

УДК 336.717

DOI: 10.25140/2411-5215-2019-2(18)-202-215

*Артур Жаворонок, Майя Федішин, Наталія Ковальчук***ТРАНСФОРМАЦІЯ БАНКІВСЬКИХ ПРОДУКТІВ І ПОСЛУГ  
У СУЧАСНИХ УМОВАХ***Artur Zhavoronok, Maiia Fedyshyn, Natalia Kovalchuk***ТРАНСФОРМАЦИЯ БАНКОВСКИХ ПРОДУКТОВ И УСЛУГ  
В СОВРЕМЕННЫХ УСЛОВИЯХ***Artur Zhavoronok, Maiia Fedyshyn, Natalia Kovalchuk***TRANSFORMATION OF BANKING PRODUCTS AND SERVICES  
IN MODERN CONDITIONS**

У статті проведено дослідження трансформації банківських продуктів і послуг в Україні, а саме: проаналізовано трансформацію банківських продуктів і послуг у забезпеченні ефективної діяльності комерційних банків та досліджено ефективність інновацій у сфері банківських технологій, продуктів і послуг. На цій основі визначено, що набувають популярності мобільні додатки та їхні функціонали, спрощується процес підключення до онлайн-банкінгу та дедалі більше використовуються для платежів новітні технології, наприклад, соціальні боти Facebook Messenger. Обґрунтовано, що основним пріоритетом розвитку ринку банківських послуг повинні стати такі послуги і продукти, які забезпечать: поділ ризиків між банком і клієнтом; достатніми для угоди матеріальними активами; спрямованість діяльності банку на потреби клієнта; прозорість операцій; взаємне стимулювання розвитку банку і клієнта.

**Ключові слова:** банківський продукт; банківська послуга; інновації; банківські технології; трансформація; дистанційні послуги; банківська система.

Рис.: 8. Табл.: 4. Бібл.: 15.

В статті проведено дослідження трансформації банківських продуктів і послуг в Україні, а саме: проаналізовано трансформацію банківських продуктів і послуг у забезпеченні ефективної діяльності комерційних банків та досліджено ефективність інновацій у сфері банківських технологій, продуктів і послуг. На цій основі визначено, що набувають популярності мобільні додатки та їхні функціонали, спрощується процес підключення до онлайн-банкінгу та дедалі більше використовуються для платежів новітні технології, наприклад, соціальні боти Facebook Messenger. Обґрунтовано, що основним пріоритетом розвитку ринку банківських послуг повинні стати такі послуги і продукти, які забезпечать: поділ ризиків між банком і клієнтом; достатніми для угоди матеріальними активами; спрямованість діяльності банку на потреби клієнта; прозорість операцій; взаємне стимулювання розвитку банку і клієнта.

**Ключевые слова:** банковский продукт; банковская услуга; инновации; банковские технологии; трансформация; дистанционные услуги; банковская система.

Рис.: 8. Табл.: 4. Библ.: 15.

The article examines transformation of banking products and services in Ukraine, namely: the analysis of the transformation of banking products and services in ensuring the effective operation of commercial banks and investigates the effectiveness of innovations in the field of banking technologies, products and services. On this basis, mobile applications and their functionality are becoming more popular, the process of connecting to online banking is being simplified and new technologies such as Facebook Messenger social bots are increasingly used for payments. It is substantiated that the main priority for the development of the banking services market should be the following services and products, which will ensure: risk sharing between the bank and the client; sufficient tangible assets for the transaction; the focus of the Bank's activities on customer needs; transparency of operations; mutual promotion of bank and client development.

**Keywords:** banking product; banking service; innovation; banking technology; transformation; remote services; banking system.

Fig.: 8. Table: 4. References: 15.

**JEL Classification:** G51; G21

**Постановка проблеми.** Одним із важливих чинників успіху українських банків є їхня здатність керувати витратами й можливість знижувати їх шляхом трансформації банківських послуг, технологій і методів обслуговування клієнтів в умовах зростаючої конкуренції на ринку. Банківська система втрачає свою стійкість у тому випадку, якщо вона не здатна повноцінно виконувати свої функції і ефективно надавати клієнтам банківські продукти, що б відповідали сучасним вимогам розвитку технологій. На рівні банківської системи діє безліч кредитних організацій, що конкурують між собою за залучення нових клієнтів і збереження стабільної клієнтської бази. У результаті конкуренція на ринку банківських послуг може впливати на стійкість банківської системи країни як негативно, так і позитивно.

Позитивний вплив полягає в тому, що конкурентна боротьба у сфері створення нових банківських продуктів та послуг дозволяє збільшити ефективність функціонування і міцність банківського сектору, впливаючи на зростання банківського прибутку, ефективності витрат, а також на здатності до максимального задоволення потреб клієнтів.

Негативний вплив полягає в тому, що в разі збільшення конкурентного середовища знижується стійкість банківської системи. Підсумком стає те, що для збереження високого рівня прибутку банки змушені брати на себе надмірні ризики.

**Аналіз останніх досліджень і публікацій.** Теоретичні основи дослідження проблем трансформації банківських продуктів та послуг були досліджені у працях таких закордонних учених, як Т. Майєр, П. Роуз, Б. Едвардс, Р. Сміт, Р. Алігер, Ж. Ламбен, К. Барлтроп, Р. Колі, Е. Рід, Є. Брігхем, Р. Гоні, Ф. Форд, Дж. Дюсенбері, Х. Кауфман, Р. Коттер, Д. Полферман, К. Редхед, С. Х'юс, Дж. Сінкі та інших. Серед вітчизняних науковців, які вивчали окремі аспекти трансформації продуктового ряду банківських установ, варто відзначити роботи А. Мороза, Т. Майорової, Ю. Заруби, Л. Примостки, В. Міщенко, О. Васюренка, З. Васильченко, М. Алексеєнка, В. Вітлінського, О. Вовчак, О. Гаманкової, Б. Луціва, О. Солодкої, І. Лютого, С. Науменкової, А. Пересади, В. Пелішенка, О. Пилипченка, М. Савлука та інших.

**Виділення недосліджених частин загальної проблеми.** Дослідження трансформації банківських продуктів та послуг в Україні зумовлена проблемою, що складається на стику двох аспектів: по-перше, потенціал практично не сформованого трансформаційного напрямку в банківській діяльності дуже високий завдяки тому, що ця ніша продовжує залишатися вільною і являє істотний інтерес з погляду ефективного розширення банківських послуг; по-друге, відсутні комплексні дослідження українських особливостей створення нових банківських продуктів та послуг, які дозволяють сформувати ефективну концепцію і маркетингову стратегію впровадження інноваційних технологій в українських умовах.

**Мета статті.** Головною метою цієї роботи є дослідження особливостей трансформації банківських продуктів та послуг на банківському ринку в сучасних умовах.

**Виклад основного матеріалу.** Ринок банківських продуктів та послуг в останній час переживає істотні зміни у зв'язку з макроекономічними умовами та кризовими явищами. В умовах жорсткої конкуренції в банківській сфері українські банки повинні прикладати великих зусиль для завоювання довіри клієнтів. Банкам потрібно не тільки задовольняти потреби наявних клієнтів, а й залучати нових, а також постаратися на максимально довгий час продовжити і встановити найбільш міцні відносини з потенційно вигідними для себе клієнтами. Проводячи моніторинг попиту на банківські продукти і послуги, необхідно проаналізувати й динаміку кількості діючих банків в Україні, а також порівняти їх із небанківськими кредитними організаціями, прямими конкурентами банків (рис. 1) [13].

