

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ

СУМСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ЦЕНТР ЗДВН
КАФЕДРА ФІНАНСІВ І ПІДПРИЄМНИЦТВА
ЛЦДН у м.КОНОТОП
(місто знаходження НКП)

До захисту допускається
Завідувач кафедри, проф.
_____ В.М.Боронос
« ____ » _____ 20__ р.

ДИПЛОМНА РОБОТА

НА ТЕМУ:

Ринок банківських послуг і продуктів в Україні: проблеми і тенденції розвитку

Освітній рівень “Бакалавр”

Спеціальність «Фінанси, банківська права та страхування»

Керівник роботи:

(підпис)

О. В. Циганенко

(ініціали, прізвище)

Студент:

(підпис)

Т. Ю. Солдатенко

(ініціали, прізвище)

Група:

Суми
2020

РЕФЕРАТ

Дипломна робота. 37 с., 7 рис., 6 табл., 30 джерел.

Мета роботи – вивчити теоретичні та методичні аспекти ринку банківських продуктів і послуг, провести аналіз його стану і розробити пропозиції щодо його розвитку.

Об'єкт дослідження – ринок банківських продуктів і послуг.

Методи дослідження – індукції і дедукції, аналізу і синтезу, історичного і логічного зіставлення, спостереження, а також методи і процедури емпіричного дослідження: економіко-статистичні і порівняльні методи.

Надання якісного та широкого спектра банківських продуктів і послуг для населення є однією зі складових стабільного стану економіки, а на даний момент Україна відстає від багатьох країн в цьому відношенні. Кредитним організаціям необхідно не тільки встигати за конкурентами в області інновацій, а й підтримувати гідний рівень стандартних банківських продуктів і послуг, адже прибутковість, стійкість і конкурентоспроможність банків залежить від того, наскільки задовольняються потреби клієнтів в банківських продуктах і послугах.

У першому розділі розглянуто сутність і значення ринку банківських послуг і продуктів, їх види та характеристика.

У другому розділі виконано порівняльний аналіз ринку банківських продуктів і послуг в Україні і інших країнах та проаналізовано динаміку і структуру банківських продуктів і послуг в Україні

У третьому розділі виявлено проблеми та визначено перспективи розвитку ринку банківських продуктів та послуг в Україні.

РИНОК БАНКІВСЬКИХ ПОСЛУГ, БАНК, ПОСЛУГА, КЛІЄНТИ, УГОДА, ОПЕРАЦІЇ, РОЗВИТОК.

ЗМІСТ

ВСТУП	5
1 ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ РИНКУ БАНКІВСЬКИХ ПРОДУКТІВ І ПОСЛУГ	7
1.1 Сутність і значення ринку банківських послуг і продуктів	7
1.2 Види банківських продуктів і послуг, їх характеристика	11
2. АНАЛІЗ СТАНУ РИНКУ БАНКІВСЬКИХ ПРОДУКТІВ І ПОСЛУГ В УКРАЇНІ	17
2.1. Порівняльний аналіз ринку банківських продуктів і послуг в Україні і інших країнах	17
2.2. Аналіз динаміки і структури банківських продуктів і послуг в Україні	22
3 ПРОБЛЕМИ ТА ПЕРСПЕКТИВИ РОЗВИТКУ РИНКУ БАНКІВСЬКИХ ПРОДУКТІВ ТА ПОСЛУГ	29
ВИСНОВКИ	33
СПИСОК ЛІТЕРАТУРИ	35

ВСТУП

Актуальність теми дипломної роботи. Стрімке впровадження різних інформаційних технологій в життя суспільства зачіпає практично всі процеси, що відбуваються в економіці, а також економіку в цілому. Один із сегментів фінансового ринку, якого це торкнулося в значній мірі - ринок банківських продуктів і послуг. Це обумовлено високим темпом розвитку інформаційних технологій в банківській сфері.

Надання якісного та широкого спектра банківських продуктів і послуг для населення є однією зі складових стабільного стану економіки, а на даний момент Україна відстає від багатьох країн в цьому відношенні. Кредитним організаціям необхідно не тільки встигати за конкурентами в області інновацій, а й підтримувати гідний рівень стандартних банківських продуктів і послуг, адже прибутковість, стійкість і конкурентоспроможність банків залежить від того, наскільки задовольняються потреби клієнтів в банківських продуктах і послугах.

Мета роботи - вивчити теоретичні та методичні аспекти ринку банківських продуктів і послуг, провести аналіз його стану і розробити пропозиції щодо його розвитку.

Завдання дослідження, які поставлені та вирішені для досягнення мети роботи:

- розглянуто сутність і значення ринку банківських послуг і продуктів, їх види та характеристика.
- виконано порівняльний аналіз ринку банківських продуктів і послуг в Україні і інших країнах;
- проаналізовано динаміку і структуру банківських продуктів і послуг в Україні;
- виявлено проблеми та визначено перспективи розвитку ринку банківських продуктів та послуг в Україні.

Об'єкт дослідження – ринок банківських продуктів і послуг.

Предмет дослідження – економічні відносини, що складаються на ринку банківських продуктів і послуг, спрямовані на подальший позитивний розвиток.

Методи дослідження, які використовувалися в процесі дослідження та обробки матеріалів: – індукції і дедукції, аналізу і синтезу, історичного і логічного зіставлення, спостереження, а також методи і процедури емпіричного дослідження: економіко-статистичні і порівняльні методи.

Структура роботи. Основна частина дипломної роботи складається з трьох розділів. У першому розділі розглянуто сутність і значення ринку банківських послуг і продуктів, їх види та характеристика.

У другому розділі виконано порівняльний аналіз ринку банківських продуктів і послуг в Україні і інших країнах та проаналізовано динаміку і структуру банківських продуктів і послуг в Україні

У третьому розділі виявлено проблеми та визначено перспективи розвитку ринку банківських продуктів та послуг в Україні.

Фактологічну основу роботи становлять нормативно-правові акти, що регламентують банківську діяльність, звітні дані офіційного сайту Мінфіну, НБУ, результати наукових досліджень, тематичні аналітичні матеріали російських компаній, публікації періодичної преси, Інтернет-ресурси.

1 ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ РИНКУ БАНКІВСЬКИХ ПРОДУКТІВ І ПОСЛУГ

1.1 Сутність і значення ринку банківських послуг і продуктів

Ринок банківських продуктів і послуг є складовою частиною фінансового ринку, це економічний простір, де зустрічається попит і пропозиція банківських продуктів і послуг.

Суб'єктами банківського ринку є його учасники: кредитні організації - виробники банківської продукції і юридичні і фізичні особи - її споживачі. Об'єктами ринку виступають самі банківські продукти та послуги.

Так як ринок банківських продуктів і послуг є частиною спільного ринку послуг, він має всі його основні характеристики, які обумовлені властивостями продуктів і послуг:

1. Беззбереженість. Дана властивість означає неможливість провести банківські продукти та послуги про запас і виводити на ринок, тим самим відповідаючи на зростання попиту. Банківські продукти та послуги надаються і споживаються одночасно із запитом клієнта. Це обумовлює необхідність регулювання співвідношення попиту і пропозиції на даному ринку, а також створення резервів ресурсів з їх надання.

2. Невіддільність від банку. Для реалізації практично всіх послуг, наданих банками, необхідний безпосередній контакт клієнта з співробітниками банку або з банківським обладнанням (програмними продуктами). В результаті, клієнт є не тільки частиною процесу споживання продукту або послуги, а й частиною процесу виробництва продукту або надання послуги.

