

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ  
ЧЕРНІВЕЦЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ  
ІМЕНІ ЮРІЯ ФЕДЬКОВИЧА

ЕКОНОМІЧНИЙ ФАКУЛЬТЕТ  
КАФЕДРА ФІНАНСІВ І КРЕДИТУ

## **РОЗВИТОК РИНКУ БАНКІВСЬКИХ ПОСЛУГ ДЛЯ ФІЗИЧНИХ ОСІБ В СУЧАСНИХ УМОВАХ**

Кваліфікаційна робота

Рівень вищої освіти – перший (бакалаврський)

Виконала:

студентка 4 курсу групи 411  
заочної форми навчання  
спеціальності 072 «Фінанси,  
банківська справа та страхування»

**Палагнюк Юлія Вячеславівна** \_\_\_\_\_

Керівник:

доцент кафедри фінансів і кредиту

**Абрамова Алла Сергіївна** \_\_\_\_\_

*До захисту допущено на засіданні кафедри  
протокол № \_\_\_\_\_ від \_\_\_\_\_ травня 2024 р.  
Завідувач кафедри фінансів і кредиту  
\_\_\_\_\_ проф. Нікіфоров П.О.*

## АНОТАЦІЯ

Палагнюк Ю.В. Розвиток ринку банківських послуг для фізичних осіб в сучасних умовах. Рукопис. Кваліфікаційна робота на здобуття першого (бакалаврського) рівня вищої освіти за спеціальністю 072 – Фінанси, банківська справа та страхування. Чернівецький національний університет імені Юрія Федьковича, Чернівці, 2024.

В кваліфікаційній роботі досліджені теоретичні та практичні аспекти функціонування ринку банківських послуг для фізичних осіб. Визначена сутність банківської послуги та встановлено систему послуг для фізичних осіб. Здійснено аналіз стану функціонування ринку банківських послуг для фізичних осіб в Україні у 2021-2023 роках, виявлено основні проблеми його функціонування, а також запропоновані шляхи удосконалення, у тому числі в умовах цифровізації.

Ключові слова: банківська послуга, фізична особа, кредит, депозит, дистанційне обслуговування, розрахунково-касове обслуговування, цифровізація.

## ABSTRACT

Palahniuk Y.V. Development of the market of banking services for individuals in modern conditions. Qualification work for obtaining the first (bachelor) level of higher education in specialty 072 – Finance, banking and insurance. Yuri Fedkovich Chernivtsi National University, Chernivtsi, 2024.

The qualification work investigates the theoretical and practical aspects of the functioning of the market of banking services for individuals. The essence of banking services is defined and the system of services for individuals is established. An analysis of the state of functioning of the banking services market for individuals in Ukraine in 2021-2023 is carried out, the main problems of its functioning are identified, and ways of improvement are proposed, including in the context of digitalisation.

Keywords: banking service, individual, loan, deposit, remote banking, cash and settlement services, digitalisation.

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

\_\_\_\_\_Ю.В. Палагнюк

## ЗМІСТ

ВСТУП.....	3
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ФУНКЦІОНУВАННЯ РИНКУ БАНКІВСЬКИХ ПОСЛУГ ДЛЯ ФІЗИЧНИХ ОСІБ.....	5
1.1. Економічна сутність банківської послуги.....	5
1.2. Система банківських послуг для фізичних осіб.....	10
РОЗДІЛ 2. АНАЛІЗ СТАНУ ФУНКЦІОНУВАННЯ РИНКУ БАНКІВСЬКИХ ПОСЛУГ ДЛЯ ФІЗИЧНИХ ОСІБ В УКРАЇНІ У 2021-2023 РОКАХ.....	16
2.1. Оцінка результатів надання кредитно-депозитних банківських послуг для фізичних осіб в Україні.....	16
2.2. Аналіз результатів надання цифрових та дистанційних банківських послуг для фізичних осіб в Україні.....	23
РОЗДІЛ 3. ШЛЯХИ УДОСКОНАЛЕННЯ ФУНКЦІОНУВАННЯ РИНКУ БАНКІВСЬКИХ ПОСЛУГ ДЛЯ ФІЗИЧНИХ ОСІБ В УКРАЇНІ.....	30
3.1. Проблеми функціонування ринку банківських послуг для фізичних осіб в Україні та їх вирішення.....	30
3.2. Проблеми та перспективи цифровізації ринку банківських послуг для фізичних осіб в Україні.....	35
ВИСНОВКИ.....	41
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	43

## ВСТУП

Ринок банківських продуктів і послуг являє собою одну з найважливіших складових економіки. На сучасному етапі розвитку економіки інтерес до різних аспектів діяльності банківських систем і методів управління ними зростає. Сучасний ринок, на якому функціонують комерційні банки, вимагає розроблення та реалізації різних продуктів і послуг банківської сфери. Ці продукти та послуги, завдяки своїм відмінним аспектам впливу на банківську ефективність, а також ефективність управління ними, викликають дедалі більший інтерес. Усе це визначає важливість розвитку ринку банківських послуг, особливо у сфері надання їх фізичним особам.

Саме розвиток роздрібних послуг для фізичних осіб забезпечує підвищення рівня прибутковості банківських організацій, а також до задоволення потреб фізичних осіб. Це пов'язано зі стратегією розвитку банків – отримання прибутку через реалізацію власних послуг для досягнення задоволеності клієнтів комерційного банку. Формування нових банківських послуг або банківських продуктів потребує необхідних знань співробітників, ресурсів комерційних банків, управлінських особливостей організації цієї діяльності. Це визначає необхідність досліджень у сфері організації та реалізації банківських послуг для фізичних осіб у комерційних банках.

Дослідження різних аспектів діяльності комерційних банків привертають увагу багатьох вітчизняних, зарубіжних учених і практиків, що пояснюється розширенням спектра, оновленням і модернізацією банківської діяльності. Теоретичним і методологічним проблемам вивчення місця і ролі банків на ринку послуг для фізичних осіб присвячено праці провідних учених у галузі банківської справи, фінансового менеджменту, зокрема: Блащук-Дев'яткіна Н., Гладких Д.М., Дремлюга О.О., Жаворонок А.В., Федішин М.П., Швець Н.Р. та інші.

Метою роботи є дослідження теоретичних засад та практичних умов надання послуг фізичним особам комерційними банками України задля встановлення проблемних питань та пошуку шляхів їх вирішення.

Основним завданнями дослідження встановлено:

- 1) дослідження економічної сутності банківської послуги;
- 2) виявлення елементів система банківських послуг для фізичних осіб;
- 3) оцінка результатів надання кредитно-депозитних банківських послуг для фізичних осіб в Україні у 2021-2023 роках;
- 4) аналіз результатів надання цифрових та дистанційних банківських послуг для фізичних осіб в Україні у 2021-2023 роках;
- 5) виявлення проблем функціонування ринку банківських послуг для фізичних осіб в Україні та встановлення їх перспектив вирішення;
- 6) розробка пропозицій щодо перспектив цифровізації ринку банківських послуг для фізичних осіб в Україні.

Об'єктом дослідження є система банківських послуг, які надаються фізичним особам у рамках функціонування ринку фінансових послуг комерційних банків.

Предметом дослідження виступають економічні відносини між фізичними особами та комерційними банками, пов'язаних із задоволенням фінансових потреб у формі фінансових послуг на умов досягнення прибутковості кожної зі сторін учасників таких відносин тощо.

Основними методами дослідження є: метод індукції та дедукції, аналізу, групування, синтезу, графічний та табличний методи, узагальнення.

Інформаційною базою написання роботи виступили нормативно-правові акти у сфері обслуговування комерційними банками фізичних осіб, періодичні видання, монографії провідних науковців та практиків у сфері функціонування ринку банківських послуг для обслуговування фізичних осіб в Україні.

Робота складається зі вступу, трьох розділів, висновків та списку використаних джерел. У I розділі досліджено теоретичні основи функціонування ринку банківських послуг для фізичних осіб. II розділ присвячений аналіз стану функціонування ринку банківських послуг для фізичних осіб в Україні у 2021-2023 роках. У III розділі запропоновано шляхи удосконалення його функціонування.

## РОЗДІЛ 1

### ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ФУНКЦІОНУВАННЯ РИНКУ БАНКІВСЬКИХ ПОСЛУГ ДЛЯ ФІЗИЧНИХ ОСІБ

#### 1.1. Економічна сутність банківської послуги

Одним із пріоритетних напрямів стратегії економічного розвитку України є активізація фінансового ринку країни та формування у перспективі на її території європейського фінансового центру. Найбільш розвиненим сектором українського фінансового ринку на сучасному етапі є ринок банківських послуг, який міг би стати «локомотивом» фінансового ринку.

Банківська конкуренція – це один із видів конкуренції на фінансовому ринку, у рамках якої банки вступають в економічне змагання за фінансові активи і клієнтів з усіма його учасниками, у тому числі й небанківськими організаціями. Створення умов для розвитку конкуренції на ринку банківських послуг вважається ключовим фактором ефективної реалізації принципу єдності економічного простору і вільного переміщення фінансових послуг.

Комерційні банки виступають основною ланкою банківської системи. Незалежно від форми власності комерційні банки є самостійними суб'єктами економіки. Сучасні банки безпосередньо обслуговують підприємства та організації, а також населення – своїх клієнтів. Їхні відносини з клієнтами мають комерційний характер. Основна мета функціонування комерційних банків – отримання максимального прибутку.