З рис. 1 видно, що з кожним роком чисельність банків скорочується. Якщо станом на 1 січня 2014 року діяло 163 банківські установи, то на початок 2019 р. їх чисельність становила 77 одиниць. Скорочення відбулося на 86 одиниць, або в 2,1 раза. Серед основних причин відкликання ліцензій можна виділити такі: надання завідомо неправдивої і недостовірної звітності; неподання щомісячної звітності у встановлені терміни із затримкою більше ніж на 15 днів; невиконання законів, що регулюють банківську діяльність; нездатність задовольняти вимоги кредиторів.

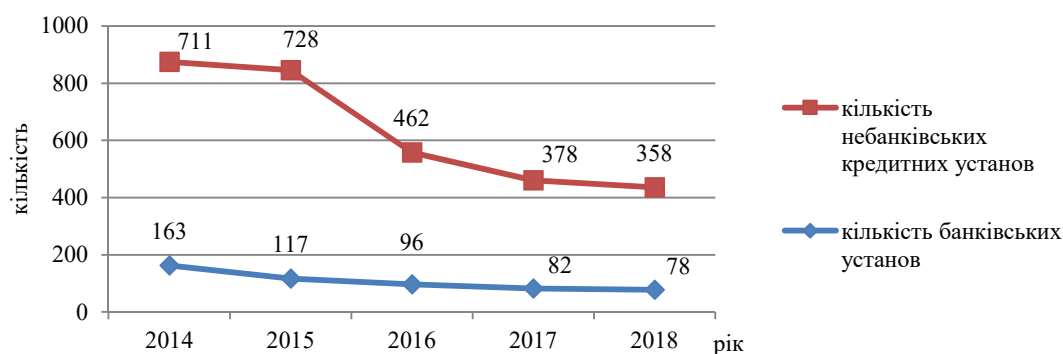


Рис. 1. Динаміка кількості діючих банківських установ та небанківських фінансово-кредитних установ

Значна частина ліквідацій ліцензій стала підсумком, на наш погляд, накопичених банками фінансових проблем і, як наслідок, втрати капіталу і (або) стійкої неплатоспроможності. За даними НБУ, вони становлять близько 38 % від загальної кількості кредитних організацій, у яких відкликані ліцензії. Треба зауважити, що серед них є ті, які не показували реальних показників свого фінансового стану. Іншими словами, представляли свідомо недостовірну інформацію у вигляді звітності.

Одними з найголовніших послуг, що надає банківська установа є кредитні послуги банків – операції з видачі кредитів фізичним та юридичним особам. Тому проведемо моніторинг затребуваності кредитних послуг. Спочатку проаналізуємо динаміку виданих кредитів за останні п'ять років.

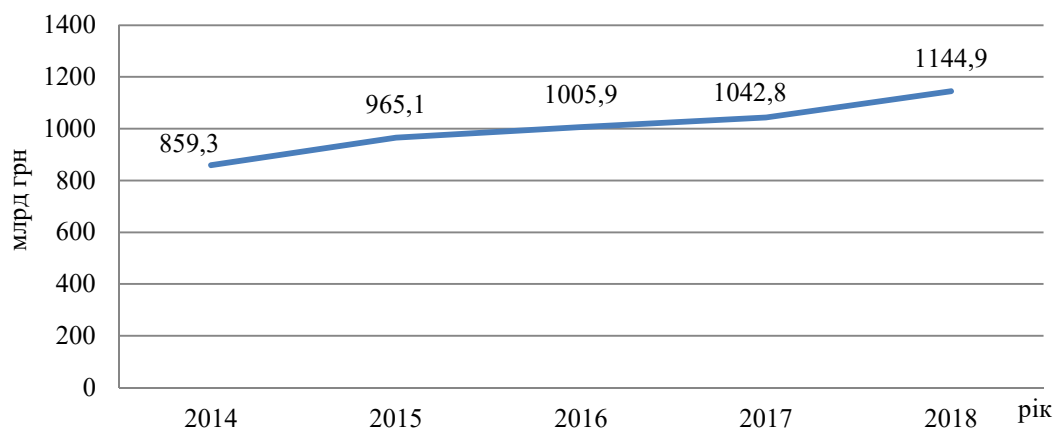


Рис. 2. Динаміка обсягу виданих кредитів банківськими установами України  
Джерело: складено за даними [5].

З рис. 2 видно, що обсяг виданих кредитів у період з 2014 по 2018 р. стрімко збільшувався. Зростання становило 285,6 млрд грн, або в 1,3 рази.

Далі розглянемо депозитні послуги комерційних банків. До них можна віднести термінові депозити, вклади до запитання, строкові вклади. На рис. 3 наочно представлена динаміка залучених коштів фізичних і юридичних осіб.

Як видно з рис. 3, обсяги внесків фізичних осіб більші, ніж обсяги депозитів юридичних осіб. Якщо внески фізичних осіб у 2014 р. становили 416 млрд грн, то в 2018 р. 504 млрд грн. Зростання становило 88 млрд грн, або 1,2 раза. Обсяг депозитів юридичних осіб у 2014 р. становив 261 млрд грн, а в 2018 р. – 372 млрд грн. Спостерігається зростання на 111 млрд грн, або у 1,4 раза. На нашу думку, збільшення внесків фізичних осіб перевищує зростання депозитів юридичних осіб тому, що внески фізичних осіб застраховані.

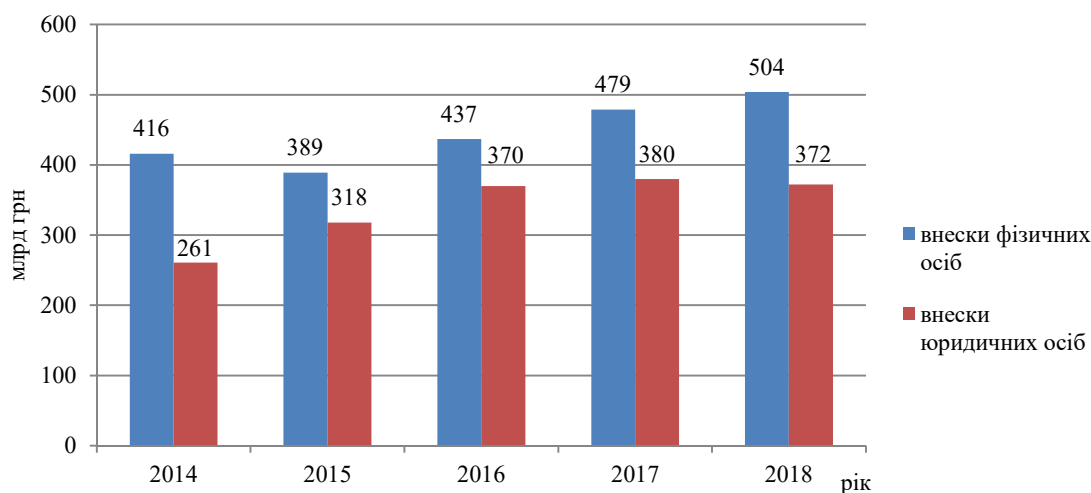


Рис. 3. Структура залучених коштів банківськими установами від юридичних та фізичних осіб

Джерело: розроблено на основі [4].

Протягом 2018 року сукупний обсяг клієнтського портфеля БСУ збільшився на 5,2 % та станом на 01.01.2019 р. відповідав 1 205 114 млн грн. Одним із видів кредитування є випуск кредитних пластикових карток, що значно спрощують механізм та час отримання кредитних коштів клієнтом. Так, клієнту необхідно лише один раз прийти до відділення банку, щоб укласти договір і відкрити кредитну лінію, якою така особа зможе користуватися в майбутньому в межах обумовленого ліміту без відвідування відділення банку.