3. Мінливість якості. Якість кожного продукту або послуги пов'язано з конкретними умовами їх реалізації, а вони в свою чергу залежать від факторів, серед яких можуть бути компетенція працівників банку, внутрішня культура менеджменту та ін. Саме для цього в банках розробляються стандарти поведінки персоналу, правила спілкування з клієнтом і т.п.

4. Договірний характер обслуговування. Для надання банком більшості послуг необхідно укласти цивільно-правові договори, в яких зазначаються права та обов'язки і банку, і клієнта.

5. Зв'язок банківських послуг і продуктів з грошима. Стан валютного ринку і грошового обігу істотно впливає на попит споживачів на ринку банківських продуктів і послуг.

У вітчизняному законодавстві відсутні такі поняття, як «банківська послуга», «банківський продукт». Також відсутній сам термін «банківська операція», в законі представлений тільки перелік операцій і угод, які можуть іменуватися банківськими. Це ускладнює розуміння того, що з себе в цілому представляє ринок банківських продуктів і послуг.

Основним результатом діяльності будь-якої організації на даному ринку є створення і реалізація банківських продуктів і послуг. Створення банківського продукту ґрунтується на законодавчо зафіксованих видах діяльності. У Законі України від 07.12.2000 № 2121-III «Про банки і банківську діяльність» у якості видів діяльності кредитної організації визначені банківські операції та угоди, а також наведено закритий перелік операцій і угод, які отримали статус банківських (таблиця 1.1).

Таблиця 1.1 – Банківські операції та угоди в Україні

№ з/п	Банківські операції	Банківські угоди
1	Залучення коштів фізичних і юридичних осіб у вклади (до запитання на певний термін);	Здійснення переказів грошових коштів без відкриття банківських рахунків, в тому числі електронних грошових коштів (за винятком поштових переказів).
2	Розміщення залучених коштів від свого імені і за свій рахунок	Придбання права вимоги від третіх осіб виконання зобов'язань в грошовій формі
3	Відкриття і ведення банківських рахунків фізичних та юридичних осіб;	Довірче управління грошовими коштами та іншим майном за договором з фізичними та юридичними особами;
4	Здійснення переказів грошових коштів за дорученням фізичних і юридичних осіб, в тому числі банків-кореспондентів, по їхньому банківському рахунках;	Здійснення переказів грошових коштів за дорученням фізичних і юридичних осіб, в тому числі банків-кореспондентів, по їхньому банківському рахунках;

Продовження таблиці 1.1

5	Інкасація коштів, векселів, платіжних і розрахункових документів і касове обслуговування фізичних та юридичних осіб	Надання в оренду фізичним і юридичним особам спеціальних приміщень або знаходяться в них сейфів для зберігання документів і цінностей
6	Купівля-продаж іноземної валюти готівковою та безготівковою формами;	Лізингові операції
7	Залучення дорогоцінних металів фізичних і юридичних осіб у вклади (До запитання і на певний термін), за винятком монет із дорогоцінних металів;	Надання консультаційних та інформаційних послуг.
8	Видача банківських гарантій	Інші угоди за законодавством України
9	Здійснення переказів грошових коштів без відкриття банківських рахунків, в тому числі електронних грошових коштів (За винятком поштових переказів).	

Таким чином, банк, керуючись законодавством і прийнятою стратегією свого розвитку, буде внутрішню продуктову політику, результатом якої є створення банківських продуктів і послуг.

Банківські операції та інші угоди, які укладаються банками, мають свою специфіку, а саме:

- комерційний характер, що виражається у стягненні банками певної винагороди (у вигляді відсотка, комісії). Відповідно до закону України від 07.12.2000 № 2121-III «Про банки і банківську діяльність», основною метою діяльності банку є отримання прибутку;

- переважно грошова форма проведення операцій;

- договірний характер, що передбачає самостійний вибір банками і клієнтами один одного з урахуванням власних інтересів і переваг та укладення між ними договору.

Розглянемо основні характеристики, що відрізняють банківський продукт від банківської послуги:

- 1) Асортимент банківських продуктів постійно змінюється, перелік же банківських послуг змінюється тільки з появою будь-яких інновацій.

2) Кожен банк пропонує перелік послуг і продуктів, але конкуренція на даному ринку існує тільки між продуктами і якістю надання послуг, а не між самими послугами.

3) У банківського продукту є життєвий цикл, а послуги немає.

Підсумовуючи всі аспекти розглянутих характеристик банківського продукту, банківської послуги, а також банківських операцій і угод, можна уявити дані поняття у вигляді рисунка 1.1



Рис. 1.1 – Співвідношення понять «банківський продукт», «банківська послуга» і «банківські операції та угоди»

Основою створення і впровадження банківського продукту є задоволення будь-яких потреб клієнтів, оскільки споживач купує не продукт як такий, що має якийсь набір властивостей, а його здатність задовольняти певну потребу. Таким чином, ефективність діяльності будь-якої організації на ринку залежить від того, якою мірою можливо надати реальну вигоду клієнту, який придбає даний банківський продукт. Розробляючи будь-яку послугу, визначається набір її властивостей, що дозволяють задовольнити певну потребу клієнта.

Однією з головних завдань «виробників» даного ринку є оптимізація структури існуючих банківських продуктів і послуг, які повинні бути збалансованими щодо, як їх рентабельності, так і їх різноманітності. Оптимальна структура дозволяє швидко реагувати на зміну ринкової кон'юнктури. Інше

завдання полягає в підтримці оптимального поєднання «старих» і «нових» банківських продуктів і послуг, тобто балансу між вже існуючими і тільки що розробленими банківськими продуктами.

Основними виробниками банківських продуктів і послуг на ринку є комерційні банки. Виділяють дві основні групи комерційних банків.

Універсальний банк є виробником практично всіх видів банківських продуктів і послуг, обслуговує найрізноманітніші підприємства, а також населення.

Спеціалізований (спеціальний) банк характеризується тим, що діяльність такого банку спрямована на одну або кілька груп банківських продуктів і послуг - наприклад, іпотечні банки спеціалізуються на видачі кредитів під заставу нерухомості, ощадні банки в основному займаються наданням депозитних послуг і т.д.

1.2 Види банківських продуктів і послуг, їх характеристика

Існує безліч класифікацій і групувань банківських продуктів і послуг за різними ознаками. Розглянемо ті, які найчастіше зустрічаються в науковій літературі.

Залежно від напрямку діяльності кредитної організації виділяють наступні групи банківських послуг:

1. Послуги, пов'язані з фінансуванням потреб клієнтів (кредитні послуги):

Видача кредиту; непряме кредитування (факторинг, форфейтинг, лізинг та ін.)

2. Послуги, пов'язані з наданням можливості вкладення коштів клієнтів (інвестиційні послуги): прийом і розміщення грошових коштів на депозитні рахунки (поточні, строкові, ощадні); посередницькі послуги з придбання та реалізації цінних паперів за дорученням клієнта; інвестування коштів клієнта в реальні активи (дорогоцінні метали, нерухомість); дилінгові послуги (надання клієнту можливості здійснення операцій з купівлі валюти, цінних паперів та

інших активів без участі посередників шляхом безпосереднього підключення до електронної дилінгової системи.

3. Послуги, пов'язані з раціоналізацією обороту фінансових активів клієнтів:

3.1. Розрахунково-касові послуги: відкриття і ведення рахунків (безчекові і чекові); здійснення розрахунків; касове обслуговування (прийом і видача готівки, обмін валюти тощо.); випуск і обслуговування операцій з пластиковими картами; супутні послуги (пошук втрачених сум, надання інформації по рахунках і ін.), інтернет-банкінг.