Згідно з банківським законодавством банк – це кредитна організація, яка має право залучати грошові кошти фізичних і юридичних осіб, розміщувати їх від свого імені та за свій рахунок на умовах зворотності, платності, строковості та здійснювати розрахункові операції за дорученням клієнтів [31]. Таким чином, комерційні банки здійснюють комплексне обслуговування клієнтів, що відрізняє їх від спеціальних кредитних організацій небанківського типу, які виконують обмежене коло фінансових операцій і послуг. Комерційний банк, як і будь-який

інший банк, виконує функції: акумуляції (залучення) коштів у депозити, їх розміщення (інвестиційна функція), розрахунково-касового обслуговування клієнтів тощо.

Комерційні банки виступають насамперед як специфічні кредитні інститути, які, з одного боку, залучають тимчасово вільні кошти господарства, а з іншого – задовольняють за рахунок цих залучених коштів різноманітні фінансові потреби підприємств і населення. Економічну основу операцій банку з акумуляції та розміщення кредитних ресурсів становить рух грошових коштів як об'єктивного процесу, що впливає на формування і використання позикових вартостей. Організуючи цей процес, комерційний банк виступає комерційним підприємством, що забезпечує вигідне розміщення акумульованих кредитних ресурсів [35, с. 195]. Таким чином, можна зробити висновок, що реалізація банківських продуктів і послуг – найважливіший вид діяльності будь-якого комерційного банку.

Банківський продукт є банківським документом, який випускається банком для обслуговування клієнта і проведення банківських операцій (векселі, чеки, банківські відсотки, депозити, сертифікати тощо). Банківська послуга - це банківська операція з обслуговування клієнта. Подібність банківського продукту і банківської послуги в тому, що вони покликані задовольняти потреби клієнта і сприяти отриманню прибутку.

Результатом діяльності банку є не тільки створення продукту як товару, а й надання банківських послуг. Як зазначає Дремлюга О.О., банківська послуга, на відміну від банківського продукту, це дія, спрямована безпосередньо на конкретного споживача [10]. Банківський продукт призначений для продажу на ринку, а банківська послуга - це дія, що реалізується разом з продуктом.

Банківська послуга, на думку Заєць І.І., є діяльністю банку, що здійснюється за дорученням та в інтересах клієнта з метою задоволення його потреб у банківському обслуговуванні [14].

Хоча терміни «банківська послуга» та «банківський продукт» часто використовуються як синоніми, існують відмінності між ними. Так, банківська

послуга – це широкий термін, який охоплює будь-який сервіс або продукт, який банк надає своїм клієнтам для задоволення їх фінансових потреб. Він включає в себе не лише продукти, а й послуги, такі як обслуговування рахунків, консультації з фінансового планування, обмін валют, страхування та інше. Це процес або дія, яка надається клієнту банком з метою задоволення його потреб.

Відповідно, банківський продукт є конкретним фінансовим продуктом, який банк надає своїм клієнтам, такий як рахунок, кредитна карта, депозит або інвестиційний продукт. Він має чітко визначені умови та характеристики, такі як відсоткова ставка, строк дії, комісії, а також може бути частиною ширшого спектру банківських послуг, які надаються клієнтам [11, с. 75].

Отже, банківська послуга включає в себе різноманітні продукти, а також послуги, які надаються клієнтам банком. Банківський продукт є конкретним продуктом або послугою, яка надається банком для використання своїми клієнтами.

Кузьменко О.В. виокремлює кілька основних тез для розвитку банківських послуг у роздрібному сегменті комерційного банку [24]:

1. Спрощення характеристик послуг, використовуючи багаторівневий підхід. Незважаючи на той факт, що фінансові послуги менш значущі для людей, ніж, наприклад, покупки, споживачі нині очікують простого досвіду, як у процесі купівлі машини, так і в процесі придбання будь-якого фінансового продукту, наприклад, відкриття рахунку для фізичної особи. У сьогоденному світі більшість банків продовжують пропонувати складні, комплексні продукти з певним набором опцій і складним розрахунком відсоткових ставок і комісій. Вони потребують спрощення.

Наприклад, якщо ви запропонували понад чотири кредитні продукти фізичній особі, можливо, варто почати врівноважувати структуру депозитною продуктовою лінійкою. Це допоможе зрозуміти, для чого спочатку було створено кредитні продукти: найпростіший спосіб акумулювати грошові кошти за допомогою безготівкового обігу, а також зберегти в безпеці грошові кошти клієнта, які були залучені на депозит.



2. Бути привабливою пропозицією для цільового сегмента. Комерційним банкам необхідно обслуговувати велику кількість клієнтських сегментів, проте їм не обов'язково пристосовувати свої послуги до кожного з них. Вони є успішними і прибутковими інститутами, які сфокусовані на широкому спектрі сегментів від молоді та студентів, до літніх людей, а також різних галузей, від стоматологів до менеджерів вищої ланки. Так звана «повна концентрація» дає змогу банкам створювати диференційовані підходи, щоб відповідати унікальним потребам цільових сегментів. У сучасних умовах посилення конкурентної боротьби, постійної зміни зовнішніх чинників, у яких здійснюють діяльність комерційні банки, вимагають відповідної реакції безпосередньо з боку самих комерційних банків - глибокої оцінки ефективності їхньої діяльності [25, с. 229].

Особливостями банківських послуг є:

1. Фінансова безпека – банки забезпечують захист коштів клієнтів шляхом використання різноманітних заходів безпеки, таких як шифрування даних, двофакторна аутентифікація та моніторинг фінансових операцій.

2. Доступність та зручність – банківські послуги надаються через різноманітні канали, такі як інтернет-банкінг, мобільні додатки, банківські філії та банкомати, що забезпечує зручний доступ для клієнтів у будь-який час і в будь-якому місці.

3. Широкий спектр послуг – банки пропонують різноманітні фінансові продукти та послуги, що включають рахунки, кредити, депозити, інвестиції, страхування, консультації з планування фінансів та інше.

4. Прозорість та інформаційна підтримка – комерційні банки повинні надавати клієнтам достатню інформацію про умови та вартість послуг, а також консультації з питань вибору оптимального фінансового рішення.

5. Фінансові інновації – банки постійно впроваджують нові технології та інновації для поліпшення своїх послуг, такі як розумні алгоритми для аналізу клієнтських потреб, блокчейн для забезпечення безпеки та ефективності операцій, та інше.

6. Регулювання – банківська сфера підлягає суворому регулюванню та

нагляду з боку державних органів з метою забезпечення фінансової стабільності та захисту прав споживачів [26, с. 62].

Ці особливості допомагають банкам задовольняти потреби своїх клієнтів та забезпечувати стабільну та надійну фінансову систему.

Банківська послуги як система у своєму складі містить сукупність складових елементів, які можуть варіюватися у залежності від конкретного виду послуги, але загалом вони можуть включати наступні складові:

1. Продуктова лінійка, а саме асортимент фінансових продуктів, які банк пропонує своїм клієнтам, такі як рахунки, кредити, депозити, інвестиційні продукти, страхування тощо.

2. Умови та тарифи, які є правилами та умовами надання послуг, включаючи відсоткові ставки, комісії, платіжні терміни та інші умови.

3. Клієнтське обслуговування як способи, якими банк забезпечує підтримку своїм клієнтам, включаючи доступність контактних центрів, онлайн-чати, консультації фахівців тощо.

4. Технологічні платформи, які виступають інструментами, що використовуються для надання послуг, такі як інтернет-банкінг, мобільні додатки, онлайн-платформи для інвестування тощо.

5. Безпека та захист даних – заходи, які банк вживає для захисту фінансових даних та особистої інформації своїх клієнтів від кібератак та інших загроз.

6. Регуляторна відповідність, згідно якої кожен комерційний банк дотримується вимог законодавства та нормативно-правових актів, які стосуються банківської діяльності та захисту прав клієнтів [35, с. 196].

Таким чином, банківський продукт – це пропозиція банком клієнту документально оформленого комплексу взаємопов'язаних банківських послуг та операцій, спрямованих на задоволення потреби клієнта у таких послугах, які мають певне призначення, параметри виконання і обумовлені особливості надання. Вважаємо, що банківська послуга – це сервіс або продукт, який комерційний банк надає своїм клієнтам для задоволення їх фінансових потреб. Це може включати управління рахунками, кредитування, інвестування, обмін

валют, випуск кредитних карток, обслуговування платіжних операцій, страхування, консультації з фінансового планування та інше. Банки надають ці послуги з метою залучення клієнтів та забезпечення їх фінансових потреб. Банківська послуга є діяльністю банку, що здійснюється за дорученням та в інтересах клієнта з метою задоволення його потреб у банківському обслуговуванні, а клієнт не тільки приймає послугу банку, а й бере участь у процесі її надання.

## 1.2. Система банківських послуг для фізичних осіб

Обслуговування фізичних осіб навіть у сучасних умовах фінансово-економічної кризи та військового становища в Україні є одним із найбільш привабливих і прибуткових напрямів діяльності комерційного банку. Тому незважаючи на труднощі, що виникли в банківському секторі, кредитні організації приділяють велику увагу розвитку даного сегмента діяльності та продовжують розширювати коло послуг, що надаються фізичним особам та намагаються задовольняти різноманітні їх фінансові потреби (табл. 1.1).

Таблиця 1.1.

Класифікація послуг, що здійснюються на користь фізичних осіб комерційними банками [25, с. 230]

Підстава	Вид послуги	Характеристика
Залежно від важливості	Основні	Послуги, які для банку найбільш значимі
	Додаткові	Можуть бути відсутніми у переліку обов'язкових послуг, спрямованих на залучення нових клієнтів
Період появи	Традиційні	Послуги, що здійснюються банком тривалий час
	Сучасні	Послуги, які виникли під впливом науково-технічного прогресу, спрямовані на вдосконалення обслуговування клієнтів
Характер послуги	Кредитні	Розміщення грошових коштів
	Депозитні	Залучення грошових коштів
	Розрахунково-касові	Розрахункові та касові, включаючи валютні
	Інші	Неосновні банківські послуги, спрямовані на отримання додаткового прибутку

Опираючись на представлену класифікацію банківських послуги,

охарактеризуємо деякі з найпоширеніших, які використовуються для обслуговування фізичних осіб (рис. 1.1.)