Згідно з даними НБУ, кожного року зменшується випуск банківських карток. Наочно це представлена на рис. 4.

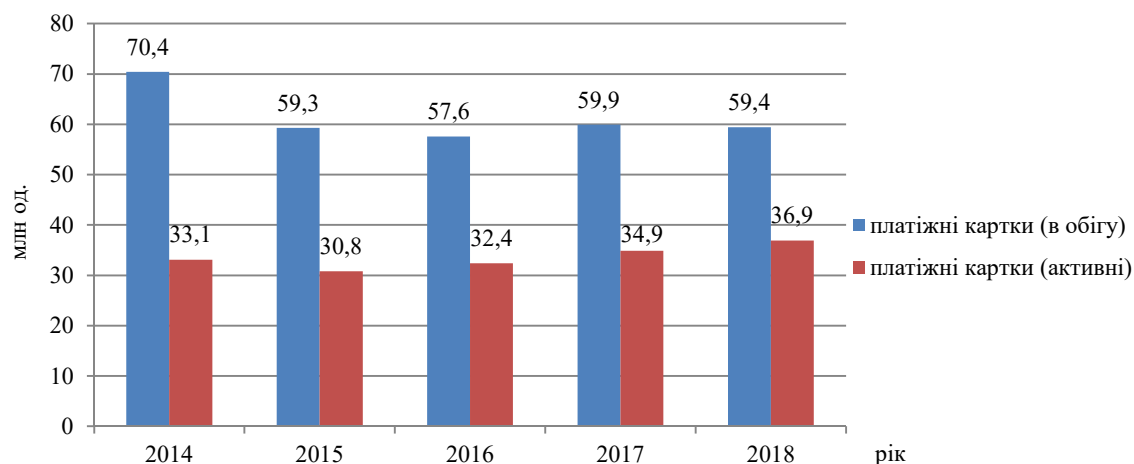


Рис. 4. Динаміка випущених банківських карток

Джерело: розроблено на основі опрацювання [13].

Таким чином, у 2014 році було випущено 70 551 тис. банківських карток. У 2018 році їх випуск був зменшений у 0,8 раза, або на 11 161 тис. одиниць і становив 59 390 тис. одиниць.

Моніторинг кредитних, депозитних і розрахунково-касових послуг дозволяє зробити висновок про те, що вони, як і раніше, затребувані як серед фізичних, так і серед юридичних осіб. Незважаючи на дещо уповільнені темпи зростання зазначених послуг в останні два роки, тенденція їхнього розвитку позитивна і не викликає серйозного побоювання.

## ФІНАНСОВІ РЕСУРСИ: ПРОБЛЕМИ ФОРМУВАННЯ ТА ВИКОРИСТАННЯ

Отже, для того щоб банку бути більш конкурентоспроможним, йому потрібно вивчати попит на банківські продукти послуги. Для розвитку банківської установи, менеджер банку повинен інформувати клієнтів як про вже наявні, так і про нові продукти та послуги.

Для забезпечення аналізу щодо стану дистанційного банківського обслуговування в Україні треба проаналізувати, якою картою якого банку найчастіше користуються клієнти для операцій онлайн, що дає змогу виявити банки, які намагаються просувати свої банківські послуги в режимі реального часу. Рівень онлайн-розрахунків картками українських банків представлений на рис. 5 [13].

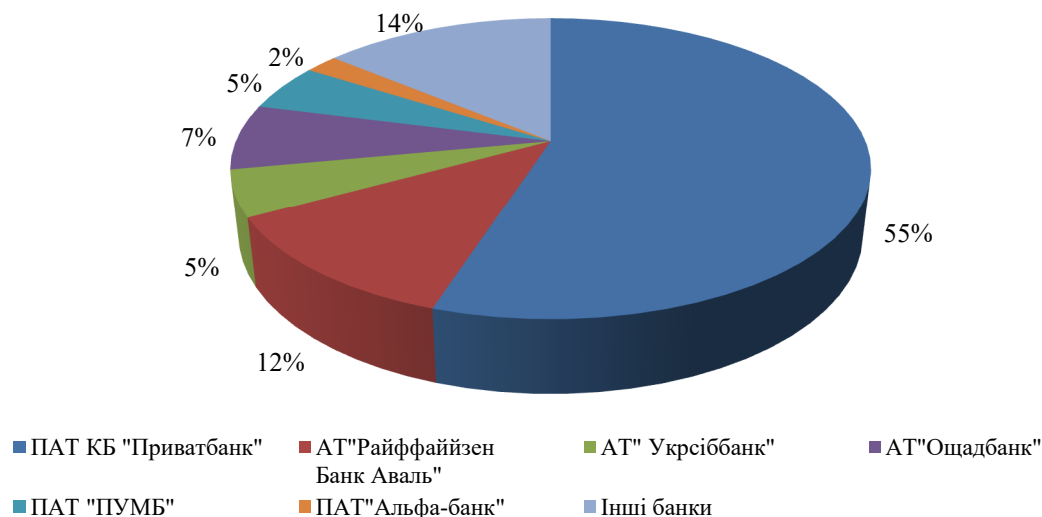


Рис. 5. Рівень онлайн-розрахунків картками українських банків за 2018 рік

Отже, до «електронних» банків України, платіжними картами яких користуються онлайн, можна віднести насамперед ПАТ КБ «ПриватБанк» – розрахунки онлайн картою саме цього банку використовують близько 55 % користувачів. На другому місці – АТ «Райффайзен Банк Аваль» (12 % користувачів), на третьому – АТ «УкрСиббанк» (близько 5 % розрахунків картами). У 2018 році значного розмаху набирають оплати картками АТ «ОщадБанк», що становить 7 % користувачів і має значні перспективи в подальшому розвитку.

Такі провідні позиції «ПриватБанку» на ринку платіжних карток багато в чому можна пояснити добре розвинутою ним інфраструктурою їх обслуговування. Підкреслимо, що попит на використання сервісів дистанційного банківського обслуговування збільшується з кожним роком. На наше переконання, така тенденція зумовлена багатьма причинами, серед яких можна виділити збільшення кількості користувачів мережі Інтернет; зменшення витрат з боку банків на утримання персоналу і часу на обробку запитів користувачів; надання можливості клієнтам скоротити свій час на обслуговування в офісі банку.

Не так давно в банках з'явилися електронні черги. Тепер можна зайняти місце в черзі на певну банківську операцію і просто стежити за табло, на якому буде висвітлюватися номер. Така система дуже зручна у використанні. Це дозволяє економити час клієнтів, розподіляючи операції по обслуговуючому персоналу [9, с. 80]. Так само за такою системою можна зрозуміти, яка операція найбільш затребувана в той чи інший час, що дозволяє розподілити співробітників.

У подальшому мобільний та інтернет-банкінг в Україні неминуче будуть розвиватися. У середовищі ІТ-фахівців популярно висловлювання, що точно відображає найближче майбутнє: «Якщо раніше, виходячи з дому, людина брала з собою три необхідні речі - ключі, гаманець і телефон, то скоро досить буде одного смартфона».

## ФІНАНСОВІ РЕСУРСИ: ПРОБЛЕМИ ФОРМУВАННЯ ТА ВИКОРИСТАННЯ

Порівняльний аналіз споживчих переваг та каналів проведення платежів фізичними особами України та інших зарубіжних країн представлений у табл. 1.