3.2. Тростові послуги: управління майном за договором; виконання довірчих функцій зі спеціальних доручень; емісійні послуги; депозитарні та трансфер-агентські послуги; управлінське обслуговування.

3.3. Консультаційні послуги: аудиторські; консультаційно-правові; інформаційно-аналітичні та довідкові; освітні

3.4. Інші: послуги зі зберігання, охорони і транспортування цінностей; страхові послуги; рекламні послуги; послуги нотаріального характеру; надання самостійно розроблених банківських технологій іншим банкам і ін.

О.І. Лаврушин класифікує банківські продукти на три групи - таблиця 1.2.

Таблиця 1.2 – Класифікація банківських продуктів

Види банківських продуктів	Приклад банківського продукту
Традиційні	Кредитні, депозитні, розрахункові, інвестиційні продукти, випуск та обслуговування пластикових карт та ін.
Додаткові	Інкасація, конвертація валюти, зберігання і перевезення цінностей та ін.
Нетрадиційні	Управління майном клієнта (довірчі продукти), факторингові, форфейтингові і лізингові продукти, консультаційні та інформаційні продукти і т.д.

Так як будь-яка банківська послуга або банківський продукт спрямований на задоволення потреб клієнта, не можна не враховувати класифікацію, представлену Перехожевим В.А., що дозволяє систематизувати банківські продукти та послуги, відповідно до видів потреб клієнтів.

Потреби клієнтів банків (фізичних і юридичних осіб) можна класифікувати наступним чином:

1. Потреби в збільшенні (накопиченні, збільшенні, збереженні) власних фінансових ресурсів.
2. Потреби в отриманні (мобілізації) в свій оборот додаткових ресурсів.
3. Потреби в здійсненні розрахунків за різними угодами.
4. Потреби в зберіганні, грошових коштів, цінностей, інформації, документації і т.д.
5. Потреби в інформації, консультації та сприяння.

Грунтуючись на тому, що задоволення потреб утворює зміст відповідних їм банківських послуг, то можна уявити перелік банківських продуктів в межах послуг, які надаються банками у вигляді таблиці 1.3.

Таблиця 1.3 - Співвідношення банківських продуктів і послуг до потреб клієнтів банку

Види банківських послуг	Приклад банківського продукту
<i>1. Потреба в збільшенні власних фінансових ресурсів</i>	
1.1 Депозитні послуги	Ощадний вклад, терміновий вклад, депозит запитання, внесок в дорогоцінних металах
1.2 Послуги довірчого управління	Індивідуальне довірче управління, сертифікат пайової участі в загальному фонді банківського управління, індивідуальний інвестиційний рахунок
1.3 Послуги брокерського посередництва	Брокерське обслуговування, покупка і продаж цінних паперів, інтернет-брокер, посередництво в купівлі-продажу дорогоцінних металів, готівкової і безготівкової іноземної валюти
1.4 Послуги з приросту ресурсів на основі цінних паперів банку	Облігації, векселі, акції, сертифікати
<i>2. Потреба в мобілізації клієнтами додаткових ресурсів</i>	
2.1 Кредитні послуги	Разовий кредит, кредитна лінія, овердрафт, іпотечний кредит, інвестиційний кредит, споживчий кредит, МБК оперативний лізинг, фінансовий лізинг
2.2 Лізингові послуги	Оперативний лізинг, фінансовий лізинг

Продовження таблиці 1.3

2.3 Факторинг	Факторинг з правом регресу, факторинг без права регресу, зовнішньоторговельний факторинг
2.4 Послуги емісійного посередництва	Андеррайтинг
2.5 Інвестиційні (дилерські) послуги	Репо, купівля-продаж цінних паперів
2.6 Гарантійні послуги	Банківська гарантія, порука, аваль
3. Потреби в здійсненні розрахунків	
3.1 Розрахунково-касове обслуговування	Розрахунковий рахунок, валютний рахунок, банківські картки, акредитив, переказ, платіжне доручення, грошові чеки
3.2 Послуги з емісії платіжних інструментів	Векселі, заставні, розрахункові та дорожні чеки
3.3 Послуги доступу до різних платіжних систем	Перекази Western Union, перекази Contact
4. Потреби в зберіганні	
4.1 Послуги з оренди сейфів	Індивідуальний банківський сейф (осередок)
4.2 Послуги депозитарію	Ведення рахунку депо
4.3 Послуги власника реєстру	Ведення реєстру власників цінних паперів
5. Потреба в інформації, консультаціях	
5.1 Консалтингові послуги	Консалтинг, інформаційне забезпечення, правове супровід зовнішньоторговельного контракту
5.2 Оціночні послуги	Оцінка нерухомості, оцінка застави (в т. ч., цінних паперів)

Розглянемо характеристику банківських продуктів і послуг, які найбільш популярні в даний час серед споживачів.

1. Кредитні продукти і послуги є одним з основних в діяльності будь-якого банку, а також більшості небанківських кредитних організацій. Їх основна особливість полягає в прив'язці до вимог певних клієнтів, тому при розробці та просуванні кредитних продуктів і послуг банки повинні керуватися специфікою певних груп клієнтів і індивідуальні особливості кожного потенційного позичальника.

2. Формування ресурсної бази банку в основному відбувається за рахунок залучених коштів клієнтів, а саме - вкладів (депозитів). Внески приймаються

тільки банками, що мають право відповідно до ліцензії, яка видається НБУ, які беруть участь в системі обов'язкового страхування вкладів в банках і перебувають на обліку в організації, що здійснює функції з обов'язкового страхування вкладів. Банки забезпечують збереження вкладів і своєчасність виконання своїх зобов'язань перед вкладниками.

3. Інвестиційні продукти і послуги, пов'язаних з ринком цінних паперів, їх класифікація наведена в таблиці 1.4.

Таблиця 1.4 – Класифікація операцій з цінними паперами

Вид операції	Приклад банківської послуги
Активні	вкладення в акції з метою інвестування; вкладення в акції, облігації спекулятивного характеру; облік векселів; операції репо.
Пасивні	випуск, продаж і обслуговування власних векселів; емісія та обслуговування власних акцій; продаж / купівля власних депозитних і ощадних сертифікатів.
Посередницькі (Комісійні)	здійснення брокерського обслуговування клієнтів; сприяння в розміщенні і реалізації власних клієнтських цінних паперів; депозитарні послуги.

4. Одними з найпопулярніших серед приватних і корпоративних клієнтів, є розрахунково-касові продукти і послуги. Вони включають комплекс операцій з ведення рахунків клієнтів. Розрахунки між господарськими суб'єктами є невід'ємною частиною сучасної економіки. Забезпечення розрахунків є однією з основних функцій банку. Всі касові операції регламентуються і контролюються НБУ у відповідних нормативних документах.

У процесі ведення рахунків клієнтів банк здійснює за їх дорученням не тільки розрахункові операції в безготівковій формі, а й їх касове обслуговування, що складається в прийомі або видачі готівкових коштів.

Наявність касових активів дозволяє банку здійснювати ряд операцій. Незважаючи на те, що з появою нових технологій кількість операцій з готівковими коштами зменшується, потреба в касовому обслуговуванні ще збереглася.

Пластикові карти, як один з основних продуктів цієї групи, являє собою інструмент безготівкових розрахунків, який призначений для оплати товарів і

послуг, отримання готівкових коштів в банках і банківських терміналах (банкоматах).

У кожному комерційному банку є величезний вибір різних видів карт і банківських продуктів з їх участю в залежності від цілей і умов використання, а також від особливостей політики банку.