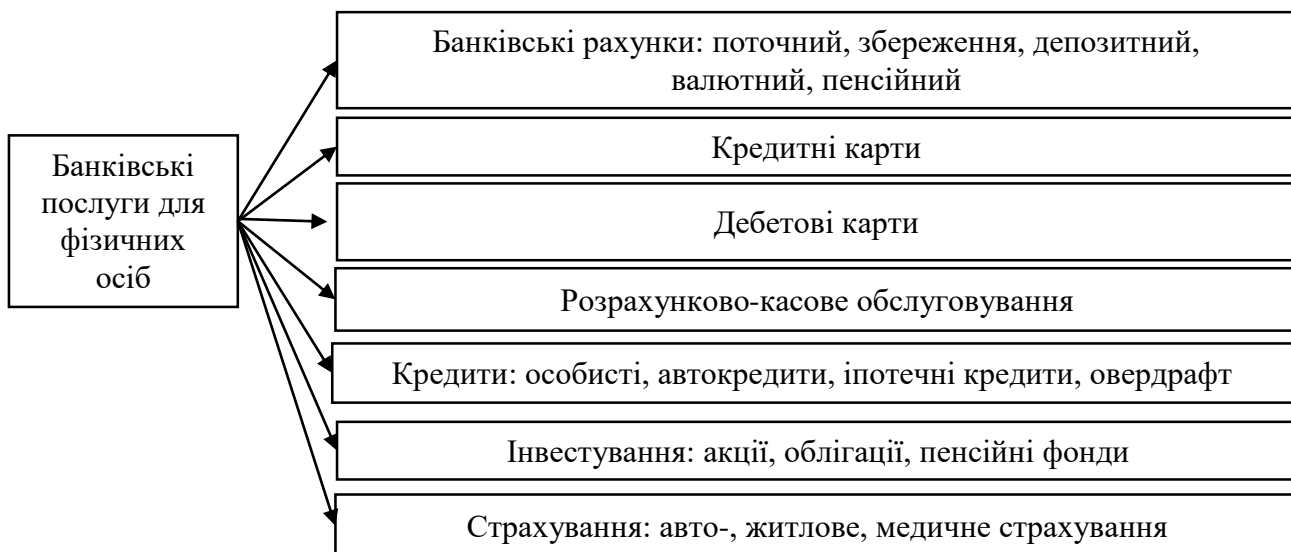


Рис. 1.1. Основні банківські послуги для обслуговування фізичних осіб [35, с.196]

Банківські рахунки для фізичних осіб є одним з найбільш поширених інструментів для управління їх фінансами та здійснення різних фінансових операцій. Ось деякі типи банківських рахунків, які зазвичай доступні для фізичних осіб:

1. Поточний рахунок – це основний тип рахунку, який дозволяє клієнтам здійснювати різноманітні фінансові операції, такі як зняття грошей, здійснення платежів, отримання переказів тощо. Такі рахунки зазвичай не мають відсотків на залишок.

2. Рахунок збережень призначений для накопичення грошей, може мати вищу відсоткову ставку порівняно з поточним рахунком, але зазвичай обмежений у тому, скільки разів клієнт може здійснювати операції зняття.

3. Депозитний рахунок – призначений для збереження коштів на визначений період за певною відсотковою ставкою. Вони можуть мати різні строкові умови, від кількох місяців до кількох років.

4. Валютний рахунок дозволяє здійснювати операції для осіб, які отримують доходи або здійснюють платежі в іноземних валютах.

5. Рахунок пенсійного забезпечення – спеціальний рахунок для накопичення коштів на пенсію, відповідно до якого клієнти можуть вносити внески з метою планування фінансового майбутнього.

Представлені типи рахунків можуть відрізнятися умовами, відсотковими ставками, вимогами до мінімального залишку та іншими параметрами, тому важливо вивчити їх уважно та обрати той, який найкраще відповідає вашим потребам.

Кредитні та дебетові картки. Кредитні карти є популярним фінансовим інструментом для фізичних осіб, які надають можливість здійснювати покупки та інші фінансові операції на кредитній основі. Ось деякі основні аспекти кредитних карт для фізичних осіб:

1. Кредитний ліміт, встановлений для карти, який представляє собою максимальну суму, яку клієнт може витратити за допомогою картки. Цей ліміт зазвичай визначається банком на підставі кредитної історії та фінансового стану клієнта.

2. Відсоткова ставка, які визначаються на основі ринкових умов і кредитного рейтингу клієнта. Існують відсоткові ставки як для розрахункового періоду без відкладення платежу, так і для випадків, коли клієнт використовує функцію відкладеного платежу (революційний період).

3. Плата за обслуговування (щорічна, щомісячна), яка стягується банком за надання послуги.

4. Бонусні програми та переваги. Багато кредитних карт пропонують різноманітні бонусні програми, знижки та переваги для власників карт. Ці можуть включати нарахування бонусних балів за використання картки, страхування подорожей, програми лояльності, знижки на товари та послуги тощо.

5. Безпека – кредитні карти зазвичай мають вбудовані заходи безпеки, такі як захищені чіпи чи технології безконтактних платежів, а також можливість блокувати карту в разі втрати чи крадіжки.

6. Кредитна історія – пунктуальні платежі та відповідальне використання

картки можуть допомогти покращити кредитний рейтинг. Такі карти потребують відповідального їх використання, уникнення заборгованостей та своєчасного погашення кредитних боргів.

Дебетові карти для фізичних осіб - це інструмент, який дозволяє клієнтам здійснювати операції зі своїми власними коштами, які знаходяться на їх банківському рахунку. Характерними їх особливостями є: використання власних коштів, зняття грошей з банкомату за допомогою особистого ідентифікаційного номера (PIN). Дебетові карти можна використовувати для здійснення покупок у магазинах, ресторанах та інших місцях, де приймаються карткові платежі. За їх допомогою можна здійснювати покупки в Інтернеті та інших віртуальних середовищах. Для їх безпеки часто використовуються різні методи аутентифікації, такі як PIN-коди, технології чіпів та безконтактних платежів. Також, клієнти можуть перевіряти стан свого банківського рахунку, переглядати історію транзакцій та здійснювати інші фінансові операції через онлайн-банкінг або мобільні додатки. Дебетові карти не потребують щорічних платежів за обслуговування, що робить їх вигідними для користувачів.

Розрахунково-касовим обслуговуванням являється комплексне банківське обслуговування рахунків фізичних і юридичних осіб. Відмовитися від послуг банку, здійснюваних безготівковим шляхом, на сьогодні не є можливим, оскільки це і відкриття, і ведення поточних рахунків, і проведення платежів, і перерахування сум банківським переказом, і багато інших операцій. Безготівкові платежі стали частиною життя цивілізованої людини, тому потреба в обслуговуванні присутня як у студентів, пенсіонерів, так і в підприємців, керівників бізнесу. Розвиток РКО безготівковим шляхом набирає своїх обертів і займає суттєву частку в банківських операціях.

Окремим напрямом банківської діяльності виступає супровід угод за дорученням приватних осіб. До сервісу цієї групи клієнтів включено послуги з:

- 1) відкриття, ведення та закриття рахунків;
- 2) здійснення угод на підставі довіреностей і заповідальних розпоряджень;
- 3) видачі готівки;

4) здійснення грошових переказів;

5) видачі довідок про проведені платежі;

б) приймання грошових коштів для сплати комунальних послуг, податків, страхових внесків, штрафних санкцій та інших платежів на адресу юридичних осіб.

Банківське кредитування являє собою передачу грошей або матеріальних цінностей однією стороною (кредитором) іншій стороні (позичальникові) на умовах зворотності, платності, строковості, цільової спрямованості, забезпеченості. Кредит є договором позики з приводу надання грошових коштів на певних умовах (плата відсотків, строк повернення) з метою забезпечення господарської діяльності, задоволення потреб. Відповідно, кредити для фізичних осіб є одним з найпоширеніших фінансових продуктів, які банки надають своїм клієнтам [9, с. 85]. Це фінансові засоби, які дозволяють людям отримувати певну суму грошей в обмін на зобов'язання повернути їх у майбутньому з відсотками. Основними типами кредитів для фізичних осіб є:

1. Особисті кредити – які надаються клієнтам для особистих потреб, можуть бути незабезпеченими (без застави) або забезпеченими (заставлені майном або іншими активами).

2. Автокредити та іпотечні кредити.

3. Овердрафт як форма кредиту, яка дозволяє клієнтам використовувати кошти, перевищуючи баланс їх рахунку. Овердрафт зазвичай має високі відсоткові ставки та обмежений період використання.

Важливо зазначити, що умови кредитів можуть значно варіюватися в залежності від банку та індивідуальних обставин клієнта. Для отримання кредиту зазвичай потрібно мати стійкий джерело доходу, гарну кредитну історію та відповідати іншим вимогам банку. Перед отриманням кредиту важливо уважно розглянути всі умови та ризики.

Комерційні банки можуть надавати послуги з інвестування, такі як фонди інвестування, акції, облігації, пенсійні фонди тощо. Це дозволяє клієнтам нарощувати капітал та планувати фінансове майбутнє. Також, комерційні банки

можуть пропонувати різні види страхування, такі як авто-, житлове, медичне страхування тощо, для захисту від ризиків та несподіваних витрат. Комерційні банки можуть допомагати клієнтам планувати свою пенсію та надавати інвестиційні поради для досягнення фінансових цілей.

