НУВГП, 2021. 226 с.
43. Череп А.В., Андросова О.Ф. Банківські операції : навч. посібник. К.: Кондор, 2008. 410 с.

44. Швайко М.Л., Микиша А.Д. Сучасні тенденції розвитку банківської системи України. Соціальна економіка. 2022. №6. С. 145-155.
45. Шевцова М.Ю., Солодовник Ю.О. Ринок банківських послуг: динаміка розвитку та сегментації. *Вісник Дніпропетровського університету*. 2011. № 5 (2). С. 149-155
46. Шульга, Н. В. Сучасний стан та перспективи розвитку банківських послуг в Україні. *Фінанси України*. 2022. №3.
47. Awesome Benefits of using Virtual Payment Cards. URL: <https://statrys.com/blog/virtual-payment-card-benefits>
48. The Future of Digital Banking report. URL: <https://assets.kpmg/content/dam/kpmg/ua/pdf/2019/09/future-of-digital-banking-in2030-cba.pdf>].
50. Офіційний сайт АТ КБ «ПриватБанк». URL: <https://privatbank.ua/all-bank-sites>

ДОДАТКИ

Додаток А

Таблиця 1

Трактування «банківська послуга» українськими вченими

Автори	Джерело	Трактування
Борчук І.А.	Борчук І. А. Поняття «банківська послуга» і «банківська операція» в правовому регулюванні. Актуальні проблеми держави і права, 2015	«діяльність банку, спрямована на задоволення потреб клієнтів у фінансових ресурсах, яка здійснюється відповідно до законодавства та на договірних засадах»
Василик О.Д.	Василик О. Д. Теорія фінансів: підручник. К.: НІОС, 2001. 416	«фінансова операція, яку банк виконує на користь клієнта, і яка має економічний зміст, юридичне оформлення та спрямована на задоволення потреб клієнта у фінансовій сфері»
Мазур О.А. та Богун А.М.	Мазур О.А., Богун А.М. Організаційно-методичні рекомендації щодо формування та визначення собівартості банківського продукту. Аудитор України. 2005. № 16 (78). С. 16-19	«банківська послуга у вигляді наданої клієнтам різноманітної професійної діяльності (інтелектуальної, фінансової, технічної, технологічної), яка оптимізує та супроводжує проведення операцій у банку»
Міщенко В.І. та Слав'янська Н.Г.	Міщенко В.І., Слав'янська Н.Г., Коренєва О.Г. Банківські операції : підручник. 2-ге вид., перероб. і доп. К.: Знання, 2007. 796 с.	«результат проведення банківської операції, спрямованої на задоволення потреб споживачів – клієнтів банківської установи»
Мещеряков А.А. та Болдова А.А.	Вплив фінансової системи на стабільність економічного розвитку : монографія / за ред. д.е.н., професора А. А. Мещерякова. Серія «Бізнес. Економіка. Фінанси». Дніпро: УМСФ, 2019. 132 с	«як різноманітні дії на грошовому ринку, спрямовані на вдосконалення банківського бізнесу»
Савлук М.І.	Мороз А. М., Савлук М. І., Пуховкіна М. Ф. Банківські операції: підручник. К.: КНЕУ, 2008. С. 119-147.	«банківська послуга — це сукупність дій, пов'язаних із прийманням вкладів, наданням кредитів, розрахунково-касовим обслуговуванням, валютними операціями

		тощо, які банк надає юридичним і фізичним особам»
Перепечай Н.М.	Перепечай Н.М. Перспективи розвитку ринку нетрадиційних банківських послуг. Фінанси України. 2009. № 3. С. 133-139	«банківські послуги як результат банківської діяльності, що є економічною вигодою для задоволення потреб клієнтів»
Сороківська З.К.	Сороківська З.К. Банківський роздрібний бізнес: навч. посіб. Тернопіль, Астон, 2013. 245 с.	«це угода, здійснювана з метою отримання прибутку комерційним банком, що 10 має виняткове право на її проведення з дії закону, також у процесі її здійснення відбувається задоволення потреб фізичних та юридичних осіб»
Шпильовий В.А.	Варцаба В. І. Сучасне банківництво: теорія і практика: навч. посіб. Ужгород : Вид-во УжНУ «Говерла», 2018. 364 с.	«комплексний результат діяльності банківської установи, спрямований на максимальне задоволення зростаючих потреб клієнтів під час проведення банківських операцій або залучення тимчасово вільних ресурсів з метою отримання прибутку»

Додаток Б

Таблиця 1

Трактування сутності ринку банківських послуг

Автор	Джерело	Визначення
Головач В. [18]	Головач А., Захожай Б., Головач Н. Банківська статистика: навч.- метод. посіб. К.: КНЕУ. 2003. 161 с.	Сукупність економічних відносин, що забезпечують реалізацію попиту на різні послуги з боку клієнтів, їх пропозицію банківськими установами та формування ціни.
Дзюбальюк О. [17]	Дзюблюк О.В. Ринок банківських послуг: теоретичні аспекти організації і стратегія розвитку в Україні. Банківська справа. 2006. № 5-6. С. 23-35.	Особливе соціально-економічне середовище, систему економічних відносин з продукування та обміну специфічного товару - банківської послуги.
Шевцова М. Ю. та Солодовник Ю. О.	Шевцова М.Ю., Солодовник Ю.О. Ринок банківських послуг : динаміка розвитку та сегментації. Вісник Дніпропетровського університету. 2011. № 5 (2). С. 149-155	Сутність ринку банківських послуг полягає в організації законодавчо обумовленої системи взаємовідносин між його суб'єктами, які складаються в процесі купівлі продажу послуг специфічного характеру, спрямуванні фінансових ресурсів від власників до позичальників.
Ткачук В. [15]	Ткачук В.О. Маркетинг в банку: підручник. Тернопіль: СинтезПоліграф. 2006. 225 с.	Специфічна сфера економічних відносин, функцією яких є балансування попиту і пропозиції на банківські продукти.