За функціонально-економічними характеристиками карти бувають кредитними і дебетовими. Кредитні карти призначені для здійснення її утримувачем операцій, розрахунки за якими здійснюються за рахунок коштів, наданих кредитною організацією-емітентом клієнту в межах встановленого ліміту відповідно до умов кредитного договору. Дебетові карти призначені для здійснення операцій в межах залишку грошових коштів клієнта, що знаходяться на його банківському рахунку з урахуванням встановлених лімітів. Крім того, за функціонально-економічними характеристиками виділяють карти з дозволеним овердрафтом. Вони дозволяють здійснювати платежі як за рахунок коштів власника картки, розміщених на банківському рахунку, так і за рахунок кредиту, наданого банком в разі нестачі коштів на рахунку.

Інтернет-банкінг - одна з інновацій в банківському секторі, яка дозволяє банку управляти рахунками клієнтів, вкладками, розрахунками клієнтів з бюджетом. Виділяються наступні види операцій: оплата послуг різних компаній, отримання інформації за поточним рахунком, ведення операцій з цінними паперами, здійснення перерахувань по рахунках клієнтів за певний проміжок часу і т.д. Клієнти істотно економлять час за рахунок виключення необхідності особистого відвідування офісу банку, набагато спрощується процес відстеження операцій по рахунках і доступу необхідної інформації.

Кожен потенційний споживач може вибрати зручний для себе спосіб використання інтернет-банкінгу - через мобільний телефон, комп'ютер, планшет тощо., головна умова - наявність доступу в Інтернет.

2 АНАЛІЗ СТАНУ РИНКУ БАНКІВСЬКИХ ПРОДУКТІВ І ПОСЛУГ В УКРАЇНІ

2.1 Порівняльний аналіз ринку банківських продуктів і послуг в Україні і інших країнах

Особливості ринків банківських продуктів і послуг різних країн обумовлені станом економіки держави, політичною ситуацією, менталітету споживачів, позицією держави на міжнародній арені і багатьма іншими факторами. Проте, світові тенденції в появі і розвитку будь-яких нових технологій або глобальні зміни в банківському бізнесі в тій чи іншій мірі відбиваються на всіх.

Досліджуючи світові рейтинги банків за величиною активів або капіталу, вітчизняні банки, на жаль, займають далеко не провідні позиції. Це пов'язано і з відносно небагатою історією банківського сектора, більш вузьким спектром банківських продуктів і послуг, недостатнім рівнем ефективності використання сучасних технологій, а також з економічними факторами.

Український ринок банківських продуктів і послуг характеризується розширенням конкуренції між банками і банківськими інститутами.

Таблиця 2.1 – Кількість банків в Україні з 2010 по 2020 рр

Рік	Кількість діючих банків	З них з іноземним капіталом	У т.ч. зі 100% іноземним капіталом
2010	182	51	17
2011	176	55	17
2012	176	53	18
2013	176	53	20
2014	180	49	22
2015	163	51	22
2016	117	41	19
2017	96	38	19
2018	82	38	17
2019	77	37	17
2020*	75	35	18

Станом на 01 січня 2010 року в Україні діяло 184 банки, з них з іноземним капіталом було 51. З 2010 року по 2013 показники кількості банків мали тенденцію до зменшення, скоротилася кількість банків на 6 одиниць, а от банки з іноземним капіталом мали неоднозначну тенденцію. В 2011 році їх кількість збільшилась на 4 одиниці, а починаючи з 2012 року відбулося скорочення. Станом на 01 січня 2020 року кількість комерційних банків становить 75, з них і іноземним капіталом – 35.

Також на фінансовому ринку функціонують структури, які часто співвідносять з тіньовим банківським сектором. Виконуючи функції стандартного банківського сектора, ці організації не потрапляють під контроль норм центральних банків, що дозволяє їм стати більш конкурентоспроможними на ринку. Відсутність довіри у населення України, обумовлене недоліком досвіду взаємодії з банківським сектором теж робить свій негативний вплив на розвиток ринку банківських продуктів і послуг. У Європі рівень довіри до фінансового ринку — близько 30%, в Америці – 50%, у Китаї – 60%. В Україні відсоток довіри до ринку – 5%.

На 1 червня 2019-го найбільше вкладників мав Приватбанк - 21,8 млн громадян. Серед них 5,25 млн осіб тримають вклади до 10 грн. У Райффайзен Банку Аваль гроші зберігають 2,4 млн українців. Укрсиббанку - 2,16 млн. Альфа-Банку довіряють 1,95 млн вкладників.

На європейському ринку протягом останніх років спостерігалось зростання різних законодавчих реформ, пов'язаних з підвищенням безпеки проведення банківських операцій, а також з посиленням безпеки банківського сектора в цілому. Однак система управління ризиками в більшості банків не систематизована і являє собою лише уривки напрямків і методик, що не дозволяє банкам ефективно реагувати на зростаючу кількість законодавчих норм і актів [26, с.77]. Нові правила стимулюють банки на максимальне зниження ризиків, наприклад, на поліпшення якості кредитного портфеля, що, однак, призводить до зростання вартості капіталу. Нові правила і норми посилюють вимоги до

структури капіталу і ліквідності банківських активів, а також говорять про необхідність забезпечення більшої прозорості в рамках розкриття інформації. Ці закономірності вже видно і в Україні.

При цьому кредитні організації намагаються не відставати від швидко зростаючої кількості постійно мінливих нормативів, використовуючи все більше і більше нових технологічних можливостей: реорганізують всю структуру інформаційних технологій, забезпечують зберігання великих обсягів даних, збільшують обчислювальні можливості систем, щоб укластися в нові стандарти.

Банки намагаються розробити і впровадити таку управлінську програму, яка допомагала б своєчасно реагувати на зміни, що відбуваються в нормах і стандартах, а також контролювала ризики, пов'язані, наприклад, при взаємодії з третіми особами. Щоб реалізувати таку програму, банкам необхідно автоматизувати процес аналізу ситуації, забезпечити систему перевірки операцій, тобто дозволити співробітникам перевіряти можливі наслідки до прийняття рішення. Очікувані витрати на реалізацію даної програми в Європі за 2018 рік склали близько 97 мільярдів доларів [26, с. 78].

Дедалі популярнішими у всіх країнах стають банківські продукти і послуги, які можна отримати через Інтернет. Це, безсумнівно, впливає і на рівень шахрайства на ринку. Даний вид злочинів тягне за собою такі наслідки: втрата коштів споживачів, витрати організацій на юридичні послуги, а також втрати своїх і потенційних клієнтів, ділової репутації.

Щорічні втрати фінансових організацій Європи в результаті таких атак за даними 2015 року склали понад 13 мільйонів доларів. Витрати, понесені банками в результаті злому баз даних (як за допомогою простого шахрайства так і за рахунок кібератак) постійно зростають, як і витрати на зміцнення систем безпеки. Статистика по даному питанню в Україні важкодоступна.

Прогнозується, що обсяг коштів, виділених на доопрацювання захисного програмного забезпечення, до 2025 року в Європі зросте на 40% [26, с. 78].

В останні роки значно розширилося застосування аналізу біометричної інформації, так як банки усвідомили, що повинні забезпечувати не тільки

проходження платежів, але і збереження персональних даних. В даний час клієнти більшості банків розвинених країн використовують технології розпізнавання біометричних даних при користуванні мобільним банком, проведенні платежів і переказів. В Україні система біометричних даних лише почала свій розвиток, використовуючи досвід і технології зарубіжних партнерів. Найближчим часом кредитним організаціям доведеться зіткнутися з великою кількістю нових стандартів і норм забезпечення безпеки даних у всіх країнах, де набирає обертів використання біометричних даних.