Таблиця 1

*Структура роздрібних платежів та переказів фізичних осіб, %*

Способи оплати	Україна	Росія	Польща	США	ЄС	Великобританія
Інтернет і мобільний банкінг	40	43	96	88	92	90
Відділення	37	10	3	9	7	7
Банкомати і термінали	22	46	0	1	1	1
Call-центр	1	0	0	2	0	1

Джерело: розроблено на основі опрацювання [8].

Досліджуючи структуру клієнтів ринку електронних банківських послуг, експерти відзначають не повну готовність клієнтів до заміни традиційного обслуговування віртуальним. Серед найбільш активних користувачів електронних банківських послуг, за оцінкою «Фідобанку», є люди віком 25–34 років, серед них активних юзерів – 43 %. У решті вікових категорій їхня частка не перевищує 22 %. Подібна тенденція характерна для більшості банківських установ в Україні. При цьому гендерний розподіл клієнтів також нерівномірний: майже 56,7 % приходить на чоловіків і 43,3 % – на жінок.

Що стосується цінкових параметрів обслуговування в системах інтернет-банкінгу для фізичних осіб у банках України, то станом на 01.08.2018 37 організацій із 40 (або 92,5 %) не стягували плату за підключення до сервісу, до них належать: «Ощадбанк», «ПриватБанк», «ПУМБ», «УкрСиббанк» та ін. (табл. 2), тоді як деякі фінансові установи (7,5 %) заробляли на цій послугі, а саме: UniversalBank (100 грн), «Сбербанк Росії» (10 грн) «Банк інвестицій та збережень» (100 грн).

Таблиця 2

*Порівняльна характеристика вартості послуг дистанційного обслуговування банків*

Послуга	Назва банку					
	«Ощадбанк» 24/7	«Альфабанк» My alfa bank	«УкрСиббанк» Star24	«Приват Банк» Приват24	«ПУМБ» online	«Укрсббанк» Ukrsotsbank online
Вартість підключення та обслуговування	0	0	0	0	0	0
Вартість переказу на інші рахунки всередині банку	0,10 %	0	0	0	0	0
Вартість переказу в інші банки	0,7 %	0	8 грн	1 %	1 % + 5 грн	0,30 % 1 % + 5 грн

Джерело: розроблено на основі [11, с. 140].

Аналізуючи спектр послуг, що надають банки України за допомогою технології інтернет-банкінгу, можна зробити висновок, що він постійно зростає та набуває нових можливостей та сфер використання.

Для виявлення суперечливих аспектів інтернет-банкінгу було б доцільно провести SWOT-аналіз, результати якого дозволяють розширити розуміння цієї форми обслуговування та зробити відповідні висновки щодо можливостей та перспектив її впровадження (табл. 3).

Таблиця 3

*SWOT-аналіз інтернет-банкінгу*

<b>Переваги</b>	<b>Недоліки</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>– мінімізація витрат на обслуговування (зниження вартості послуг);</li> <li>– економія часу;</li> <li>– зручність та ефективність;</li> <li>– доступність;</li> <li>– керованість [12, с. 785].</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– відсутність можливості «живого» спілкування з клієнтом;</li> <li>– необхідність додаткових витрат на підтримку платформи;</li> <li>– наявність помилок у роботі системи, що можуть призвести до втрати коштів;</li> <li>– можливість шахрайських дій [12, с. 785].</li> </ul>
<b>Можливості</b>	<b>Загрози</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>– розширення переліку послуг;</li> <li>– впровадження результатів розвитку інформаційних технологій для кращої взаємодії з клієнтами;</li> <li>– залучення нових інвесторів;</li> <li>– нові напрями розвитку банківських послуг;</li> <li>– підвищення комп'ютерної грамотності населення [12, с. 785].</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– порушення банківської таємниці внаслідок несанкціонованого доступу;</li> <li>– звільнення працівників унаслідок зменшення потреби в робочих місцях;</li> <li>– втрата частини клієнтів, що віддають перевагу традиційному обслуговуванню;</li> <li>– можливість втрати даних через кібератаки [12, с. 785].</li> </ul>

Результати SWOT-аналізу демонструють наявність значних переваг та широких можливостей, пов'язаних із подальшим розвитком цієї технології.

Підбиваючи підсумки, можна стверджувати, що трансформація – це позитивний процес на українському ринку банківських послуг, що набирає дедалі більшого поширення. Адже банківські установи в умовах поглиблення конкуренції на ринку не можуть як раніше надавати лише кредитні та депозитні послуги і при цьому посідати провідні позиції. Кредитним установам потрібно вдосконалювати асортимент продукції за допомогою процесу трансформації та новітніх технологій. Необхідно міняти форми й методи обслуговування, розширювати сервісні можливості, надавати комплексний банківський сервіс. Іншими словами, інноваційні банківські продукти і послуги повинні мати більш високі споживчі якості в порівнянні з наявними аналогами, бути більш привабливими для клієнтів банку та задовольняти потенційний попит нових споживачів. Менш успішним у цьому напрямку банкам варто намагатися не відставати від більш активних конкурентів, оскільки економія на розвитку може мати погані наслідки: клієнти люблять успішних.

Останнім часом банківський ринок розробляє інновації, які допоможуть установі втримати діючого клієнта та залучити нових. За сучасних умов інформаційного суспільства дедалі частіше йдеться не про окремі трансформаційні процеси, а про інноваційну діяльність банків як цілеспрямований постійний процес аналізу трансформаційних можливостей, пошуку нових ідей і впровадження їх у конкретні нові та більш доступні продукти, послуги та технології. В інформаційному суспільстві особливу роль відіграють інновації, пов'язані з розвитком електронних сервісів, управлінням ризиками, упровадженням інформаційно-комп'ютерних технологій [14, с. 195]. Відбувається активна технологічна модернізація банків України, зокрема шляхом впровадження дистанційного обслуговування клієнтів, яке належить до комбінаторних, а в окремих випадках і до базисних інновацій, ураховуючи їхній трансформаційний потенціал і вплив на конкурентоспроможність та ефективність банківської діяльності.

Відповідно до дослідження, що проводиться компанією Infosys «Інновації в роздрібному банкінгу», за останні роки інтерес роздрібних банків до інновацій значно виріс. Так, у 2018 р. 80 % банків дотримуються інноваційної стратегії, для порівняння – у 2014 р. – 47 % банків. Увага саме роздрібного блоку пояснюється просто – дохід забезпечується великою кількістю в середньому дрібних транзакцій, тобто необхідні потужні, оперативні рішення. Стратегічний пріоритет розробки нових продуктів приводить до збільшення бюджету. Згідно з даними Infosys, 77 % банків збільшують бюджет на інновації і лише 5 % зменшують його.

Однак в управлінні трансформаційними процесами простежується відставання вітчизняних банків від зарубіжних. У більшості українських банків процес управління зорієнтований лише на вирішення поточних завдань, а його якість не відповідає світовому рівню та загальнонаціональним потребам розвитку банківської системи – підвищення ефективності та конкурентоспроможності, забезпечення стабільного розвитку банків і посилення їхнього впливу на інноваційні процеси в економіці. Україна за загальним інноваційним індексом європейського інноваційного табло (ЄІТ) посідає останню позицію за рівнем інновативності – четвертій групі «країн, що наздоганяють» і відстає від країн-лідерів приблизно у 3 рази, від «країн-послідовників» – у 2 рази, від країн «помірні інноватори» – у 1,6 раза [10, с. 115]. Значне відставання трансформаційного розвитку України, безперечно, впливає і на інноваційну діяльність банків та її ефективність. У зв'язку з цим важливого значення набуває розроблення теоретичних і практичних аспектів забезпечення ефективної діяльності щодо розробки нових або вдосконалення наявних продуктів банків, спрямованих не тільки на підвищення дохідності установи, а й на формування стратегій трансформаційного розвитку банків, які позитивно впливають загалом на розвиток банків, підвищення їхньої ефективності та конкурентоспроможності, забезпечують побудову банку майбутнього завдяки ефективному управлінню трансформаційними процесами сьогодні. Трансформаційна організація діяльності банків прийшла на зміну разовим нововведенням в епоху постіндустріального розвитку. Забезпечення ефективної інноваційної діяльності банків можливе за умови розгляду його як цілеспрямованого складного, комплексного процесу, що ґрунтується на базових принципах, зорієнтованих на досягнення економічного, соціального і стратегічного ефектів, що виявляються в зростанні клієнтської бази, поліпшенні якості та доступності банківських послуг.