Таким чином, формування лінійки банківських послуг для фізичних осіб ґрунтується на результатах глибокого і всебічного вивчення потреб фізичних осіб у фінансових послугах і включає, насамперед, створення комплексних продуктів, що максимально задовольняють такі потреби. Для широкої клієнтури формується диференційований продуктивний ряд, що включає стандартизовані послуги, параметри яких змінюються у відповідь на зміни ринку та потреб клієнтів.



## РОЗДІЛ 2

АНАЛІЗ СТАНУ ФУНКЦІОНУВАННЯ РИНКУ БАНКІВСЬКИХ ПОСЛУГ  
ДЛЯ ФІЗИЧНИХ ОСІБ В УКРАЇНІ У 2021-2023 РОКАХ

2.1. Оцінка результатів надання кредитно-депозитних банківських послуг для фізичних осіб в Україні

В Україні тривалий час більшість комерційних банків сприймали основну частину фізичних осіб тільки як основне джерело залучення ресурсів – депозитів. Усі інші послуги для них (приймання комунальних платежів, грошові перекази, окремі розрахунки тощо) в основному розглядалися як додаткові можливості для клієнтів – вкладників банків.

Однак, поступова схильність до комплексного обслуговування, певна обмеженість джерел отримання процентних доходів (особливо, в період нестабільності) спонукало банки до активного розвитку комісійно-посередницьких операцій, що й сприяли забезпеченню отримання стабільних доходів від обслуговування роздрібних клієнтів. Отже, масовий характер активізації банками власних фінансових та маркетингових зусиль на ринку стали очевидною передумовою виокремлення роздрібного бізнесу з комплексу традиційних банківських послуг та організаційного оформлення його як окремого напрямку банківської діяльності.

Комплексний підхід до обслуговування фізичних осіб, активне просування фінансових послуг для населення, всебічне залучення до сфери банківського обслуговування широких верств населення підвищили рентабельність банківського бізнесу та його привабливість для вітчизняних банків.

Станом на 31.12.2023 року чисельність банківських установ в Україні становить 63 комерційних банка (рис. 2.1.) проти 71 фінансової установи у 2021 році. Такі негативні спадні тенденції притаманні і для їх структурних підрозділів, чисельність яких у 2023 році становила 5,1 тис. установ, що на 1,6 тис. або на 23,9% менше за показник 2021 року. Основними факторами такого становища

визнано тенденції модернізації банківських установ, їх оптимізація та негативні впливи наслідків військового стану в Україні.

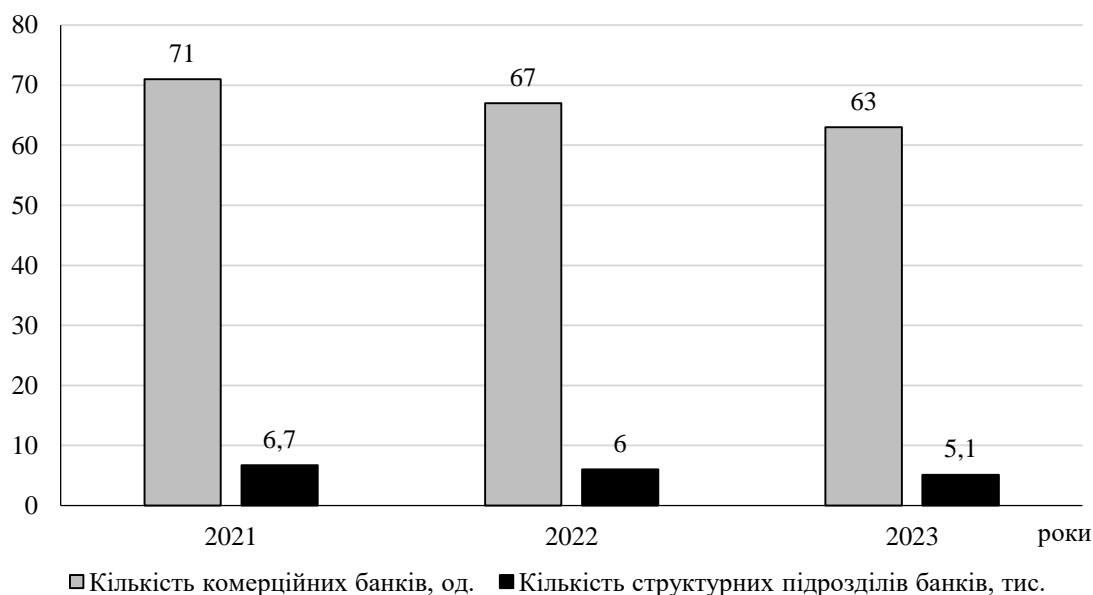


Рис. 2.1. Динаміка кількості комерційних банків та їх структурних підрозділів, які обслуговують фізичних осіб в Україні [30]

Надання кредитних послуг фізичним особам є найважливішою функцією будь якого комерційного банку. Відповідно, споживчий кредит – це одна з найпоширеніших банківських операцій. Зазначимо, що сфера дії споживчого кредиту набагато ширша, ніж тільки придбання товарів особливо довгого часу використання. Так, основні показники кредитування фізичних осіб представлено у табл. 2.1.

Аналізуючи дані табл. 2.1, варто відзначити, що протягом досліджуваного періоду відбулося зменшення обсягів кредитування загалом по Україні на 40,49 млрд. грн., що становило лише 96,2% порівняно з аналогічним показником 2021 року. Аналогічні тенденції характерні і для кредитування фізичних осіб, обсяги яких становили майже 222,6 млрд. грн., що в абсолютному значення зменшилися на 20,04 млрд. грн. або на 8,3% у порівнянні з базовим періодом аналізу. Загалом часткова таких кредитів у загальному обсязі склала у звітному періоді 21,7% проти 22,7% у 2021.

Стосовно валюти кредитування, то у переважній більшості вони

здійснювалися у національній валюті – їх частка у 2023 році становила 43,4% проти 91,4% у 2021.

Таблиця 2.1.

Динаміка показників кредитування фізичних осіб комерційними банками в Україні у 2021-2023 роках [30]

Кредити	2021 рік	2022 рік	2023 рік	Абсолютний приріст, +, -	Відносний приріст, %
				2023 рік/2021 рік	2023 рік/2021 рік
Всього кредити (млрд. грн.), з них:	1065,34	1036,13	1024,85	-40,49	96,2
кредити фізичним особам	242,63	209,94	222,59	-20,04	91,7
Частка кредитів фізичних осіб, %	22,7	20,2	21,7	-1,0	-
Кредити в іноземній валюті (млрд. грн.)	20,8	13,04	12,3	-8,5	59,1
Частка кредитів в іноземній валюті, %	8,6	6,2	5,5	-3,0	-
Кредити в національній валюті (млрд. грн.)	221,77	196,86	229,46	7,69	103,5
Частка кредитів в національній валюті, %	91,4	93,8	94,5	3,03	-

В абсолютному значення такий показник складав 229,46 млрд. грн. проти 221,77 млрд. грн., що на 103,5 млрд. грн. більше. Частка кредитування в іноземній валюті у 2023 році становила 5,5% проти 8,6% у базовому або 12,3 млрд. грн. проти 20,8 млрд. грн. Відмічено тенденції зростання обсягів кредитування фізичних осіб саме у національній валюті.

Особливостями аналізованого періоду у сфері кредитування та, відповідно, причиною фактичного його обсягу визнано вартість кредитування для фізичних осіб (табл. 2.2.), яка у переважній більшості завжди залишалася визначальним фактором, який впливав на фактичні обсяги кредитування. Зважаючи на заявлені дані, протягом досліджуваного періоду вартість отримання кредитів для фізичних осіб була наступною: у 2023 році – 27,2%, що на 2,2% менше за аналогічний показник 2021 року.

За строками погашення вартість овердрафту щороку зменшувалася та складала у 2023 році 14,5% проти 20,7% у звітному. Кредити, терміном до 1 року

надавалися під 35,4% річних проти 35,0% у 2021 році. Кредити від 1 до 5 років – під 28,1% річних, що на 2,3% менше відносно 2021 року. Також, довгострокові кредити для фізичних осіб становили 20,2% та відповідно зросли у вартості порівняно з базовим роком. Таким чином, найдешевшими визначалися довгострокові кредити.

Таблиця 2.2.

Оцінка показників динаміки вартості кредитування фізичних осіб в Україні у 2021-2023 роках [30]

%

Вартість кредитів	2021 рік	2022 рік	2023 рік	Абсолютний приріст, +, -
				2023 рік/2021 рік
вартість	29,4	26,3	27,2	-2,2
За строками погашення				
Овердрафт	20,7	19,4	14,5	-6,2
До 1 року	35,0	28,7	35,4	0,4
Від 1 до 5 років	30,4	33,0	28,1	-2,3
Більше 5 років	16,2	19,3	20,2	4
За валютою				
У національній	29,4	26,4	27,2	-2,2
В іноземній	23,6	17,9	20,1	-3,5
За цільовим спрямуванням				
Споживчі кредити	30,2	29,1	27,8	-2,4
Іпотечні кредити	12,2	9,4	8,2	-4
Інші кредити	20,2	18,6	22,4	2,2

За валютою кредитування вартість варіювалася в національній валюті від 29,4% у 2021 році до 27,2% - тобто дешевшали позичкові ресурси для громадян. Вартість валютних кредитів характеризувалася такими ж особливостями – зменшилася з 23,6% у базовому році до 20,1% у звітному.

За цільовим кредитним спрямуванням теж виділено наступні особливості. Так, найдорожчими визнано споживчі кредити, вартість яких у 2023 році становила 27,8% проти 30,2% у 2021 році. Найдешевшими визначено іпотечні кредити, розмір яких у 2023 році зменшився з 12,2% до 8,2% або ж на 4% порівняно з 2021 роком. Вартість інших видів кредитів також коливалася від 20,2% у базовому періоді до 22,4%. Таким чином, мали місце тенденції

загального зменшення вартості кредитив для фізичних осіб.

