

УДК 336.77

НАПРЯМИ УДОСКОНАЛЕННЯ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ БАНКІВ В УКРАЇНІ

Репета М.М., Смолінська С.Д.

Львівський національний університет імені Івана Франка

У статті досліджено сучасні тенденції розвитку фінансових послуг на банківському ринку. Визначено основну групу факторів впливу на обсяги надання банками фінансових послуг. Розглянуто інновації фінансово-банківського обслуговування у світових банківських системах та перспективи їх застосовуються в банках України. Обґрунтовано необхідність застосування банківськими установами дистанційного обслуговування для підвищення якості фінансових послуг. Запропоновано практичні рекомендації для удосконалення фінансових послуг на вітчизняному банківському ринку, який перебуває у процесі подолання кризових проблем. **Ключові слова:** банки, фінансові послуги банків, банківський ринок, якість фінансово-банківських послуг, дистанційне банківське обслуговування.

Постановка проблеми. Необхідною передумовою успішного розвитку економіки є ефективно діюча банківська система, у якій головну роль відіграють фінансові послуги, що беруть участь у русі грошового капіталу, забезпечуючи умови для економічного зростання. Якість надання та підтримка конкурентоспроможності фінансово-банківських послуг у світовому ринковому просторі є головною метою банківських установ для їх ефективної співпраці з контрагентами. В умовах розвитку глобалізаційних процесів, посилюється конкуренція на банківському ринку, що призводить до появи новітніх технологій у наданні фінансових послуг, скорочення традиційних видів фінансово-банківського обслуговування тощо. Негативний вплив фінансової кризи на банківську систему України, швидка зміна характеру і тенденцій попиту на банківському ринку, створюють перешкоди для активного розвитку фінансових послуг у вітчизняних банках. Тому, дослідження проблем розвитку фінансового обслуговування у вітчизняних банківських установах та пошуку ефективних шляхів його удосконалення є актуальною проблемою в контексті формування конкурентоспроможного вітчизняного банківського простору.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Теоретичні та методологічні аспекти вивчення місця і ролі фінансових послуг на банківському ринку є об'єктом дослідження багатьох вітчизняних та зарубіжних науковців, серед яких слід відзначити: О.І. Барановський, В.В. Вітлінський, М. Гамбер, О.В. Дзюблюк, В.В. Корнеєв, М.І. Крупка, О.А. Лактіонова, Т.С. Смовженко, Е. Шоу та ін.

Виділення не вирішених раніше частин загальної проблеми. Незважаючи на значну увагу, що приділяється теоретичним і практичним засадам функціонування фінансових послуг на сучасному етапі розвитку банківського ринку України, поза увагою залишаються невирішені питання щодо оптимізації розвитку фінансово-банківських послуг, пов'язаних з досить складним становищем вітчизняної банківської системи та міжнародними тенденціями у сфері сучасного банківського обслуговування.

Мета статті. Головною метою цієї роботи є дослідження сучасних тенденцій розвитку фінансових послуг банків та інновацій у даному сегменті банківського ринку, а також розробка основних напрямів удосконалення вітчизняного ринку фінансово-банківських послуг.

Виклад основного матеріалу. Важливу роль у перерозподілі фінансових ресурсів на рівні економіки, входженні банківських установ в систему міжнародних фінансово-валютних відносин, відіграють фінансово-банківські послуги, розвиток та удосконалення яких безпосередньо сприяє зростанню ВВП та національному доходу держави.

Відповідно до Закону України, фінансова послуга – це операції з фінансовими активами, що здійснюються в інтересах третіх осіб за власний рахунок чи за рахунок цих осіб та у випадках, передбачених законодавством, і за рахунок залучених від інших осіб фінансових активів, з метою отримання прибутку або збереження реальної вартості фінансових активів [1].