Нині в банках найбільш поширеною послугою є дистанційне обслуговування, що дозволяє банківським установам, використовуючи різні канали взаємодії з клієнтами (телефон, Інтернет), за допомогою різних засобів надавати не тільки традиційні банківські послуги, що реалізуються в будь-якому відділенні банку, але й нові продукти, які дають можливість на абсолютно іншому рівні якості задовольняти фінансові потреби клієнтів.

Нині жоден банк не може вважати себе конкурентоспроможним за відсутності ефективних систем дистанційного банківського обслуговування. У зв'язку з цим важливого значення набуває об'єктивна оцінка ефективності впровадження та використання технологій дистанційного обслуговування в банку. Дистанційну роботу банків регулюють Закони України «Про Національний банк України» та «Про банки і банківську діяльність» [7]. До 2017 року на території України не функціонувало ні однієї банківської установи, яка б обслуговувала власних клієнтів лише віддалено, хоча протягом 2013–2015 рр. чотири віртуальні банки (BitBank, CrystalBank, MoresiseBank та TouchBank) планували здійснити стартап на вітчизняному ринку. Однак діяльність цих структур так і не набула популярності серед населення та інвесторів, що спровокувало їх зникнення.

У 2017 році було створено український інтернет-банк – Monobank, який не має відділень, а всі послуги надаються за допомогою мобільного додатку. Клієнтами можуть стати власники пристроїв Apple на iOS 10 і Android версії 4.4 і новіших. Відповіді на запитання клієнтів надаються в месенджерах (Viber, Facebook або Telegram).

Випускаються картки Debit Mastercard World. Дозволяється відкрити рахунки у гривні, євро й доларах США, а також депозити по цих валютах. Перекази між картками цього банку і на картки інших банків України, а також оплата комунальних послуг та поповнення мобільного рахунку з власних коштів відбуваються без комісії. Якщо переказувати і знімати кредитні кошти, то комісія становить 4 %.



## ФІНАНСОВІ РЕСУРСИ: ПРОБЛЕМИ ФОРМУВАННЯ ТА ВИКОРИСТАННЯ

Однією з особливостей банку є кешбек – повернення частини коштів (грошей), витрачених на придбання, оплату товарів або послуг. Клієнт щомісяця обирає 2 категорії, від покупок з яких матиме кешбек [11, с. 136]. Його відсоток коливається від 1 до 20 %.

Надійність банківської діяльності, що здійснюється через такий простір, безпосередньо залежить від того, наскільки банк здатний управляти ризиками, що виникають під час використання дистанційних форм обслуговування. Нині системи електронного банкінгу використовують багато українських фінансових установ, і найпопулярнішою серед них є система інтернет-банкінгу.

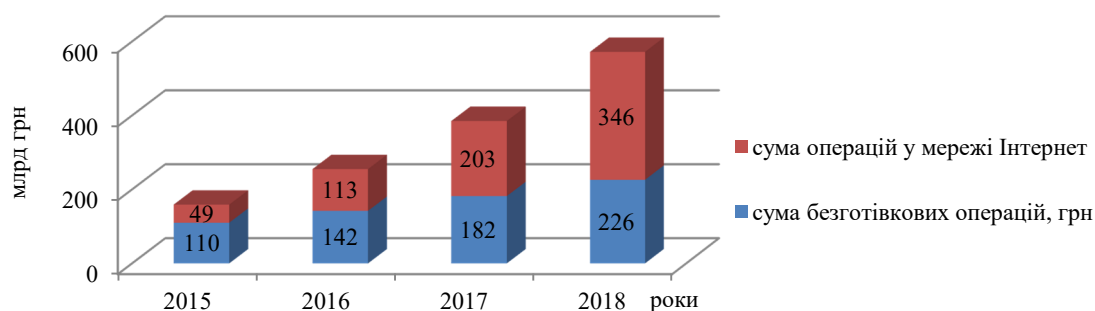


Рис. 6. Обсяги безготівкових операцій і в Інтернеті за картками, що емітуються українськими банками

Джерело: розроблено на основі опрацювання [4].

Найбільшими й найбільш технологічними учасники ринку вважають інтернет-сервіси «ПриватБанку», «Альфа-Банку», «ВТБ Банку», «ПУМБ», «Райффайзен Банку Аваль», «УкрСиббанку», «Укрсоцбанку» та «Ощадбанку». Проте лідером на ринку інтернет-банкінгу традиційно залишається «ПриватБанк», онлайн-послугами якого користується максимальна кількість клієнтів. Останнє посилюється тим, що цей банк є єдиним банком, у банкоматах якого можливе отримання коштів без банківської картки з використанням лише інтернет-банкінгу (табл. 4).

Таблиця 4

Рейтинг банківських установ у номінації «Інтернет-банкінг» за 2018 р.

Рейтинг	Банк	Можливість оформлення кредитних заявок на сайті	Можливість здійснення SWIFT-переказу через систему	Наявність додатків для мобільних телефонів			Наявність адаптивної версії сайту банку для мобільних телефонів
				IOS	Android	Windows phone	
1	ПриватБанк	Так	Так	Так	Так	Так	Так
2	ПУМБ	Так	Ні	Так	Так	Так	Так
3	Укрсоцбанк	Так	Ні	Так	Так	Ні	Так
4	Альфабанк	Так	Ні	Так	Так	Ні	Ні
5	Укрсіббанк	Так	Ні	Так	Так	Ні	Ні
6	Укресімбанк	Ні	Ні	Так	Так	Ні	Ні
7	Піреус банк	Ні	Так	Так	Так	Ні	Ні

Джерело: розроблено на основі [1].

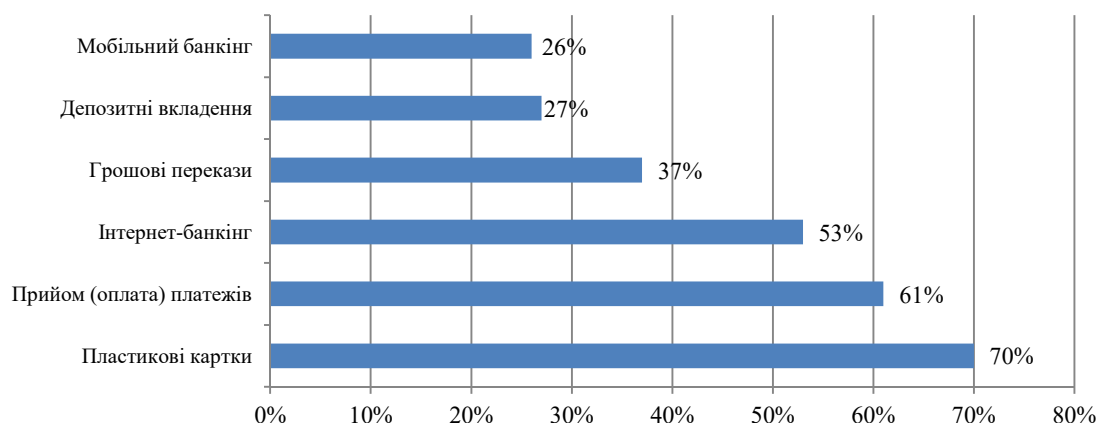
Усі вищезгадані банківські установи проводять активне просування онлайн-банкінгу. Однак, за даними консалтингової компанії McKinsey&Company, для банківського сектору України, незважаючи на всі зусилля банківських установ, і донині характерний низький рівень використання Інтернету та мобільного банкінгу. Усього 13 % роздрібних клієнтів користуються інтернет-банкінгом, а мобільним банкінгом – 5 %. У Польщі, наприклад, ситуація кардинально відрізняється – інтернет-банкінгом користуються 61 % роздрібних клієнтів, мобільний банкінг використовують 19 % клієнтів. Проте експерти зазначають, що з кожним роком такі форми дистанційного банківського обслуговування набиратимуть дедалі більшої популярності.