Дослідимо підсумки розміщення фізичними особами їх тимчасово вільних коштів на депозитних рахунках комерційних банках у досліджуваному періоді (табл. 2.3).

Таблиця 2.3.

Динаміка показників розміщення на депозитних рахунках комерційних банків тимчасово вільних коштів фізичних в Україні у 2021-2023 роках [30]

Депозити	2021 рік	2022 рік	2023 рік	Абсолютний приріст, +, -	Відносний приріст, %
				2023 рік/2021 рік	2023 рік/2021 рік
Всього депозити (млрд. грн.), з них:	1503,91	1893,85	2395,07	891,16	159,3
депозити фізичним особам	719,42	926,49	1078,34	358,92	149,9
Частка депозитів фізичних осіб, %	47,8	48,9	45,0	-2,81	-
Депозити в іноземній валюті (млрд. грн.)	262,23	333,75	367,3	105,07	140,1
Частка депозитів в іноземній валюті, %	36,5	36,0	34,1	-2,39	-
Депозити у національній валюті (млрд. грн.)	457,18	592,73	711,04	253,86	155,5
Частка депозитів в національній валюті, %	63,5	64,0	65,9	2,39	-

Дані табл. 2.3. свідчать про позитивну динаміку зростання обсягів залучених коштів від фізичних осіб комерційними банками, незважаючи на постпандемійні умови їх господарювання та наслідки військової агресії (втрату рівня доходів, джерел їх отримання та знецінення національної валюти). Так, фактичні показники становили 1078,34 млрд. грн., що на 358,92 млрд. грн. або на 149,9% більше за аналогічний показник 2021 року. Щодо питомої ваги депозитів фізичних осіб, то їх частка у структурі загальних депозитів клієнтів комерційних банків становила у звітному році 45% проти 47,8% у базовому.

Найбільшу питому вагу депозитів фізичних осіб становили депозити, розміщені у національній валюті – 65,9% у 2023 році проти 63,5% у 2021. Щодо фактичних показників, то їх обсяг склав 711,04 млрд. грн. у 2023 році проти 457,18 млрд. грн. у 2021 році. Загалом динаміка була позитивно. Депозити в

іноземній валюті у 2023 році становили 367,3 млрд. грн., що на 105,07 млрд. грн. або на 140,1% більше за аналогічний показник 2021 року. Частка таких депозитів у загальній структурі коливалася від 36,5% у 2021 році до 34,1% у звітному періоді.

Стосовно термінів та валюти депозитів фізичних осіб, то їх цифрові дані представлені у табл. 2.4.

Таблиця 2.4.

Динаміка показників розміщення депозитів фізичних осіб за строками та у розрізі валют в комерційних банках України у 2021-2023 роках [30]

Депозити	2021 рік	2022 рік	2023 рік	Абсолютний приріст, +, -	Відносний приріст, %
				2023 рік/2021 рік	2023 рік/2021 рік
Всього депозити фізичним особам (млрд. грн.), з них:	719,42	926,49	1078,34	358,92	149,9
На вимогу	473,24	711,85	788,70	315,46	166,7
До 1 року	209,20	238,15	348,63	139,43	166,6
Від 1 до 2 років	101,75	85,36	79,16	-22,59	77,8
Більше 2 років	9,95	10,37	12,05	2,1	121,1
Гривня	506,98	653,34	795,50	288,52	156,9
Дол. США	230,00	317,58	341,92	111,92	148,7
Євро	55,32	72,65	88,66	33,34	160,3
Інші валюти	1,84	2,15	2,47	0,63	134,2

Дані табл. 2.4. свідчать, що найбільший обсяг депозитів фізичних осіб було розміщено «на вимогу» - 788,70 млрд. грн., що на 315,46 млрд. грн. та на 166,7% більше за аналогічний показник 2021 року. Найменше коштів було розміщено на термін більше 1 року – 12,05 млрд. грн., що на 2,1 млрд. грн. та на 121,1%. Це свідчить про досить низький рівень довіри фізичних осіб до банківських установ та їх депозитних умов.

Відповідно до іноземної валюти вкладів фізичних осіб, то найбільше їх було закумуляовано у доларах США – 31,7% у 2023 році проти 31,9% у звітному періоді. Найменші обсяги простежувалося відносно євро, а також інших валют – 0,7% у 2023 році проти 0,8% у звітному періоді. Національна валюта для

фізичних осіб була надійнішою.

Показники дохідності фізичних осіб від розміщення вільних коштів на депозитних рахунках комерційних банків України у 2023-2021 роках представлено у табл. 2.5.

Таблиця 2.5.

Оцінка показників дохідності розміщення на депозитних рахунках комерційних банків тимчасово вільних коштів фізичних в Україні у 2021-2023 роках [30]

%

Вартість депозитів	2021 рік	2022 рік	2023 рік	Абсолютний приріст, +, -
				2023 рік/ 2021 рік
вартість	4,9	5,8	8,8	3,9
За строками погашення				
На вимогу	3,7	3,4	2,1	-1,6
До 1 року	5,1	6,1	9,9	4,8
До 1 місяця	3,5	6,3	9,7	6,2
Від 1 до 3 місяців	4,9	5,3	4,5	-0,4
Від 3 до 6 місяців	5,7	6,6	9,5	3,8
Від 6 місяців до 1 року	5,6	6,4	10,4	4,8
Від 1 року до 2 років	6,2	9,0	11,1	4,9
Більше 2 років	5,1	8,2	10,0	4,9

Відтак, найбільші розміри дохідності депозитів фізичних осіб було отримано за розміщеними вкладами більше 1 та 2 років – відповідно за даними 2023 року у розмірі 11,1% та 10,0% відповідно. Аналогічні показники 2021 року становила 6,2% та 5,1%. Крім того, ставки депозитів «на вимогу» у 2023 році склали 2,1%, що на 1,6% менше за 2021 рік. Цікавими для фізичних осіб є депозити від 3 до 6 місяців та до 1 року, ставки за якими становлять близько 9,9% та 9,5% відповідно.

Таким чином, оцінка результатів кредитно-депозитних банківських послуг для фізичних осіб в Україні може варіюватися залежно від багатьох факторів, таких як якість обслуговування, доступність фінансових продуктів, рівень відсотків за кредитами та вкладами, рівень комісійних відрахувань, зручність інтернет-банкінгу та мобільних додатків, якість клієнтської підтримки тощо.

Український банківський сектор пережив значні трансформації та розвиток протягом останніх років, що призвело до покращення якості послуг та конкурентоспроможності. Проте, є певні проблеми, такі як недостатня прозорість умов угод, високі комісії та відсотки, нестабільність банків тощо.

## 2.2. Аналіз результатів надання цифрових та дистанційних банківських послуг для фізичних осіб в Україні

Цифровізація у сучасному світі є одним із головних чинників світового економічного зростання. Вона також не обійшла стороною і банківську систему. Застосування цифрових технологій у банківській діяльності кардинально змінює рішення банку щодо вдосконалення подальших робіт та розширення продуктів і послуг, а також відкриває нові шляхи розвитку, забезпечуючи тим самим перехід банківської сфери економіки на новий рівень.

Вчені та експерти впевнені в тому, що майбутнє стоїть за цифровим банкінгом. Електронні технології у банківській сфері розвиваються швидкими темпами, а загальний фінансовий ринок поступово переходить на дистанційний режим. Так, нові фінансові технології виграють у багатьох позиціях порівняно з порівняно з традиційними рішеннями.

Дослідимо основні показники обслуговування фізичних осіб комерційними банками в Україні у 2021-2023 роках (табл. 2.6.).

Таблиця 2.6.

Аналіз динаміки користувачів та кількості відкритих їм рахунків в комерційних банках України у 2021-2023 роках [30]

Показник	2021 рік	2022 рік	2023 рік	Абсолютний приріст, +, -	Відносний приріст, %
				2023 рік/2021 рік	2023 рік/2021 рік
1	2	3	4	5	6
Всього користувачів (млн.), з них	72,2	79,4	81,7	9,5	102,9
Фізичні особи	69,3	76,3	78,4	9,1	102,8
Частка рахунків фізичних осіб, %	96,0	96,1	96,0	0,0	-



1	2	3	4	5	6
Всього рахунків (млн.), з них:	141,9	160,2	185,09	43,19	115,5
Фізичних осіб, з них:	136,3	154,2	177,99	41,69	115,4
- вкладні	16,4	15,6	23,9	7,5	153,2
- поточні	119,9	138,6	154,09	34,19	111,2
Кількість осіб, які обслуговуються дистанційно (млн.), з них:	46,5	54,1	62,21	15,71	115,0
Фізичні особи	44,2	51,7	62,20	18,00	120,5

Зважаючи на дані, заявлені у табл. 2.5. простежується позитивна динаміка зростання чисельності клієнтів банку, серед яких близько 96% - це фізичні особи. Їх склад у 2023 році порівняно з 2021 роком зріс з 69,3млн. користувачів до 78,4 млн., що на 9,1 млн. користувачів більше. Серед відкритих для них рахунків частка рахунків фізичних осіб становила 177,99 млн. рахунків, що на 41,69 млн. рахунків або на 115,55 більше за базові показники.

Серед рахунків фізичних осіб, то у їх структурі переважають поточні рахунки, частка яких у 2023 році становила 86,6% (154,09 млн. рахунків) проти 88,0% (119,9 млн. рахунків) у 2021 році. Відмічена їх позитивна динаміка приросту. Відповідно, частка вкладних рахунків фізичних осіб є незначною – лише 13,4% (або 23,9 млн. рахунків) у 2023 році проти 120,0% (16,4 млн. рахунків) у 2021 році. Теж має місце приріст таких рахунків комерційних банків України.