Великі іноземні технологічні компанії, такі як «Apple» і «Google» надають фінансові послуги за допомогою сервісів «ApplePay» і «GoogleWallet», які, хоч і є доповненням для існуючих послуг конкретних банків, вимагають відсоток від прибутку, чого не було б, якби у банку був власний подібний сервіс. Даний факт посилює конкуренцію на ринку банківських продуктів і послуг, як в Україні, так і в інших країнах - кредитні організації втрачають клієнтів в таких дохідних сегментах, як кредитування та інвестиції, здійснення платежів і переказів, люди все частіше користуються послугами нефінансових організацій.

В Україні 63% населення має банківські рахунки, тоді як у країнах Європи показник наявності банківських рахунків у населення наближається до 100%. Вона перевершує середні показники по країнам, що розвиваються, і країнам з економіками Центральної Азії і Європи (51,4%).

Але якщо порівняти показники по Україні з економічно розвиненими країнами, порівняння буде не на її користь - у Скандинавських країнах рівень фінансової інклюзії становить 100%, у Великобританії - 98%. Разом з тим, Україна зараз знаходиться на рівні європейських і світових трендів.

Але до теперішнього часу існують невирішені проблеми доступності банківських послуг в Україні, пов'язаних з унікальними особливостями країни, включаючи її географічні та демографічні характеристики, економічні умови, а також відносно молодий вік фінансового ринку.

Однією з таких проблем є вирішення питання взаємодії з тими категоріями населення, які проживають в сільській місцевості, у віддалених, малонаселених і

важкодоступних районах, де ускладнена можливість отримувати обслуговування на постійній основі, в тому числі за допомогою віддаленого доступу до банківських послуг.

Більш широкий спектр банківських продуктів і послуг як і раніше доступні саме в великих містах, і рівень їх проникнення знижується у віддалених і сільських районах, які знаходяться за межами міських центрів. Перш за все, в них функціонує менша кількість банківських підрозділів.

І хоча банкомати та платіжні термінали поширені широко, вони мають обмежений (порівняно з підрозділами банків) функціонал: так, наприклад, платіжні термінали і частина банкоматів виконують лише функцію прийому готівкових грошових коштів і не дозволяють здійснювати їх видачу. Інфраструктура для прийому карт в сільських районах також обмежена. Крім того, рівень проникнення банківських продуктів і послуг серед окремих груп населення, таких як малозабезпечені та літні люди, нижче загального рівня, в порівнянні з багатьма розвиненими країнами [16].

На основі розглянутих особливостей ринків банківських продуктів і послуг різних країн, можна виділити головну тенденцію розвитку світового ринку банківських продуктів і послуг - впровадження інформаційних технологій в сферу банківського обслуговування, посилення вимог до кредитних організацій, проведення всередині фінансових інститутів структурних і операційних поліпшень, а також посилення конкуренції між банками і компаніями небанківського сектора.

Основними факторами, що впливають на збільшення обсягів прибутку кредитних організацій розвинених країн, є:

- підвищення рівня конкуренції на ринку банківських продуктів і послуг;
- розвиток електронної комерції та Інтернету як каналу продажів банківських продуктів, що характеризується низькою собівартістю в порівнянні з іншими сегментами;

- сприйняття споживачами банківської послуги як «стандартного» продукту, який може бути отриманий в будь-якому відділенні банку без істотних відхилень в ціні і якості.

Основними проблемами вітчизняного ринку банківських продуктів і послуг, враховуючи проведений аналіз ринків, є:

1. Слабкий рівень диверсифікації (з переважанням базових депозитно-кредитних і розрахунково-касових послуг).

2. Нижчий рівень доступності банківських продуктів і послуг, в зв'язку з національними особливостями.

3. Історично невеликий термін існування українських банків і на основі цього відсутність у них великого досвіду і традицій, які необхідно переймати у більш розвинених країн, при цьому адаптуючи до особливостей національної економіки і країни в цілому.

4. Схильність криз (економічним, платіжним, бюджетним і т.д.), які роблять клієнтів неплатоспроможними і часто нездатними відповідати за своїми зобов'язаннями (повернення кредитів).

Таким чином, у вітчизняного ринку продуктів і послуг ще є перелік проблем, вирішення яких дозволить поліпшити показники обсягу і якості представлених продуктів і послуг, посилить позиції банків на світовому ринку, що в цілому зміцнить національну економіку.

2.2 Аналіз динаміки і структури банківських продуктів і послуг в Україні

За останні роки на українському ринку банківських продуктів і послуг спостерігалися якісні і кількісні зміни, що стосуються структури і обсягів споживаних продуктів і послуг.

Частка загальних кредитів в національній валюті складає 56%, що становить 639969 млн. грн. у загальному обсязі кредитних ресурсів і переважає над часткою валютних кредитів на 12% (44%) .

За останні чотири роки спостерігається постійне зниження частки валютних кредитів в економіці. Одним з пояснень цієї тенденції є те, що в Україні з 2015 року проводиться політика «плаваючого валютного курсу», тобто курс більше не таргетується. Через це у 2015 році валютний курс виріс майже в 3 рази, що й стало причиною зменшення валютних кредитів.



Сучасний розвиток економіки України відбувається в нестабільних умовах. На економіку постійно впливають зовнішні чинники, політичні та економічні фактори. Зараз перед банківською системою України гостро стає проблема підвищення ефективності кредитної діяльності, оскільки саме кредитний сектор є основою всіх активів банків країни. Для того щоби зрозуміти тенденції розвитку кредитної діяльності України, розглянемо динамічний аналіз основних показників банківської активності (табл. 2.2) [3].

Таблиця 2.2 – Динаміка наданих кредитів у всі сфери економіки в Україні на початок року за 2015-2019 роки (млн. грн.)

Роки	Кредити, млн.грн.	Абсолютний приріст, млн. грн.		Темпи зросту, %		Темпи приросту, %	
		Ланцюговий	Базисний	Ланцюговий	Базисний	Ланцюговий	Базисний
2015	1 020 667	-	-	-	-	-	-

2016	1 032 872	12 205	12 205	101,2	101,2	1,2	1,2
2017	996 205	-24 462	-36667	97,6	96,4	-2,4	-3,5
2018	1 057 591	36 924	61 386	103,6	106,2	3,6	6,2
2019	1 105 954	85 287	48 363	108,4	104,6	8,4	4,6

Згідно з даними таблиці 2.2 кредитні залишки за 2015 рік зросли на 12205 млн. грн., абона 1,2%. Однак у наступному 2016 році спостерігається зниження кредитних залишків на 24462 млн. грн. (2,4%). Надалі помічаємо тільки збільшення кредитних залишків. Обсяги кредитування залишаються приблизно на одному рівні, але відбувся спад у 2017 році. Надалі ми бачимо тенденцію до зростання обсягів кредитів з кожним роком.

Зміни в частці кредитування фізичних осіб впливають на споживчий попит, а в частці юридичних осіб – на обсяги й розвиток виробництва, що значно впливає на загальну економіку країни.

Частки кредитування фізичних та юридичних осіб майже не змінюються щодо загального обсягу кредитних ресурсів. Можна помітити лише незначні коливання: з 2016 року по 2017 рік кредитування фізичних осіб зменшилось на 10,7%, а кредитування юридичних осіб зменшилось на 1,9%. В наступні роки простежується тенденція до зростання кредитування обох форм. З 2017 року по 2019 рік обсяги кредитування фізичних осіб зросли на 28,2%, а обсяги кредитування юридичних осіб – на 7,7% .