Фінансові послуги реалізуються банківськими установами на основі загальноприйнятих принципів:

- вільний обмін товару (фінансово-банківських послуг);
- вільний вибір продавцем покупця (банком клієнта), а покупцем – постачальника (клієнтом свого банку), який регламентується відповідним договором (контрактом);
- вільна дія закону вартості, що виявляється в залежності цін фінансових послуг від співвідношення попиту і пропозиції на банківському ринку;
- наявність розвиненої інфраструктури фінансово-банківських послуг;
- аналіз потенціалу банківського сектору, його здатності реалізовувати фінансові послуги в обсягах та асортименті, достатніх для задоволення основних потреб юридичних і фізичних осіб;
- ліквідація монополізму в наданні і реалізації банками фінансових послуг з використанням економічних, а в окремих випадках – законодавчих та адміністративних заходів і створення умов для розвитку конкуренції [2, с. 353].

Дослідження фінансових послуг у банківському секторі економіки обумовлює необхідність вивчення факторів впливу на його функціонування та розвиток. Це пояснюється тим, що лише за умови здійснення аналізу чинників, які безпосередньо впливають на банківську діяльність та виступають рушійною силою даної сфери, можливо забезпечити раціональне та ефективне функціонування банківських послуг, що принесе в майбутньому позитивний результат.

Найбільш впливовою групою факторів, що змістовно відображають рівень розвитку

та функціонування фінансових послуг банків, є економічні:

- темп економічного зростання;
- напрями грошово-кредитної політики НБУ;
- тенденції зміни валового внутрішнього продукту;
- сальдо торгового балансу;
- рівень безробіття;
- рівень інфляції тощо [3, с. 18].

Слід зазначити, що дані фактори можуть спровокувати як покращення, так і погіршення рівня банківського обслуговування. Чим кращі показники національної економіки, тим більші обсяги надання банками фінансових послуг. Погіршення загальної економічної ситуації та добробуту населення (рівень мінімальної заробітної плати, прожиткового мінімуму, ВВП на душу населення) спричиняє панічні настрої у людей і, відповідно, спонукає вилучення коштів з банківської системи, що має ланцюгову реакцію негативних, кризових явищ в економіці.

Для надання банками фінансових послуг потрібен ряд надійних передумов і, передусім, достатній рівень активів. За середнім розміром активів вітчизняні банківські установи відстають від банків більшості країн від ста (США) до тисячі (Японія) разів. У таблиці 1 наведено перелік 20-ти найбільших банків України за розміром загальних активів, у яких зосереджено 90,67% активів усієї банківської системи держави станом на 1 січня 2018 року. Також, вказані активи цих банків станом на 1 січня 2017 року та проаналізовано їх спад/приріст протягом цього ж року [4].

Жирним шрифтом виділено банківські установи, які класифіковано НБУ як системно важливі банки станом на 01.01.2018 року: ПАТ "Приватбанк", АТ "Укресімбанк" та АТ "Ощадбанк". Статус системно важливого банку означає особливий режим

нагляду та державного регулювання банківської установи з метою зменшення ризиків порушення фінансової стабільності усієї банківської системи.

У зв'язку з фінансовою кризою останніх років та ліквідацією проблемних гравців на банківському ринку України, серед діючих банків активно зростає конкуренція у наданні фінансових послуг та спостерігається активна боротьба за довіру кожного клієнта.

На сучасному етапі розвитку банківського сегмента ринку, споживачі фінансових послуг, перш за все, потребують від банку надійності, різноманітності, а також, мобільності та технологічності сервісу обслуговування. У зв'язку з цим, банки розвинутих країн світу вдаються до дистанційного обслуговування клієнтів.

Дистанційне банківське обслуговування є сучасною технологією, що дозволяє проводити певні фінансові операції (поповнення/зняття коштів з депозитного вкладу, сплата за комунальних послуг, мобільний зв'язок, Інтернет, переказ коштів на іншу картку тощо) без відвідування клієнтом свого банку. У сучасних світових банківських системах клієнтам надаються наступні види дистанційних послуг:

– РС-банкінг (традиційна система "Клієнт-банк") – це система, яка здійснює доступ до банківського рахунка за допомогою персонального комп'ютера і прямого модемного з'єднання з комп'ютерною системою банку.