На сьогоднішній день зростають значення показників банківського обслуговування клієнтів комерційних банків України – 62,21 млн. осіб, що на 15,71 млн. осіб або на 115,0% більше за аналогічний показник 2021 року. Не винятком виступають і фізичні особи – клієнти банків, кількість яких у звітному році становила 62,29 млн. осіб (що на 18,09 млн. осіб або на 120,5% більше за показник 2021 року). Їх питома вага у загальній структурі становить від 95% у 2021 році до 99,95% у звітному.

Динаміка кількості та структури рахунків фізичних осіб в національній та іноземній валютах представлена на рис. 2.2. Відповідно, найбільша кількість рахунків фізичних осіб є поточними рахунками в національній валюті, кількість

яких у 2023 році становила 140,3 млн. рахунків, що на 31,1 млн. рахунків чи 111,3% більше за аналогічний показник 2021 року. Найменша кількість рахунків простежувалася за вкладними рахунками в іноземній валюті – у 2023 році 1,25 млн. рахунків, що на 0,75 млн. рахунків або 119,0% більше за показник 2021 року.

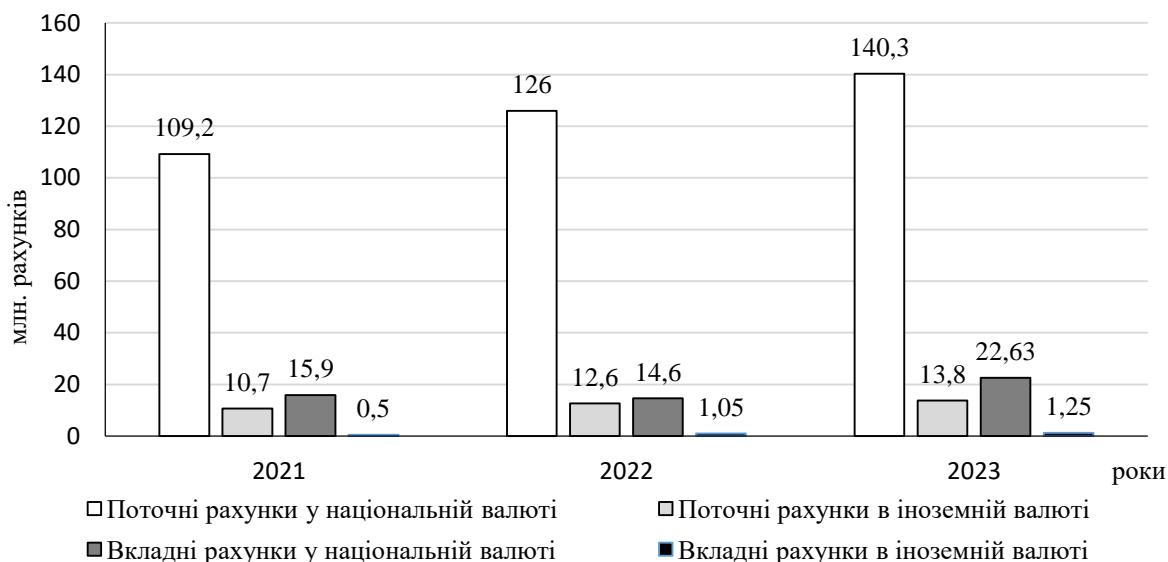


Рис. 2.2. Динаміка кількості та структури рахунків фізичних осіб в національній та іноземній валютах [30]

Наступні прогнози великих дослідницьких джерел показують, що кількість мобільних пристроїв зростає, водночас із кожним роком збільшується інтернет-активність у мобільних застосунках. Така тенденція спонукає до розвитку сегмента мобільної галузі. Розробка, впровадження та поліпшення мобільних додатків гарантує бізнесу будь-якої організації збільшення прибутку, підвищення інвестиційної діяльності та покращення позиції на конкурентному ринку. Тому в сучасний час сфера розвитку дистанційно обслуговування є особливо популярною.

Нині практично у кожного великого банку України є свій мобільний додаток, який допомагає вирішувати щоденні завдання своїх клієнтів. У всіх мобільних банках є базові функції для проведення основних платежів і переказів. З кожним роком рівень розвитку цифрового банку зростає, і низка послуг, які пропонує банк, збільшується. Сьогодні на ринку мобільних додатків дедалі

важливішим стає не вирішення певних завдань, а інформація, яку отримують користувачі, і як вони можуть її використовувати та контролювати

Зростаючий клієнтпотік використовує все більше каналів отримання банківських послуг, використовуючи нові платформи та банківські екосистеми. Кредитні організації впроваджують у свою діяльність цифрові технології, що дають їм змогу бути успішнішими та конкурентоспроможнішими.

Здійснення розрахункових операцій фізичних осіб обслуговується системно важливою платіжною системою (СЕР), а також «MasterCard», «Visa», «NovaPay», «PrivatMoney», «MONEYCOM» та «Фінансовий світ» [30].

Нажаль, здійснити аналіз кількості платіжних карт, які використовують фізичні особи, неможливо у зв'язку із відсутністю офіційних статистичних даних НБУ. За даними елементами протягом 2021-2023 років відмічено загальні зростаючі тенденції, що свідчить також і про їх роль в обслуговуванні фізичних осіб – клієнтів комерційних банків України.

Найчастіше фізичні особи в рамках безготівкових операцій користуються такими банківськими можливостями, як: перекази з банківської картки на картку, здійснюють операції «переказ з картки на банківський рахунок», використовуючи мережу Інтернет, здійснюють операції з оплати товарів/послуг в мережі Інтернет, проводять розрахунки у торговельній мережі тощо.

Результати здійснення фізичними особами кредитових переказів можливо презентувати лише за 2023 рік, оскільки до цього часу НБУ не конкретизував їх та у Звіті з оверсайта інфраструктури фінансового ринку вони не представлені (табл. 2.7). Так, згідно даних, представлених у табл. 2.7., частка кредитових переказів фізичних осіб в Україні в ролі відправника складає 87,4% (839,0 млн. шт.) від загальної їх кількості в обсягах 1058,2 млрд. грн., що становить лише 8,8% загального обсягу таких переказів.

Питома вага кредитових переказів фізичних осіб в Україну у ролі отримувачів складає 54,9% (750,9 млн. шт.) від загальної їх кількості в обсягах 1,1 млрд. грн., що становить лише 6,8% загального обсягу таких переказів. І на останок, частка кредитових переказів фізичних осіб з України у ролі

відправників складає 2,9% (8,3 млн. шт.) від загальної їх кількості в обсягах 27,9 млрд. грн., що становить лише 0,1% загального обсягу таких переказів.

Таблиця 2.7.

Оцінка показників кредитових переказів фізичних осіб в Україні  
у 2023 році [30]

Показник	2023 рік		
	в Україні в ролі відправників	в Україну у ролі отримувачів	з України в ролі відправників
Всього кредитові перекази (млн. шт.), з них:	960,3	1368,3	286,8
Фізичні особи, з них:	839,0	750,9	8,3
Питома вага, %	87,4	54,9	2,9
Всього кредитові перекази, з них:	12040,6	16,1	18987,3
Сума, млрд. грн.	1058,2	1,1	27,9
Питома вага, %	8,8	6,8	0,1

Проаналізувати дебетові перекази, ініційовані фізичними особами неможливо у зв'язку із відсутністю офіційних статистичних даних НБУ.

Розвиток цифрових технологій модернізує традиційні напрямки надання фінансових послуг фізичним особам комерційними банками України, у яких з'являються інноваційні продукти та сервіси для кінцевих споживачів. Найсильніше цей тренд спостерігається в таких галузях, як:

1. Платежі та перекази: сервіси онлайн-платежів, сервіси онлайн-переказів, P2P2 обмін валют, сервіси B2B3 платежів і переказів, хмарні каси і смарт-термінали, сервіси масових виплат тощо. Цей напрям характеризується посиленням конкуренції між традиційними банками і фінтех-компаніями, оскільки проведення платіжних операцій і надання послуг не вимагає значних фінансових витрат і компетенцій. Фінтех-компанії розробляють і пропонують різні системи, що дають змогу здійснити переказ швидко і з найменшими витратами.

2. Фінансування: P2P споживче кредитування; P2P бізнескредитування; краудфандинг, краудлендинг. P2P-кредитування (peer-to-peer - peer-to-peer - «рівний рівному») як альтернатива банківському кредитуванню. Фінансування за такою системою передбачає пряму взаємодію між учасниками і виключає

посередників в особі кредитної організації, банку або іншої фінансової організації.

3. Управління капіталом: робоедвайзинг, програми та додатки з фінансового планування, соціальний трейдинг, алгоритмічна біржова торгівля, сервіси цільових накопичень тощо. Цей сегмент має високим потенціалом і дає змогу значною мірою автоматизувати процес ухвалення ефективних рішень з управління капіталом, інвестування та розміщення активів, оцінки потенційних ризиків тощо.

4. Штучний інтелект. Фінансові технології, створені з використанням елементів штучного інтелекту, значно розширили можливості та способи надання послуг: чат-боти, онлайн-помічники, голосові консультанти, сервіси-рекомендацій тощо.

5. Аналіз великих даних і машинне навчання. В умовах цифровізації суспільства та економіки значно зросли потоки інформації, вимоги до її обробки та аналізу. У цих умовах аналіз даних та алгоритми машинного навчання надають можливість оперативно і якісно переробляти фінансову інформацію, що надходить, і використовувати її для підвищення ефективності своєї діяльності, наприклад: моделювання кредитних ризиків, підвищення рівня перехресних продажів, оптимізація взаємодії з клієнтами та підвищення рівня обслуговування.