## ФІНАНСОВІ РЕСУРСИ: ПРОБЛЕМИ ФОРМУВАННЯ ТА ВИКОРИСТАННЯ

Стратегії, що обирають українські банки для своєї роботи в соціальних мережах, дуже різняться. Але вже сьогодні можна звернути увагу на декілька спільнот, що створилися навколо сторінок банків та за якими активно слідкують і взаємодіють як клієнти банку, так і потенційні клієнти.

Якщо говорити про електронні трансформації в банківській сфері, то вони благополучно розвиваються в будь-якій сфері діяльності. Цей вид інновації являє собою важливу роль для реалізації в сучасних умовах, коли інформацію можна передати в електронному вигляді, на будь-якій відстані й у будь-який куточок світу. Тим самим це заощадить величезну кількість часу й набагато полегшить завдання клієнтів. Завдяки «всесвітній павутині» з'являється шанс впровадити в діяльність такий вид дистанційного обслуговування, як інтернет-банкінг. Нині інтернет-банкінг посідає досить перспективні позиції. Він дає можливість клієнтам використовувати свої кошти для торгівлі на фондових ринках, брати кредити і вкладати гроші, оформляючи інтернет-депозит онлайн прямо в особистому кабінеті свого акаунта на сайті банку [6].

Іншими трансформаціями в банківській сфері є бездротові платежі, які з успіхом замінюють банківські платіжні картки. За допомогою технологій NFC, яка є, по суті, варіацією радіозв'язку на надкоротких дистанціях, можна проводити платежі в магазинах, терміналах через власний телефон. Універсальні банківські рішення на базі NFC Visa payWave або MasterCard PayPass стрімко розвиваються як в Україні, так і за кордоном. Тому варто проаналізувати та сказати, про послуги, які часто використовують клієнти в найбільш популярному виді дистанційного банківського обслуговування – інтернет-банкінг у популярних банках України (рис. 7).



*Рис. 7. Найбільш використовувані банківські послуги в Інтернеті*

Джерело: розроблено на основі опрацювання [8].

Як видно з рис. 7, найбільше довірою українців користуються такі банківські послуги, як видача та обслуговування пластикових карт, що становила 70 %, прийом і оплата платежів – 61 %, інтернет-банкінг – 53 %, інші банківські послуги не користуються такою популярністю, як вищезазначені, та все ж таки частка їх використання також досить значна. Аналіз показує, що інтернет-банкінг становить більше половини популярних банківських послуг, що може свідчити про його ефективне впровадження в банківську систему.

Також важливим є те, що кожен другий клієнт банку за останні півроку здійснював банківські операції за допомогою інтернет-банкінгу, а кожен четвертий встановив додаток банку на свій мобільний пристрій. Тому варто виділити десять найбільш використовуваних можливостей інтернет-банкінгу серед українських користувачів, які представлені на рис. 8.

## ФІНАНСОВІ РЕСУРСИ: ПРОБЛЕМИ ФОРМУВАННЯ ТА ВИКОРИСТАННЯ

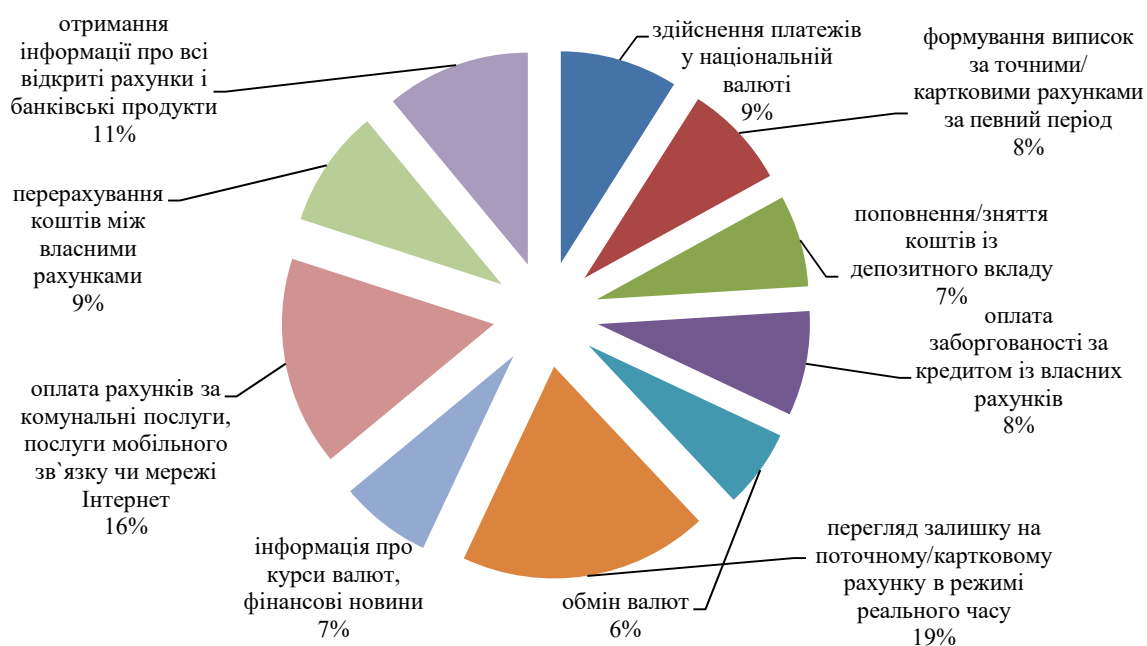


Рис. 8. Десять найбільш використовуваних можливостей інтернет-банкінгу  
Джерело: розроблено на основі опрацювання [9].

Як видно з рис. 8, українців найбільше цікавить перегляд залишку на їх рахунку, що становить 19 %, далі йде оплата комунальних послуг, послуг мобільного зв'язку та мережі Інтернет – 16 %, отримання інформації про всі відкриті рахунки й банківські продукти – 11 %, також досить популярними нині стають перерахунок коштів між власними рахунками та здійснення платежів у національній валюті, що разом становлять 18 %, інші можливості інтернет-банкінгу є менш затребуваними серед українського населення. Найбільше інтернет-банкінг використовують для перегляду залишку на поточному чи картковому рахунку, це можна пояснити декількома причинами: послуга смс-обслуговування часто є платною для більшості з банків, друк чека також у майже в усіх випадках також є платною, навіть перегляд залишку через банкомат також може братися додаткова комісія. Наступною затребуваною послугою інтернет-банкінгу є оплата рахунків за комунальні платежі, послуги мобільного зв'язку та мережі Інтернет. Банки часто беруть більшу комісію за платежі в касі банку, тому для багатьох оплачувати свої рахунку через інтернет-банкінг є можливість заощадити й оплатити платежі в режимі реального часу. Найменше використовують обмін валют через інтернет-банкінг. Це можна пояснити тим, що не всі банки дозволяють таку особливість, вона є лише в Приватбанку.