Додаток В

Таблиця 1

Класифікація послуг банків [22, С. 41, 43, 3]

Ознака класифікації	Вид послуги
За критерієм стягнення банками плати за надання послуг:	- платні послуги; - безкоштовні послуги.
Залежно від руху матеріального продукту:	- послуги, пов'язані з рухом матеріального продукту (касове обслуговування); - чисті послуги, тобто послуги, що не пов'язані з рухом матеріального продукту (консультаційні).
За місцем надання:	- дистанційно; - послуги надаються за місцем знаходження філій банку
За призначенням:	- депозитні послуги; - кредитні послуги; - інвестиційні послуги; - розрахунково-касові послуги
Зважаючи на економічну сутність банку:	- базові послуги (які створюють первинну сферу банківської діяльності); - небазові
За частотою надання:	- постійні послуги; - тимчасові послуги (залежні від періоду).
За змістом:	- чисті банківські послуги (кредити, депозитні розрахунки, відкриття і обслуговування поточних рахунків); - додаткові послуги (конвертація, хеджування).
За організацією сервісного обслуговування:	- надаються банківськими працівниками (оформлення кредиту чи консультування); - надаються без участі банківського працівника (самообслуговування, наприклад видача готівки банкоматом, здійснення електронного платежу)
Залежно від відповідності специфіці банківської діяльності:	нетрадиційні послуги (лізингові операції, трастові послуги, операції з - дорогоцінними металами, посередницькі, консультаційні та інформаційні послуги, факторингові та форфейтингові операції, фінансовий інжиніринг, банківські послуги в Інтернет-просторі); - традиційні послуги (кредитні, розрахунково-касові і депозитні);
Залежно від контингенту споживачів:	- послуги для юридичних осіб (кредитування, факторинг, відкриття поточних рахунків, акредитив); - послуги для фізичних осіб (депозитні внески, відкриття поточних рахунків, грошові перекази);

	- послуги іншим банкам
Залежно від можливості обліку платних послуг і можливості визначення розміру плати:	- послуги, розміри яких підлягають обліку (розрахунково-касові, кредитні, валютні); - послуги, аналоги яких є у відповідних тарифах (консультаційні); - послуги, вартість яких не може бути встановлена об'єктивно (як правило, надаються банками в пакеті з платними товарними послугами).
Залежно від необхідності отримання ліцензії на надання послуг:	- ліцензовані банківські послуги (надання яких потребує ліцензії НБУ, зокрема: касове обслуговування клієнтів, інкасація та перевезення - грошових цінностей, ведення рахунків клієнтів, тощо); - неліцензовані банківські послуги.
Зважаючи на потребу в залученні ресурсів для надання послуг:	- ресурсні послуги (послуги, для надання яких потрібно залучити ресурси, наприклад, кредитні та інвестиційні послуги); - комісійно-посередницькі послуги (надаються за рахунок коштів клієнта)
Стосовно секторів економіки, до яких відносять споживачів	- послуги, що надаються споживачам безпосередньо банками; - послуги, що надаються комерційними агентами (юридичними особами) шляхом укладання з банками агентських договорів;
Залежно від способу отримання доходу:	- комісійні послуги; - гонорарні послуги; - спредові послуги

АНОТАЦІЯ

Богайчук М.С. Сучасний стан розвитку послуг банків в Україні. - Рукопис. Кваліфікаційна робота на здобуття першого рівня вищої освіти «бакалавр» за спеціальністю 072 – Фінанси, банківська справа та страхування. – Чернівецький національний університет ім. Ю. Федьковича, Чернівці, 2025.

У кваліфікаційній роботі в першому досліджено поняття «банківська послуга» та ринку банківських послуг як складової фінансово-кредитної системи; визначено класифікацію послуг банків та розкрито вплив цифровізації на інноваційність послуг банків. В другому розділі роботи оцінено діяльності банківської системи України як важливого фактору впливу на розвиток послуг банків; досліджено структуру та види послуг банків в Україні та проаналізовано сучасні банківські послуги АТ КБ «Приватбанк». У третьому розділі роботи виявлені проблеми та вплив факторів при наданні сучасних послуг банків; обґрунтовані сучасні напрями розвитку послуг банків в Україні.

Ключові слова: послуги банків, ринок банківських послуг, цифровізація, еквайринг, онлайн-банкінг.

ABSTRACT

Bogaychuk M.S. Current state of development of bank services in Ukraine. - Manuscript. Qualification work for obtaining the first level of higher education "bachelor" in specialty 072 - Finance, banking and insurance. - Chernivtsi National University named after Yu. Fedkovycha, Chernivtsi, 2025.

In the qualification work, the first section examines the concept of "banking service" and the banking services market as a component of the financial and credit system; the classification of bank services is determined and the impact of digitalization on the innovativeness of bank services is revealed. In the second section of the work, the activities of the banking system of Ukraine are assessed as an important factor influencing the development of bank services; the structure and types of bank services in Ukraine are investigated and modern banking services of JSC CB "Privatbank" are analyzed. In the third section of the work, problems and the influence of factors in the provision of modern bank services are identified; modern directions for the development of bank services in Ukraine are substantiated.

Key words: bank services, banking services market, digitalization, acquiring, online banking.

Кваліфікаційна робота містить результати власних досліджень. Використання ідей, результатів і текстів наукових досліджень інших авторів мають посилання на відповідне джерело.

М.С. Богайчук