6. Біометрія та віддалена ідентифікація. Вітчизняні банки збирають біометричні дані клієнтів у двох напрямках: для власних цілей, щоб підвищити безпеку, зручність і швидкість обслуговування клієнтів, а також для Єдиної біометричної системи (ЄБС) України, що дає змогу громадянам ставати клієнтами банків без відвідування офісу за рахунок віддаленої ідентифікації.

7. Блокчейн. Перспективність використання блокчейна в банківському секторі висока. Ця технологія дає змогу створювати нові бізнес-моделі, інструменти, продукти та послуги на її основі, а також сприяє зниженню витрат.

8. Кібербезпека. Значною мірою стрімкому зростанню кіберзлочинності сприяли профілактичні заходи, пов'язані з пандемією COVID-19. Вимушений

перехід значної частини бізнесу на дистанційні канали обслуговування створив умови для цифрової трансформації злочинності та вдосконалення дистанційних способів вчинення злочинів. Для вирішення зростаючої проблеми кредитні організації вбачають високий потенціал у використанні штучного інтелекту.

9. Інтернет-банкінг. Розвиток інтернет-технологій дозволив різко підвищити надання фінансових послуг через мобільні та онлайн-платформи. Клієнти банків отримують доступ до безлічі фінансових додатків, користуються послугами фінансових консультантів, голосовими помічниками, економлять час і кошти завдяки зростанню швидкості та якості обслуговування

Таким чином, у цифрової трансформації банківської галузі України є хороша база. Дедалі більше українців використовують дистанційні канали обслуговування, а рівень їх поширення відстає від рівня проникнення Інтернету, що свідчить про потенціал зростання. Банки при обслуговуванні фізичних осіб передбачають скорочення контактів у традиційній банківській системі з представниками фронт-офісу і переведення на дистанційний режим, вивільнення персоналу та перехід у цифрову екосистему таких параметрів, як зберігання клієнтських даних і доступ до них. Наявні декілька каналів продажів: офлайн, онлайн, мобільні додатки тощо.

В умовах пандемії та війни було посилено інновації і постійну модернізацію клієнтського сервісу, що було зумовлено цифровізацією банківського сектора України та розвитком цифрових технологій. У найближчому майбутньому слід очікувати стрімкого розвитку банківського сектору з використанням масштабних екосистем, побудованих на використанні сучасних цифрових технологій. З початком пандемії було виключено можливість особистих контактів, багато послуг виявилися недоступними клієнтам у режимі онлайн, і це вимагало від банків швидких рішень. Змінилася модель споживання, а потім змінився і спосіб підтримки клієнтів. Ізоляція підвищила актуальність додатків, які дають змогу отримати безліч послуг віддаленим способом в одному місці. Користувачі позитивно реагують на нові зручні нефінансові опції від банків і звикають користуватися екосистемою передових банківських брендів.

## РОЗДІЛ 3

ШЛЯХИ УДОСКОНАЛЕННЯ ФУНКЦІОНУВАННЯ РИНКУ БАНКІВСЬКИХ  
ПОСЛУГ ДЛЯ ФІЗИЧНИХ ОСІБ В УКРАЇНІ3.1. Проблеми функціонування ринку банківських послуг для фізичних осіб  
в Україні та їх перспективи вирішення

В умовах постпандемії та військового стану в Україні розпочався новий етап у розвитку банківської системи, зокрема, особливої актуальності набувають питання, пов'язані з проблемами і перспективами банківського обслуговування фізичних осіб. Банківське обслуговування фізичних осіб є сферою банківської діяльності, яка, з одного боку, сконцентрована на інтересах та уподобаннях клієнта, а з іншого - вигідна банку. Здійснення цих перетворень можливе лише на основі вивчення функціонування вітчизняних, а так само зарубіжних банків і впровадження нових форм і методів роботи з фізичними особами.

Оскільки, ринок банківського обслуговування фізичних осіб в більшій мірі сьогодні націлений на споживче кредитування, існує потреба у його ефективному управлінні. Так, незважаючи на значні успіхи розвитку ринку кредитування фізичних осіб, існують і окрема проблемні питання. Відповідно, НБУ передбачає зниження рівня облікової ставки, що може призвести до зниження і роздрібною кредитної. Ще одним питанням залишається розширення масштабів діяльності небанківських фінансово-кредитних установ (зокрема сегмента тіньового ринку кредитування – активізація мікрофінансових установ, ломбардів), а також активному впровадженню сегмента ринку р2р-кредитування на чолі з краудфандінгом.

Крім того, проблеми галузі споживчого кредитування фізичних осіб пов'язані в більшій мірі з значною насиченістю аналізованого сегменту такого ринку, адже переважна більшість населення вже колись застосовували споживчі кредити та не бажають брати нові. Також, має місце негативна динаміка зростання простроченої кредиторської заборгованості. Несумлінність окремих

комерційних банків України в момент укладання кредитного договору з фізичною особою маніпулює її правами шляхом замовчування неявних платежів. Як наслідок, фізична особа повинна повернути більшу за розміром суму. Одним із наслідків скорочення темпів споживчого кредитування в Україні є зниження вимог окремих банків до позичальників при укладанні кредитних договорів, що продукує приріст у майбутньому «безнадійних кредитів», які є ризиками кожного банку [27, с. 97].

Заявлені проблеми пропонуємо вирішити наступними заходами:

- 1) удосконалення існуючих та розробка нових методик оцінки кредитоспроможності позичальників (фізичних осіб);
- 2) зростання рівня контролю умовами кредитного договору;
- 3) удосконалення системи вирішення спорів у сфері обслуговування фізичних осіб;
- 4) опанування досвіду зарубіжних банків у даній галузі.

Загалом, споживче кредитування є на сьогодні передовим напрямом банківської діяльності та потребує комплексного аналізу платоспроможності фізичних осіб, дослідження їх фінансового становища, виявлення ранніх ризиків, а також аналіз сучасного ринку кредитування.

Фахівцям відомо, що ринок банківських послуг для юридичних осіб уже поділений між банками, і основна конкуренція між ними розгортається останніми роками за залучення коштів, зокрема фізичних осіб. Відтак, у конкурентній боротьбі банки вдаються до різних форм і методів залучення коштів фізичних осіб. Зокрема, розвиваються вклади з короткими строками залучення. Деякі банки надають вкладнику можливість знімати відсотки за вкладом щоквартально, щомісяця і навіть щодня; приймають вклади зі складними відсотками, з нарахуванням відсотків з урахуванням інфляції.

Проте, існує низка проблем із залучення коштів фізичних осіб. Це насамперед падіння купівельної спроможності гривні та дохідності фізичних осіб. У зв'язку з цим не всі фізичні особи поспішають довірити свої кошти банкам, вважаючи за краще вкладати їх в іноземну валюту, заможні особи



вкладають у зарубіжні банки, ліквідні товари і просто зберігають у тезаврації (накопиченні золота). Крім того, важливу роль відіграє недовіра фізичних осіб до комерційних банків. І, звичайно, не всі повною мірою знають економічні та юридичні закони [32].

Основне завдання українських комерційних банків – це якісне клієнтське обслуговування. Завоювання клієнтської бази, у сьогоденні банки пов'язують із впровадженням і розвитком нових сучасних послуг і банківських продуктів, зокрема онлайн-обслуговування. Значення активізації ролі банків, що обслуговують населення, полягає в тому, щоб за найменших витрат сприяти максимальному ефекту, найповнішому задоволенню потреб клієнтів у банківському обслуговуванні, поліпшенню якості банківського обслуговування фізичних осіб, розширенню спектра банківських послуг і зниженню їх собівартості.

Є свої недоліки і в іпотечному кредитуванні. Дедалі більшою популярністю в Україні користується іпотечне кредитування. Іпотека дає змогу придбати житло сьогодні й оплачувати повну його вартість протягом кількох наступних років. Це значно зручніше, ніж збирати гроші, піддавати їх інфляції та іншим ризикам. Проте, до основних проблем можна віднести:

- 1) обмежена платоспроможність громадян;
- 2) у регіонах часто буває недостатня кількість об'єктів новобудов, і як правило, завищені ціни на них;
- 3) відсутня система в законодавстві нерухомості. Її необхідно вдосконалювати і реалізовувати на практиці;
- 4) абсолютно не розвинена інфраструктура ринку житла і житлового будівництва. У країні відсутня схема, в якій можуть взаємодіяти всі учасники при оформленні іпотечних кредитів, а це агентства нерухомості, забудовники, компанії з оцінки нерухомості, страхові компанії. Часом витрати на надання послуг перевищують ліміти бюджету сім'ї;
- 5) проблеми соціального характеру. Держава повинна враховувати доходи малозабезпечених верств населення, розв'язувати житлові питання тих категорій

громадян, які мають середні доходи, накопичення і мають житло у власності квартири за договором про передачу квартир та інших об'єктів у власність громадян. Основне вирішення цієї проблеми для громадян цієї категорії є довгострокове іпотечне житлове кредитування на основі державних програм. Без підтримки держави житло на ринку купуватимуть тільки громадяни з високими доходами. На сьогодні лише 1% населення може дозволити собі купувати житло без використання іпотечних позик [41, с. 479].

Незважаючи на ці проблеми і недоліки, в процесі іпотечного кредитування, спостерігаються і серйозні перспективи розвитку.

Проблеми функціонування ринку банківських послуг для фізичних осіб в Україні характеризуються наступними складовими:

1. Високі відсоткові ставки та комісії. Деякі банки можуть встановлювати високі відсоткові ставки на кредити та перевищені комісії за обслуговування рахунків, що може бути фінансово неприйнятним для більшості клієнтів.