Кількість споживчих кредитів зростає високими темпами близько 30%. Висока дохідність цього сегмента є привабливою для банків. Попит на споживчі кредити зростає. На сьогоднішній день співвідношення нових споживчих кредитів та витрат домогосподарств складає 9%, і буде збільшуватись в польшому (рис.2.1).

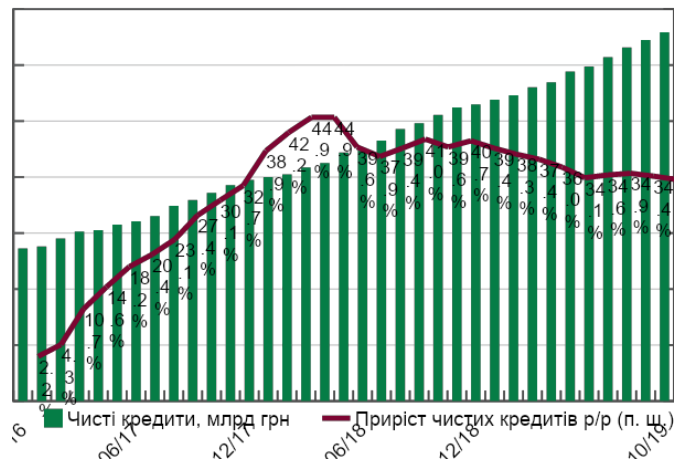


Рис. 2.1 – Чисті кредити фізичним особам у гривні*, млрд грн

Незмінно високими залишаються обсяги видачі нових кредитів у грошовому вимірі, але темпи зростання кредитного портфеля зменшились до 29% через величину вищої бази. Роздрібний портфель складає 11% від загальних активів банківської системи. Частка процентних доходів банків, яка забезпечується споживчими кредитами, становить 29%. Висока прибутковість цього напрямку стимулює банки активно його розвивати. Десяток банків показує річний приріст чистого портфеля споживчого кредитування більше 30%. Деякі з них удвоїли свій портфель за рік.

Частка коштів населення, бізнесу та бюджету за рік зросла на 5.2 в. п. і наприкінці жовтня становила 85.3% зобов'язань банків. Натомість частка залучень від нерезидентів у валюті скоротилася на 3.7 в. п. – до 10.4%.

Зовнішні борги банків несуттєві – близько 5 млрд дол., 70% із них – залучення державних банків від міжнародних фінансових організацій або ж через розміщення єврооблігацій. Валютне фондування банки залучають переважно на внутрішньому ринку: його обсяги в 3.5 раза перевищують валютні кошти, залучені зовні. Протягом 2020 року держбанки мають сплатити 720 млн дол. За єврооблігаціями, тому зовнішній борг сектору ймовірно знову скоротиться (рис. 2.2).

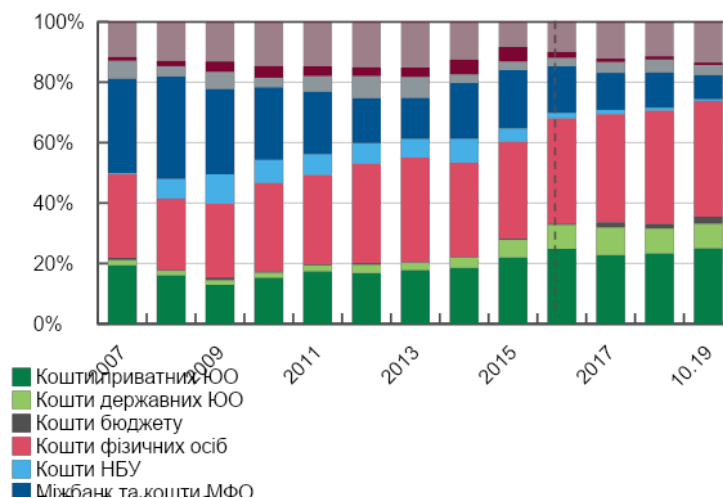


Рис.2.2 – Структура пасивів банків

Кошти фізичних осіб на вимогу зростали швидше, ніж строкові. З огляду на загальне зниження відсоткових ставок, банки не пропонують премії за довші вкладення, а тому у вкладників недостатньо стимулів залишати кошти на довше. Відтак частка зобов'язань із залишковим терміном до одного місяця за рік зросла на 3.6 в. п. – до 66%.

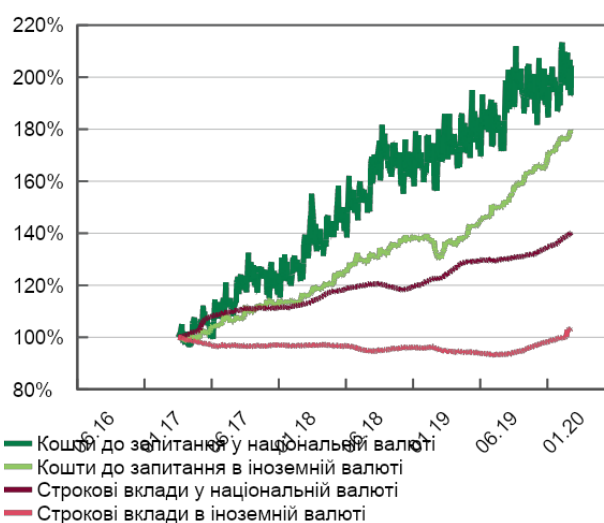


Рис. 2.3. – Кошти фізичних осіб, включаючи ощадні сертифікати, 30.12.16 = 100%

Завдяки сповільненню інфляції знижуватимуться комерційні ставки банків. Цьому також сприятиме і висока конкуренція за якісних клієнтів як у

корпоративному, так і в роздрібному сегменті. Певний час банки зможуть тримати процентний спред і маржу на відносно високому рівні завдяки роздрібному кредитуванню. Ставки за такими кредитами не дуже чутливі до зміни облікової ставки НБУ, а тому навряд чи рухатимуться синхронно з іншими ставками за активами та зобов'язаннями.



Рис.2.4 – Облікова ставка НБУ та вартість нових депозитів і кредитів* у гривні, % річних

У доходах банків одну з основних ролей відіграє транзакційний дохід від банківських карт. Тенденція зростання безготівкових розрахунків заснована на значні інвестиції банків в розвиток інфраструктури прийому карток і зміна споживчої поведінки.



Рис. 2.5 – Розподіл безготівкових операцій з використанням платіжних карток у 2019 році

Так у 2019 році найбільше переказів було здійснено з картки на картку, що становить 42% від загального обсягу операцій. Найбільше розрахунків відбулося з використанням платіжних терміналів, що становить 51% загальної кількості операцій.

3 ПРОБЛЕМИ ТА ПЕРСПЕКТИВИ РОЗВИТКУ РИНКУ БАНКІВСЬКИХ ПРОДУКТІВ ТА ПОСЛУГ

Нині вітчизняні банки стикаються зі значною кількістю проблем: скорочення вкладів (депозитів) фізичних осіб, незатребуваність посередницьких послуг, збільшення простроченої заборгованості та інші.

Банківська система України не викликає довіри у вкладників, ще більше в довгостроковій перспективі. Це головна причина незацікавленості населення в довгострокових вкладах (депозитах). Не переконало населення і введення обов'язкового страхування вкладів. Існує інші фактори, що впливають на збільшення термінів вкладів (депозитів). Сьогодні однією з негативних причин недовіри клієнтів до банківської системи є збільшення випадків відзиву ліцензій банками. Так, у 2014 році було ліквідовано Український промисловий банк, у 2016 році — Банк «Столиця». Більше 70 банків зараз знаходяться на стадії ліквідації, серед яких такі популярні банки, як «Фінанси і Кредити», банк «Надра» і банк «Хрещатик» [14].