– Мобільний банкінг – це система, яка надає можливість здійснювати операції з рахунком клієнта та отримувати інформацію щодо його стану за допомогою телефону у будь-якій точці світу.

– Інтернет-банкінг – це технологія віддаленого банківського обслуговування, яка дає змогу клієнтові отримувати банківські послуги через мережу Інтернет

Таблиця 1

Найбільші банки України за загальними активами у 2017-2018 рр.

№	Назва банку	Усього активів на 01.01.2018, тис. грн	Усього активів на 01.01.2017, тис. грн	Приріст, %
1	ПриватБанк	259061473	220017621	+17,74
2	Ощадбанк	234241045	210099278	+11,49
3	Укресімбанк	171022254	160303832	+6,67
4	Райффайзен Аваль	72108061	55999735	+28,76
5	Укргазбанк	69274260	53681058	+29,04
6	Альфа-Банк	49530306	38953914	+27,15
7	УкрСиббанк	46576672	45367425	+2,66
8	ПУМБ	46532329	44552608	+4,44
9	Сбербанк	42363126	48355811	-12,39
10	Credit Agricole	30946062	29895180	+3,51
11	OTP Bank	29822400	24831464	+20,09
12	Укрсоцбанк	29248959	41800097	-30,02
13	Південний	25473240	20674605	+23,21
14	Промінвестбанк	20091847	34323896	-41,46
15	Сітібанк	19001051	19459670	-2,35
16	ПроКредит	16880948	12117205	+39,31
17	Кредобанк	14307668	11004498	+30,01
18	Таскомбанк	13842576	8128414	+70,29
19	ВТБ	11498904	20640072	-44,28
20	ING	9971217	17358491	-42,55
Загальний обсяг		1336357747	1242851194	+7,52

Джерело: розроблено автором за даними [4]

– Відео-банкінг – це система інтерактивного спілкування клієнта з персо-налом банку за допомогою спеціально призначених пристроїв, так званих "відео кіосків", устаткованих моніторами [5, с. 62].

З кожним роком вітчизняні банки все більше розвивають процес автоматизації фінансових послуг, надаючи клієнтам можливість здійснювати свої операції дистанційно, без вимоги візиту до банку. На рис. 1 наведено фінансові послуги банків України, які користуються найбільшою популярністю у дистанційному режимі серед клієнтів.

Проаналізувавши вищенаведені дані, можна зробити висновок, що у дистанційному обслуговуванні найбільшою довірою українців користуються наступні фінансово-банківські послуги: видача та обслуговування пластикових карт (70%), прийом та оплата платежів (61%), інтернет-банкінг (53%). Інші ж фінансові послуги банків, поки що, не є достатньо популярними у дистанційному режимі, про те, частка їх використання у відсотковому співвідношенні знаходиться на досить високому рівні.

На думку фахівців, подальше впровадження систем дистанційного обслуговування дозволить банкам заощадити 30% своїх коштів, а клієнтам – 20%, що є позитивним наслідком для обох сторін [7]. Розвиток даного напрямку обслуговування надасть можливість банкам ефективніше проводити клієнтські платежі, підвищить їхню надійність та зменшить витрати, пов'язанні з наданням фінансових послуг.

Слід зауважити, що сектор фінансово-банківських послуг України має певні особливості, які притаманні ліберальному банківському законодавству. Суб'єкти другого рівня банківської системи можуть проводити операції у різних секторах ринку позичкового капіталу і надавати клієнтам широкий спектр фінансових послуг. Закон України «Про банки та банківську діяльність» не містить обмежень відносно окремих видів операцій і сфер фінансового обслуговування. У статті 48 даного Закону, банкам забороняється діяльність лише у сфері матеріального виробництва, торгівлі (за винятком реалізації пам'ятних, ювілейних та інвестиційних монет) та страхування, крім виконання функцій страхового посередника [8].