На основі проведеного аналізу діючої практики дистанційного обслуговування клієнтів у сучасних умовах встановлено: розвиток дистанційного банківського обслуговування гальмує недостатній рівень розвитку законодавчої влади та недостатня гнучкість законодавства, що, у свою чергу, веде до того, що розвиток інформаційних технологій випереджає розвиненість нормативно-правової бази, яка б мала його регулювати. Сучасний стан дистанційного обслуговування банків характеризується тим, що лише чверть банків України сповна використовує всі дистанційні канали обслуговування клієнтів, решту або не використовує зовсім, або лише деякі, оскільки смс-обслуговування та колл-центри – служба підтримки клієнтів, що свідчить про недостатній рівень впровадження дистанційних каналів обслуговування для клієнтів банку. Здійснивши порівняння найпопулярнішого виду віддаленого банкінгу – інтернет-банкінгу в популярних банках, можна свідчити, що банки поки не готові надавати весь спектр банківських послуг лише через мережу Інтернет, дуже багато послуг, які клієнти могли б робити через інтернет-банкінг,

## ФІНАНСОВІ РЕСУРСИ: ПРОБЛЕМИ ФОРМУВАННЯ ТА ВИКОРИСТАННЯ

повинні бути попередньо узгоджені або оформлені у відділенні, це пояснюється старим обладнанням, закупленим програмним забезпеченням, яке не є власним і не оновлюється для підтримки стабільності та рівноваги на ринку банківських послуг.

Основними причинами, що стримують розвиток трансформацій у банківській сфері, є: відсутність системного підходу в розробці і впровадженні трансформації, високий рівень невизначеності, недостатній технологічний рівень українських банків, дефіцит кваліфікованих співробітників у сфері підтримки, продажу нововведень, високий рівень конкурентної боротьби на ринку. Для ефективної трансформаційної політики українських банківських установ необхідно проаналізувати шляхи трансформації банківських продуктів та послуг у розвинених країнах.

**Висновки і пропозиції.** Трансформаційні процеси банківських установ орієнтовані на гармонізацію інтересів банку, споживачів і суспільства загалом у межах створення продуктів і послуг більш високої цінності, ніж у конкурентів. У банківській сфері важливо розрізняти банківські послуги й банківські продукти. На відміну від банківського продукту, який може існувати автономно, банківська послуга ще являє собою сукупність додаткових дій, які можуть носити незавершений характер.

Протягом багатьох років трансформаційні процеси в банківському секторі України проходили довгий шлях змін та вдосконалень. Сьогодні створення нових продуктів та вдосконалення існуючих стало однією з основних завдань будь-якої банківської установи. За останні роки частка попиту фізичними особами на продукти дистанційного банківського обслуговування з доступом через Інтернет і з доступом за допомогою мобільного зв'язку поступово зростає, що зумовлено ефективністю трансформації банківських продуктів та їх доступністю для населення в зручний для них час. Набувають популярності мобільні додатки та їхні функціонали, спрощується процес підключення до онлайн-банкінгу та дедалі більше використовуються для платежів новітні технології, наприклад, соціальні боти Facebook Messenger.

Розробка і впровадження нових технологій пов'язані з великими витратами, і не завжди ці витрати можуть виправдатися. У кризовий період багато банків знизили витрати в цьому напрямку й у результаті втратили свої ніші на ринку. На нашу думку, у кризові періоди в жодному разі не можна економити на трансформаційних процесах, оскільки саме вони можуть допомогти банку зберегти свою частку на ринку й посилити свої конкурентні переваги. Загалом основним пріоритетом розвитку ринку банківських послуг повинні стати такі послуги і продукти, які забезпечать: поділ ризиків між банком і клієнтом; достатніми для угоди матеріальними активами; спрямованість діяльності банку на потреби клієнта; прозорість операцій; взаємне стимулювання розвитку банку і клієнта.

**Список використаних джерел**

1. Андронік К. П. Альфа-Банк Україна і MasterCard розвивають нові альтернативи готівці в Україні. *Промінь*. 2015. URL: <http://ua.prostobank.ua>.
2. Вовчак О. Д., Миськів Г. В. Оцінка сучасного стану розвитку банків іноземних банківських груп в Україні. *Scientific Journal «ScienceRise»*. 2016. № 8/1(25). С. 37–43.
3. Гірняк В. В. Іноземний капітал банків України: ризики та можливості. *Інноваційна економіка*. 2016. № 5. URL: [http://dspace.ubs.edu.ua/jspui/bitstream/123456789/529/1/Hirnyak\\_inek\\_2014\\_5\\_51.pdf](http://dspace.ubs.edu.ua/jspui/bitstream/123456789/529/1/Hirnyak_inek_2014_5_51.pdf).
4. Грошово-кредитна статистика НБУ: дані НБУ. URL: [https://bank.gov.ua/control/uk/publish/category?cat\\_id=44579](https://bank.gov.ua/control/uk/publish/category?cat_id=44579).
5. Державна служба статистики України. URL: <http://www.ukrstat.gov.ua>.
6. Єсіна О. К. Інтернет-банкінг в Україні: сучасний стан, проблеми та перспективи розвитку. *Вісник соціально-економічних досліджень*. 2018. Вип. 1 (48). С. 209–213.
7. Про банки та банківську діяльність: Закон України від 07.12.2000 № 2121-III. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2121-14>.
8. Інформаційний Інтернет-портал Bankir.UA. URL: <http://bankir.ua>.

## ФІНАНСОВІ РЕСУРСИ: ПРОБЛЕМИ ФОРМУВАННЯ ТА ВИКОРИСТАННЯ

9. Корнєєв В. Л. Фінансові інновації банків і можливості диверсифікації банківських послуг. *Світ фінансів*. 2017. № 2. С. 74–81.
10. Кривич Я. М. Вплив трансформаційних процесів на стратегічний розвиток. URL: <http://dspace.uabs.edu.ua/bitstream/123456789/797/3/4.pdf>.
11. Мельников А. О. Тенденції розвитку банківського обслуговування. *Наукові праці МАУП*. 2018. № 3(30). С. 134-140.
12. Міщенко В. І., Слав'янська Н. Г., Коренєва О. Г. Банківські операції в умовах загострення конкуренції на ринку. Київ, 2015. 796 с.
13. Офіційний сайт Національного банку України. URL: <http://bank.gov.ua>.
14. Файдула М. Р. Дистанційне обслуговування клієнтів банків та його розвиток в Україні. *Банківська система України: стабілізація та драйвери зростання: зб. тез доп. Всеукр. наук. інтернет-конф.* Тернопіль: Вектор, 2017. С. 234-238.
15. Fedyshyn M. F., Abramova A. S., Zhavoronok A. V., Marych M. G. Management of competitiveness of the banking services. *Financial and credit activity: problems of theory and practice*. 2019. Vol. 1 (28). P. 64-74. DOI: <https://doi.org/10.18371/fcaptp.v1i28.163340>.