Зменшення кількості банків, відбилося на ступені недовіри клієнтів до банківської системи, але можна зазначити й інші причини падіння кількості вкладів, зокрема, збій в системі видачі коштів вкладникам за системою страхування вкладів. Як відображають дані статистичних звітів, резервів Фонду гарантування вкладів фізичних осіб недостатньо на погашення виплат вкладникам. Таким чином, політика, яка спрямована на оздоровлення банківської системи через скорочення банків, виявила проблеми системи страхування вкладів і її неспроможність одночасно обслуговувати велику кількість вкладників.

На сьогоднішній день жоден банк не застрахований від втрати ліцензії. Це впливає на кількість вкладників, які часто приймають рішення про відтік коштів і зміну конкуренції на ринку, оскільки населення і домогосподарства вважають, що надійнішими є банки з державною участю.

Існує і інша причина зниження активності населення у банківських послугах. Це відсутність нових, привабливих для клієнтів банківських послуг і продуктів. Усі банківські продукти є лише модернізацією початкових продуктів. Банки повинні звертати увагу всі зміни у фінансовому середовищі, адаптуватися до них і удосконалювати свою діяльність, щоб досягнути успіху.

Ще однією ознакою ринку банківських продуктів і послуг є обслуговування здебільшого фізичних осіб в порівнянні з обслуговуванням юридичних осіб. Така динаміка виразно спостерігається на сучасному українському ринку банківських продуктів і послуг. Так, станом на січень 2017 року частка рахунків фізичних осіб становить 96,2% від усіх відкритих клієнтами рахунків (91,6 млн поточних рахунків і 16,4 млн вкладних (депозитних) рахунків[14]. Це ще раз підкреслює, що українська модель ринку банківських продуктів і послуг заснована на європейській моделі, яка базується на отримання швидкого доходу і має великі ризики.

Ще однією з важливих проблем у банківській системі України є мінімізація ризиків при достроковому поверненню коштів.. Багато банків, встановлюють високі комісії за розірвання договору вкладу, прагнуть частково компенсувати свої втрати. Але багатьох клієнтів непокоїть неможливість достроково забрати свої грошові засоби без втрат. Банки у свою чергу пропонують вклади з метою не втратити клієнта, на строки встановлені клієнтом, тобто клієнт сам обирає кількість днів, на скільки хоче зробити вклад. Тим самим, банки зменшують ризики і встановлюють обмеження на залучені кошти.

Важливим індикатором рівня довіри населення до банківської системи України є період вкладу вільних засобів у банки. Так, у січні 2014 року депозити домогосподарств до року склали лише 27%. Нині споживачі переважно вкладають кошти строком погашення до одного року. У січні 2016 року такі депозити склали найбільшу частку серед інших видів депозитів, а саме 44%, що свідчить про збільшення недовіри населення до банків.

Проблема залучення депозитів на строк більше одного року є досить актуальною. Це стосується депозитів як у національній, так й іноземних валютах.

Існують проблеми і з кредитними продуктами, а саме:

– спрощення порядку видачі кредитів домогосподарствам збільшує ризик неправильної оцінки кредитоспроможності позичальника що веде за собою довгострокові прострочення, а іноді і невиконання кредиту.

– прагнення банків до спрощення оформлення кредиту підвищує ризик неправильної оцінки кредитоспроможності позичальника і ризик недостовірності поданих документів.

– однією з проблем банківської системи є фінансова неграмотність населення. На жаль, більшість клієнтів банків мало обізнані в сфері кредитування, внаслідок чого клієнт отримує відмову по кредитній заявці. Багато банків фінансують заходи з підвищення фінансової грамотності серед громадян, вважаючи ці заходи ефективними як для розвитку майбутніх клієнтів і для самого банку.

Все вище зазначене говорить про необхідність негайного впровадження заходів, які спрямовані на поліпшення банківської системи, що сприяло б її розвитку. В цій сфері доречно буде вивчення та запровадження досвіду зарубіжних країн.

Наприклад, варто зазначити вид банківських послуг, стає популярним у багатьох зарубіжних країнах, який засновано на формуванні партнерських відносинах між банком і клієнтом. Банк і клієнт обговорюють спільну участь в реалізації якого-небудь бізнес-проекту про спільне фінансування цього проекту. Прибуток (чи збитки) ділиться в обговорених частинах, що пропорційно відповідають часткам внесків партнерів.

Для підвищення ефективності діяльності комерційних банків потрібно [3]:

- Продовжити роботу щодо збільшення капіталізації банків, в тому числі за рахунок первинних публічних розміщень акцій серед широкого кола інвесторів, включаючи населення. Забезпечувати високу якість капіталу; продовжувати подальший розвиток систем управління ризиками з урахуванням зарубіжної

практики, адекватно оцінювати втрати, з урахуванням профілю та рівня ризиків, а також перспективного стану фінансового середовища.

- Вжити заходів щодо розвитку роботи, спрямованої на формування баз даних, необхідних для оцінки ризиків з використанням математичної статистично і теорії ймовірності;

- Приділяти особливу увагу питанням управління ризиками на нових швидкозростаючих сегментах ринку банківських послуг і фінансових ринках, в тому числі в споживчому кредитуванні. Банківським асоціаціям вивчити питання про доцільність розробки типового договору споживчого кредиту;

- Забезпечити комплексні підходи до управління ризиками, враховуючи їх взаємозв'язок і взаємовплив;

- Кредитним організаціям, що є головними в банківських групах, головним організаціям (компаніям, що управляють) банківських холдингів удосконалювати процедури управління ризиками та достатності капіталу, ґрунтуючись на сучасних підходах до ризик-менеджменту, в тому числі відображених в рекомендаціях Базельського комітету з банківського нагляду;

- Посилити увагу до питань достовірності обліку і звітності, в тому числі консолідованої, підвищити прозорість діяльності за рахунок розширення складу і оперативності інформації, що публікується кредитними організаціями інформації про свою діяльність (на власних сайтах, а також на сайті НБУ в мережі Інтернет);

- Продовжити розробку стандартів корпоративної етики, стандартів якості банківської діяльності та механізмів контролю за їх дотриманням, звертаючи особливу увагу на якість розроблюваних стандартів, сприяти їх добровільному впровадженню в банківську практику, одночасно не допускаючи зростання невиправданої навантаження на банки;

- Впровадити в практику розробку планів заходів та дій, що забезпечують безперервність діяльності банків в непередбачених ситуаціях. Базувати цю роботу на проведених експертних оцінках і самооцінці рівня ризиків, стану

корпоративного управління, управління ризиками, внутрішнього контролю, інформаційної безпеки;

- Брати активну участь в програмах підвищення фінансової грамотності населення.

Раннє попередження НБУ коливань, висування вимог до пояснення від керівництва таких банків і чіткого виконання заходів щодо недопущення подібних коливань, дозволить уберегти банківську систему України від банкрутства великих учасників ринку і не допустить підриву банківського іміджу.

ВИСНОВКИ

За результатами дослідження можна зробити наступні висновки:

1. Ринок банківських продуктів і послуг є важливим сегментом кредитного ринку і складовою частиною фінансового ринку. Він являє собою економічний простір, де стикаються попит і пропозиція банківських продуктів і послуг, і володіє всіма характерними рисами ринку в принципі. Разом з тим має ряд галузевих особливостей, що вимагають обліку при визначенні перспектив його розвитку.