Впродовж останніх років, розвиток фінансових послуг на банківському ринку України піддається впливу наступних чинників:

- зміни зовнішнього середовища (фінансова криза у світовій банківській системі, нестабільна економічна і політична ситуація в державі);
- посилення конкуренції між банківськими і небанківськими фінансовими установами;
- поява нових фінансових послуг у банківському середовищі.

За даними проведених досліджень, рівень розвитку фінансово-банківських послуг українських банків значно поступають банківським установам розвинутих країн світу, адже останні володіють значно більшим асортиментом фінансових по-

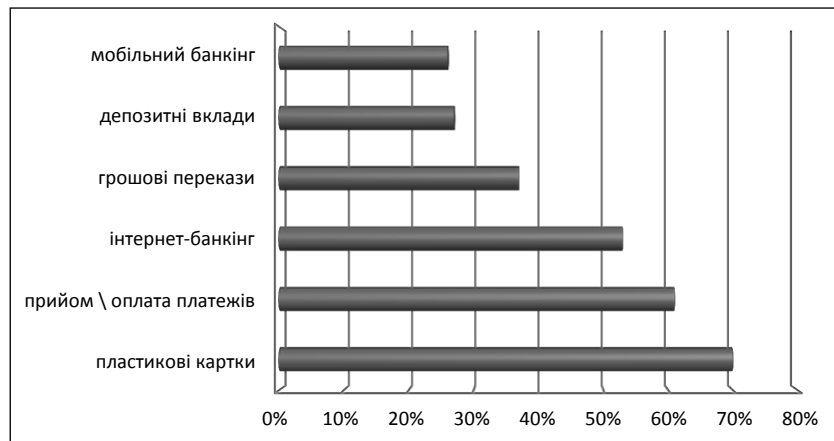


Рис. 1. Найбільш використовувані клієнтами українських банків фінансові послуги у дистанційному режимі, %

Джерело: розроблено автором за даними [6]

слуг, за рахунок чого досягають суттєвих переваг у порівнянні з українськими конкурентами [9, с. 84].

У сучасних умовах, для отримання українськими банками конкурентних переваг у наданні фінансових послуг, слід постійно створювати та удосконалювати фінансові послуги у відповідь на зростаючі потреби клієнтів, а також, застосовувати прогресивні системи управління, які б швидко могли реагувати на зміни зовнішнього середовища.

Розумне поєднання традиційного банківського обслуговування з нетрадиційними видами фінансово-банківських послуг та впровадження інноваційних технологій дозволить перейти вітчизняним банкам на новий ступінь розвитку фінансових послуг, збільшивши ефективність діяльності не лише окремого банку, але й усієї банківської системи, загалом.

Висновки і пропозиції. За результатами проведеного дослідження, можна зробити висновок, що фінансові послуги на банківському ринку перебувають на стадії стрімкого розвитку у світовому економічному просторі.

Насичення даного сегмента ринку та заострення конкурентної боротьби за клієнта вимагає від банків підвищення якості фінансового обслуговування клієнтів за рахунок впровадження інноваційних технологій та посилення розвитку нетрадиційних фінансово-банківських послуг.

Одним з ефективних шляхів впровадження інновацій у наданні фінансових послуг банками є застосування дистанційного обслуговування клієнтів, яке дозволить вивести банківську діяльність на принципово новий технологічний рівень.

Слід зауважити, що саме інноваційні технології надають можливість банківським установам значно модернізувати характер і шляхи взаємодії із своїми клієнтами, показуючи, при цьому, професійний підхід до оновлення фінансово-банківських послуг.