## References

1. Andronik, K. P. (2015). Alfa-Bank Ukraina i MasterCard rozvyvaiut novi alternatyvy hotivtsi v Ukraini [Alfa-Bank Ukraine and MasterCard are developing new cash alternatives in Ukraine]. *Promin – Beam*. Retrieved from <http://ua.prostobank.ua>.
2. Vovchak, O. D., Myskiv, H. V. (2016). Otsinka suchanoho stanu rozvytku bankiv inozemnykh bankivskykh hrup v Ukraini [Assessment of the current state of development of banks of foreign banking groups in Ukraine]. *Scientific Journal «ScienceRise»*, 8/1(25), 37–43 [in Ukrainian].
3. Hirniak, V. V. (2016). Inozemnyi kapital bankiv Ukrainy: ryzyky ta mozhlyvosti [Foreign capital of Ukrainian banks: risks and opportunities]. *Innovatsiina ekonomika – Innovative economy*. 5. Retrieved from [http://dspace.ubs.edu.ua/jspui/bitstream/123456789/529/1/Hirnyak\\_inek\\_2014\\_5\\_51.pdf](http://dspace.ubs.edu.ua/jspui/bitstream/123456789/529/1/Hirnyak_inek_2014_5_51.pdf).
4. Hroshovo-kredytна statystyka NBU: dani NBU [NBU monetary statistics: NBU data]. Retrieved from [https://bank.gov.ua/control/uk/publish/category?cat\\_id=44579](https://bank.gov.ua/control/uk/publish/category?cat_id=44579).
5. Derzhavna sluzhba statystyky Ukrainy [State Statistics Service of Ukraine]. [www.ukrstat.gov.ua](http://www.ukrstat.gov.ua). Retrieved from <http://www.ukrstat.gov.ua>.
6. Yesina, O. K. (2018). Internet-bankinh v Ukrayini: suchasnyy stan, problemy ta perspektyvy rozvytku [Internet Banking in Ukraine: Current State, Problems and Prospects for Development]. *Visnyk sotsialno-ekonomichnykh doslidzhen – Bulletin of socio-economic research*, 1 (48), 209–213 [in Ukrainian].
7. Pro banky ta bankivsku diialnist [On Banks and Banking]. № 2121-III (on December 7, 2000). Retrieved from <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2121-14>.
8. Informatsiyni Internet-portal Bankir.UA [Information portal Bankir.UA]. <http://bankir.ua>. Retrieved from <http://bankir.ua>.
9. Kornieiev, V. L. (2017). Finansovi innovatsii bankiv i mozhlyvosti dyversyfikatsii bankivskykh posluh [Financial innovations of banks and possibilities of diversification of banking services]. *Svit finansiv – The world of finance*, 2, 74–81 [in Ukrainian].
10. Kryvych, Ya. M. (n.d.). *Vplyv transformatsiinykh protsesiv na stratehichnyi rozvytok [Influence of transformation processes on strategic development]*. Retrieved from <http://dspace.uabs.edu.ua/bitstream/123456789/797/3/4.pdf> [in Ukrainian].
11. Melnykov, A. O. (2018). Tendentsii rozvytku bankivskoho obsluhovuvannia [Trends in development of banking services]. *Naukovi pratsi MAUP – MAUP scientific works*, 3(30), 134-140 [in Ukrainian].
12. Mishchenko, V. I., Slavianska, N. H., Korenieva, O. H. (2015). *Bankivski operatsii v umovakh zahostrennia konkurentsiii na rynku [Banking operations in the conditions of aggravation of competition in the market]*. Kyiv [in Ukrainian].
13. Ofitsiyni sait Nacionaljnogho banku Ukrajiny [Official site of the National Bank of Ukraine]. [bank.gov.ua](http://bank.gov.ua). Retrived from <http://bank.gov.ua>.

## ФІНАНСОВІ РЕСУРСИ: ПРОБЛЕМИ ФОРМУВАННЯ ТА ВИКОРИСТАННЯ

14. Faidula, M. R. (2018). Dystantsiine obsluhovuvannia kliientiv bankiv ta yoho rozvytok v Ukraini [Remote Bank Customer Service and its Development in Ukraine]. Proceeding from *Bankivska systema Ukrainy: stabilizatsiia ta draivery zrostannia – Banking system of Ukraine: stabilization and growth drivers* (pp. 234-238). Ternopil: Vektor [in Ukrainian].

15. Fedyshyn, M. F., Abramova, A. S., Zhavoronok, A. V., & Marych, M. G. (2019). Management of competitiveness of the banking services. *Financial and credit activity: problems of theory and practice*, 1 (28), 64-74. DOI: <https://doi.org/10.18371/fcaptp.v1i28.163340>.

**Жаворонок Артур Віталійович** – кандидат економічних наук, доцент, доцент кафедри публічних, корпоративних фінансів та фінансового посередництва, Чернівецький національний університет імені Юрія Федьковича (вул. Коцюбинського, 2, м. Чернівці, 58012, Україна).

**Жаворонок Артур Витальевич** – кандидат экономических наук, доцент, доцент кафедры общественных, корпоративных финансов и финансового посредничества, Черновицкий национальный университет имени Юрия Федьковича (ул. Коцюбинского, 2, г. Черновцы, 58012, Украина).

**Zhavoronok Artur** – PhD in Economics, Associate Professor, Associate Professor at the Department of Public, Corporate Finance and Financial Intermediation, Yuriy Fedkovych Chernivtsi National University (2 Kotsiubinskyi Str., 58012 Chernivtsi, Ukraine).

**E-mail:** [artur.zhavoronok@ukr.net](mailto:artur.zhavoronok@ukr.net)

**ORCID:** <http://orcid.org/0000-0001-9274-8240>

**ResearcherID:** S-3479-2016

**Scopus Author ID:** 57208127961

**Федишин Майя Пилипівна** – кандидат економічних наук, доцент, доцент кафедри публічних, корпоративних фінансів та фінансового посередництва, Чернівецький національний університет імені Юрія Федьковича (вул. Коцюбинського, 2, м. Чернівці, 58012, Україна).

**Федишин Майя Филипповна** – кандидат экономических наук, доцент, доцент кафедры общественных, корпоративных финансов и финансового посредничества, Черновицкий национальный университет имени Юрия Федьковича (ул. Коцюбинского, 2, г. Черновцы, 58012, Украина).

**Fedyshyn Maiia** – PhD in Economics, Associate Professor, Associate Professor at the Department of Public, Corporate Finance and Financial Intermediation, Yuriy Fedkovych Chernivtsi National University (2 Kotsiubinskyi Str., 58012 Chernivtsi, Ukraine).

**E-mail:** [m.fedyshyn@chnu.edu.ua](mailto:m.fedyshyn@chnu.edu.ua)

**ORCID:** <http://orcid.org/0000-0002-0807-6814>

**ResearcherID:** S-4772-2016

**Ковальчук Наталія Олександрівна** – кандидат економічних наук, асистент кафедри публічних, корпоративних фінансів та фінансового посередництва, Чернівецький національний університет імені Юрія Федьковича (вул. Коцюбинського, 2, м. Чернівці, 58012, Україна).

**Ковальчук Наталья Александровна** – кандидат экономических наук, ассистент кафедры общественных, корпоративных финансов и финансового посредничества, Черновицкий национальный университет имени Юрия Федьковича (ул. Коцюбинского, 2, г. Черновцы, 58012, Украина).

**Kovalchuk Natalia** – PhD in Economics, Assistant Professor at the Department of Public, Corporate Finance and Financial Intermediation, Yuriy Fedkovych Chernivtsi National University (2 Kotsiubinskyi Str., 58012 Chernivtsi, Ukraine).

**E-mail:** [natasha\\_3377@i.ua](mailto:natasha_3377@i.ua)

**ORCID:** <http://orcid.org/0000-0001-7886-2485>

**ResearcherID:** S-1888-2016