2. Існує великий спектр банківських продуктів і послуг. На даний момент відсутня єдина класифікація банківських продуктів і послуг. Різні автори пропонують поділ за різними принципами: за потребами клієнтів, за напрямками діяльності кредитної організації та ін. Це говорить про випереджаючу динаміку процесу виникнення нових банківських продуктів і послуг відповідно до вимог часу, і відставанням науки.

3. Кредитні організації не можуть здійснювати свою діяльність ізольовано. Для виконання своїх функцій ними затребувані важливі послуги, які забезпечуються інфраструктурою, що включає в себе перелік різних інститутів, які можуть мати різну форму і ставитися до різних сфер діяльності. Організації інфраструктури ринку банківських продуктів і послуг сприяють досягненню ефективності та зрілості ринку. Вони полегшують учасникам ринку реалізацію їх інтересів, підвищують оперативність і ефективність ринкових суб'єктів з урахуванням спеціалізації, забезпечують юридичний та економічний контроль, досягнення цілей державного і громадського регулювання ділової практики.

Аналіз ринку банківських продуктів та послуг України дозволив виявити наступні проблеми:

- слабкий рівень диверсифікації продуктів та послуг;
- схильність криз (економічним, платіжним, бюджетним і т.д.), які роблять клієнтів неплатоспроможними і часто нездатними відповідати за своїми зобов'язаннями (повернення кредитів);

- низький рівень доступності банківських послуг населенню;
- збільшення собівартості послуг за рахунок посилення вимог до кредитних організацій.

Для вирішення проблем, виявлених в ході аналізу, необхідно:

1. Підвищувати фінансову грамотність населення, яка впливає на вибір як організації, в якій будуть купуватися банківські продукти або послуги, так і на вибір самої пропозиції. Це допоможе знизити ризики для споживача, а також дасть розвиток нових банківських продуктів і послуг.

2. Надавати державну підтримку у вигляді реалізації різних програм, націлених на вдосконалення елементів інфраструктури ринку, які поліпшать його функціонування.

3. Поліпшення якості обслуговування населення в частині банківських продуктів і послуг.

4. Удосконалювати законодавство в галузі функціонування інформаційних банківських систем, онлайн-сервісів і ін.

СПИСОК ЛІТЕРАТУРИ

1. Варцаба В.І., Заславська О.І. Сучасне банківництво: теорія і практика: Навч. посібник. — Ужгород: Видавництво УжНУ «Говерла», 2018. — 364 с.
2. Вовчак О. Д. Кредит і банківська справа: навч.-метод. посіб. для самост. вивч. дисципліни / Вовчак О.Д. — Львів: ЛКА, 2010. — 133 с.
3. Гатаулліна Е.І., Маршук Л.М. Аналіз показників діяльності комерційних банків України // Економіка та суспільство. — 2017. - №17. — 516-521
4. Гребенюк Н.В. Значимість зовнішніх факторів впливу в управлінні банком в сучасних умовах. Вісник Львівської комерційної академії. Серія економічна. 2014. Вип. 46. С. 257–261.
5. Єсіна О.Г. Інтернет-банкінг в Україні: сучасний стан, проблеми та перспективи розвитку. Вісник соціально-економічних досліджень. 2013. Вип. 1(48). С. 209–213.
6. Жаворонок А.В. Диверсифікація банківських послуг: факторний вплив. Молодий вчений. 2016. № 12.1. С. 739–744.
7. Карчева І.Я. Сучасні тенденції інноваційного розвитку банків України в контексті концепції Банк 3.0. Фінансовий простір. 2015. № 3. С. 299–305.
8. Коваленко В. Кредитна діяльність банків України: проблеми та перспективи розвитку : монографія. Одеса : Атлант, 2015. 217 с.
9. Коляденко С.В. Цифрова економіка: передумови та етапи становлення в Україні та світі. Економіка. Фінанси. Менеджмент: актуальні питання науки і практики. 2016. № 6. С. 105–110.
10. Кузьменко О.В., Овчаренко В.О. Оцінювання впливу інноваційних технологій на ринок банківських послуг України. Бізнес Інформ. 2018. № 2. С. 121–126.
11. Кучанський О.Ю. Перспективи розвитку в Україні систем дистанційного банківського обслуговування клієнтів. Управління розвитком складних систем. 2015. № 23(1). С. 115–119.

12. Міщенко В.І., Міщенко С.В. Маркетинг цифрових інновацій на ринку банківських послуг. Фінансовий простір. 2018. № 1. С. 75–79.
13. Могильницька М.П., Воробець Х.Б. Правові та організаційні проблеми нагляду за діяльністю банківських груп в Україні // Фінансовий простір - 2015. – №2 (18).- С. 87-92
14. НБУ назвав банки з найбільшими прибутками та збитками за підсумками 2018 року [Електронний ресурс]. – Режим доступу:<http://finbalance.com.ua/news/NBU-nazvav-banki-z-naybilshimi-pributkami-ta-zbitkami-za2018-rik>
15. Основні показники діяльності банків: дані офіційного сайту Мінфін [Електронний ресурс]. – Режим доступу:<https://index.minfin.com.ua/ua/banks/stat/>
16. Офіційний сайт Законодавства України. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/main/d>.
17. Офіційний сайт Міністерства фінансів України. URL:<https://www.minfin.gov.ua>.
18. Офіційний сайт Національного банку України. URL:<https://www.bank.gov.ua>.
19. Пасічник І. Трансформація каналів продажу банківських послуг у контексті забезпечення конкурентоспроможності банків. Вісник Національного банку України. 2014. № 10. С. 28–33.
20. Показники банківської діяльності: дані офіційного сайту НБУ [Електронний ресурс]. - Режим доступу: https://bank.gov.ua/control/uk/publish/article?art_id=34661442&cat_id=34798593
21. Примостка Л.О. Фінансовий менеджмент банку [Електронний ресурс]. - Режим доступу: <https://library.if.ua/book/92/6367.html>
22. Про банки і банківську діяльність : Закон України від 7.12.2000 № 2121-III. Верховна Рада України. URL :<http://zakon0.rada.gov.ua/laws/show/2121-14> (дата звернення: 01.03.2019).
23. Про схвалення Концепції розвитку цифрової економіки та суспільства України на 2018–2020 роки та затвердження плану заходів щодо її реалізації :

Розпорядження Кабінету Міністрів України; Концепція, План, Заходи від 17.01.2018 № 67-р. URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/67-2018-%D1%80>

24. Сумарні активи та пасиви комерційних банків України: дані офіційного сайту Мінфін [Електронний ресурс] - Режим доступу: <https://index.minfin.com.ua/ua/banks/stat/>

25. Трудова М.Є. Інноваційні перспективи розвитку в банківській системі України. Економіка і суспільство. 2016. № 3. С. 485–490.

26. Commercial bank branches (per 100,000 adults). The World Bank. URL: <https://data.worldbank.org/indicator/FB.CBK.BRCH>. P5?view=chart.

27. EUROPE 2020. A European strategy for smart, sustainable and inclusive growth. European Comission. 2010. URL : <http://ec.europa.eu/eu2020/pdf/COMPLET%20EN%20BARROSO%20%20%20007%20-%20Europe%202020%20-%20EN%20version.pdf> (дата звернення: 08.02.2019).

28. Frame W.S., White L.J. Technological Change, Financial Innovation, and Diffusion in Banking. NYU Working Paper. 2014. № 451/33549.

29. Internet User Statistics & 2018 Population for the 53 European countries and regions. URL : <https://www.internetworldstats.com/stats4.htm>

30. Vijayaragavan T. Modern Banking Services – A key Tool for Banking Sector. International Journal of Commerce, Business and Management. 2014. Vol. 3, № 4. P. 589–594.