Основними напрямками підвищення конкурентоспроможності фінансових послуг на банківському ринку України в контексті подолання кризових проблем є:

- підвищення рівня капіталізації банківських установ;
- належне здійснення державного регулювання фінансових послуг із врахуванням основних стандартів функціонування банківської системи;

– розвиток процесу глобалізації, що передбачає впровадження єдиних міжнародних стандартів фінансового обслуговування;

– вдосконалення пропонованого клієнтам сервісу, використовуючи різноманітні канали надання інформації (Інтернет, електронна пошта, мобільний телефон тощо);

– розширення асортименту фінансових послуг на банківському ринку, а також, впровадження інноваційних технологій банківського обслуговування, що перш за все, має бути спрямоване на відновлення довіри економічних агентів до банківської системи;

– персоніфікація фінансово-банківських послуг на основі аналізу історії взаємин банку із клієнтами, для врахування основних потреб цільових груп клієнтів, що у майбутньому дозволить економити витрати внаслідок прискорення та стандартизації пропонованого клієнтам сервісу обслуговування.

Отже, розвиток фінансово-банківських послуг в значній мірі залежить від готовності банків змінюватися та адаптуватися відповідно до потреб своїх клієнтів. Надання банком високоякісних фінансових послуг є запорукою ефективного розвитку та виконання його стратегічних цілей.

Список літератури:

1. Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг: Закон України від 12 лип. 2001 р. № 2664. – [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.rada.gov.ua> (дата звернення 27.10.2018).
2. Васильєва Т.А. Маркетинг у банку / Т.А. Васильєва // Вісник Української академії банківської справи. – 2014. – № 1. – С. 353.
3. Барановський О.І. Сьогодення світового ринку банківських послуг / О.І. Барановський // Вісник Національного банку України. – 2012. – № 4. – С. 18.
4. Ministry of Finance of Ukraine, Information of the Ministry of Finance of Ukraine for the Bank Ratings. Financial indicators. Available at: <http://minfin.com.ua/banks/rating> (Accessed 15 March 2018).
5. Чуб О.О. Розвиток інтернет-банкінгу в глобальному середовищі / О.О. Чуб // Вісник Української академії банківської справи. – 2015. – № 1. – С. 62.
6. Онищенко Ю.І. Оцінка стану дистанційного обслуговування клієнтів в банках України». – [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://rev.kpu.zp.ua/journals/2017/2_02_uk/30.pdf.
7. Гонта І. «Сучасні банки: українців масово переведуть на дистанційне обслуговування». – [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://ckr.in.ua/finance/14458>.
8. Про банки та банківську діяльність: Закон України від 07 груд. 2000 р. № 2121. – [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/2121-14> (дата звернення 27.10.2018).
9. Івасів І.Б. Вплив іноземних банків на банківську систему України / І.Б. Івасів // Вісник Української академії банківської справи. – 2011. – № 10. – С. 84.

Репета М.М., Смолинська С.Д.

Львівський національний університет імені Івана Франко

НАПРАВЛЕНИЯ СОВЕРШЕНСТВОВАНИЯ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ БАНКОВ В УКРАИНЕ

Аннотация

В статье исследованы современные тенденции развития финансовых услуг на банковском рынке. Определены основную группу факторов влияния на объемы предоставления банками финансовых услуг. Рассмотрены инновации финансово-банковского обслуживания в мировых банковских системах и перспективы их применения в банках Украины. Обоснована необходимость применения банковскими учреждениями дистанционного обслуживания для повышения качества финансовых услуг. Предложены практические рекомендации по совершенствованию финансовых услуг на отечественном банковском рынке, который находится в процессе преодоления кризисных проблем.

Ключевые слова: банки, финансовые услуги банков, банковский рынок, качество финансово-банковских услуг, дистанционное банковское обслуживание.

Repeta M.M., Smolinska S.D.

I. Franko National University of Lviv

DIRECTIONS FOR IMPROVING FINANCIAL SERVICES OF BANKS IN UKRAINE

Summary

The article investigates modern tendencies of development of financial services in the banking market. The main group of factors influencing the volumes of financial services provided by banks is determined. Innovations of financial services of banks in world banking systems are considered and their prospects are used in banks of Ukraine. The necessity of the use of distance services by banking institutions for improving the quality of financial services is substantiated. Practical recommendations for improvement of financial services on the domestic banking market, which is in the process of overcoming crisis problems, are offered.

Keywords: banks, financial services of banks, banking market, quality of financial services of banks, distance banking services.