Вирішення проблеми високих ставок та комісій за кредитами для фізичних осіб в Україні може включати ряд заходів, зокрема:

1) регулювання відсоткових ставок і комісій (уряд може встановлювати максимальні допустимі рівні відсоткових ставок та комісій, які банки можуть застосовувати до кредитів для фізичних осіб);

2) стимулювання конкуренції між банками шляхом спрощення процедур вступу на ринок для нових банків або заохочення іноземних банків до входження на український ринок;

3) фінансова грамотність клієнтів (задля усвідомленого вибору фінансових продуктів з меншими витратами);

4) стимулювання альтернативних фінансових послуг;

5) підвищення прозорості умов кредитів, включаючи відсоткові ставки, комісії та інші умови, може допомогти клієнтам зробити кращі фінансові рішення та обрати більш вигідні пропозиції;

б) розвиток альтернативних джерел фінансування шляхом збільшення можливостей для фінансування через інвестиційні фонди, облігації та інші

альтернативні джерела може зменшити залежність від банківських кредитів з високими відсотковими ставками тощо [43, с. 147].

2. Недостатня доступність фінансових послуг. У деяких регіонах може відсутність банківських установ або їхніх філій, що робить важким доступ до фінансових послуг для мешканців цих областей.

3. Недостатня фінансова грамотність. Багато людей можуть мати обмежене розуміння фінансових продуктів і послуг, що робить їх вразливими перед ризиком втрати грошей або неправильним вибором продуктів.

4. Конкуренція та домінування. Деякі банки можуть мати домінуюче становище на ринку, що може обмежувати конкуренцію та призводити до меншого вибору для клієнтів.

5. Бюрократичні бар'єри. Складні процедури відкриття рахунків, отримання кредитів або інших фінансових послуг можуть затримувати процес та створювати незручності для клієнтів.

6. Кількість обмежень та вимог. Деякі клієнти можуть стикатися з великою кількістю обмежень та вимог щодо отримання кредитів або інших фінансових послуг, що ускладнює їх доступність.

7. Безпека і конфіденційність даних. Зростаючі загрози кібербезпеки можуть ставити під загрозу безпеку та конфіденційність особистих даних клієнтів, що зменшує довіру до банківських установ.

Таким чином, ринок банківських послуг для фізичних осіб є перспективним і динамічним трендом розвитку банківського бізнесу, який і в кризових умовах господарювання вітчизняної економіки набув позитивної динаміки. Разом з цим, існують окремі проблемні питання, зокрема пов'язані із споживчим кредитуванням, залученням вільних коштів фізичних осіб на депозитні рахунки, мотивація їх до національного інвестування тощо. Вважаємо, що розв'язання цих проблем може включати реформу регулювання, сприяння фінансовій грамотності, підвищення конкуренції на ринку та збільшення доступності фінансових послуг для всіх верств населення.

### 3.2. Проблеми та перспективи цифровізації ринку банківських послуг для фізичних осіб в Україні

Сучасні реалії інноваційного вектора української економіки підтверджують, що в даний час і в найближчій перспективі фінансовий сектор України фактично чекає серйозна цифрова трансформація. Банки вкладають колосальні кошти в дослідження і проекти у сфері фінансових технологій, щоб бути конкурентоспроможними на ринку, в умовах мінливих уподобань клієнтів, створюючи для себе таким чином все нові можливості для отримання прибутку. Цифрова трансформація важлива для традиційних банків, тому що їм доводиться конкурувати з фінтех-стартапами і великими технологічними гравцями. У перспективі до 2030 року планується повне «оцифрування» відносин комерційних банків як між собою, так і з клієнтами, зокрема фізичними особами.

На сьогоднішній день активного і глобального поширення набув процес цифровізації. Цифрова трансформація стала всеохоплюючим трендом, а переваги використання передових технологій очевидні всім суб'єктам фінансового ринку, зокрема банківським установам у сфері обслуговування фізичних осіб. Однак під час переходу «до цифри» багато комерційних банків в Україні відчувають проблеми.

Так, однією з важливих причин, через яку банки зазнають невдачі під час цифрової трансформації, є використання застарілих технологій для досягнення цілей трансформації. Більшість проблем виникають, коли комерційний банк намагається інтегрувати інновації в наявні бізнес-процеси, сподіваючись знизити витрати на перетворення. Це створює серйозні бар'єри для подальшого цифрового розвитку.

Наступною проблемою є низький рівень ІТ-грамотності співробітників банків. 80% банків вважають, що брак навичок у співробітників серйозно знижує їхню здатність до інновацій. Відсутність ІТ-навичок, у свою чергу, створює залежність банків від ІТ-фахівців. Рішенням проблеми може стати організація постійного навчання співробітників, залучення на роботу фахівців з організацій,

які успішно пройшли через цифрову трансформацію, та здійснення заходів з обміну досвідом [45].

Зокрема, НБУ доцільно на постійній основі організовувати форуми, учасниками яких повинні бути найбільш інноваційні банки України, а також представники національних банків інших країн, представники успішних фінтех-компаній, де учасники демонструють нові винаходи, банки розповідають про свої успіхи в цій сфері, а НБУ – про масштабні плани. Більш часте проведення подібних заходів буде сприятиме обговоренню та розв'язанню проблем, передачі досвіду банкам, які тільки стали на шлях цифрової трансформації [46].

Цифрова трансформація вимагає значних вкладень, але з урахуванням великої ймовірності їх некупності, комерційні банки відчують великі сумніви щодо необхідності переходу «до цифри». Особливо ця проблема актуальна для невеликих банків, які остерігаються значного інвестування у розвиток цифрових компетенцій. Однією з причин є відсутність вільних коштів для втілення масштабних цифрових проєктів, особливо з огляду на тривалий термін окупності даних інвестицій.

Вирішення цієї проблеми в рамках технологій інформаційної безпеки вже запропоновано Асоціацією банків України [30]: невеликі банки не потребують масштабних цифрових систем, але розробка з нуля інноваційного програмного забезпечення, що відповідає їхнім потребам, а також паралельна перебудова бізнес-процесів вимагають значних ресурсів.

Створення під керівництвом НБУ типових рішень для невеликих банків у частині цифрової трансформації з можливістю налаштування під специфіку їхньої діяльності могло б полегшити процес цифрової трансформації для всієї банківської системи. Як можливе рішення можна запропонувати сервісну модель, що включатиме новітні персоналізовані рішення для невеликих банків [36].

Проблема правового регулювання цифрових технологій, цифрової власності є, мабуть, найбільш складно вирішуваною. В Україні наразі інформаційне право не є сформованою опрацьованою галуззю, скоріше, воно являє собою сукупність

розрізнених у рамках інших галузей норм права, які тією чи іншою мірою регулюють інформаційну безпеку. Водночас НБУ на цьому етапі може модернізувати окремі нормативні акти.

Однією з головних проблем на сьогодні залишається фінансова неграмотність населення, що проявляється в повній недовірі громадян (особливо середнього і старшого віку) до цифрових фінансових технологій. Уже сьогодні НБУ активно проводиться робота з фінансової просвіти і фінансової грамотності з метою формування фінансової культури громадян, що містить матеріали для дорослих і дітей, у державних освітніх стандартах початкової та основної загальної освіти закріплено обов'язкове викладання фінансової грамотності.

Таким чином, хоча темпи цифрової трансформації банківської системи України вже відповідають загальносвітовим, для найефективнішого протікання цього процесу необхідне комплексне розв'язання проблем. Успішна реалізація національної програми «Цифрова економіка України» у банківському секторі дасть змогу закріпити за Україною статус однієї з країн-лідерів у сфері цифрової трансформації, а також підвищити якість банківських послуг, що надаються клієнтам, безпеку фінансових операцій.

Впровадження цифрових технологій дає змогу оптимізувати й істотно скоротити операційні витрати, саме тому комерційні банки стають драйверами подальшого поширення цифровізації. В умовах зростаючої конкуренції світової фінансової системи банкам життєво необхідно впровадження новітніх продуктів і технологій для збереження провідних позицій на ринку. Наразі банківська сфера переходить на новий рівень розвитку, тож бізнес-моделі та процеси, що використовувалися до цього часу, стають менш ефективними, застарілі методи комунікацій працюють погано, а отже, необхідно змінювати моделі споживання продуктів і послуг.

Банківський бізнес одним із перших став об'єктом впровадження цифровізації через такі передумови [6]:

1) для подальшого функціонування та збереження конкурентоспроможності в усіх клієнтських сегментах необхідною умовою є ефективне застосування

інновацій;

2) поширення цифрових банківських технологій сприяє вдосконаленню взаємовідносин банку з клієнтами для виявлення їхніх потреб і формування індивідуальних пропозицій;

3) ці технології дають можливість підібрати відповідні клієнтам пропозиції незалежно від розміщення фінансової організації;

4) цифровізація дає змогу підвищити операційну ефективність і керованість фінансових операцій;

5) цифрові рішення, які банки використовують у своїй роботі, формують позитивний імідж банку, і тим самим вони постають перед клієнтами як сучасні надійні структури.

Фахівці справедливо зазначають, що традиційні банки не мають майбутнього, якщо вони не почнуть змінюватися й активно використовувати у своїй діяльності цифрові технології майбутнього. Модель обслуговування фізичних осіб у вітчизняному банківському секторі змінюється під впливом світових технологічних трендів, серед яких можна виділити такі:

1) впровадження штучного інтелекту і розвиток машинного навчання;

2) створення екосистем, що об'єднують фінансові та нефінансові продукти;

3) онлайн-банкінг стає основоположним каналом взаємодії з клієнтом;

4) організація омніканальної взаємодії з клієнтами (стратегія omni-channel): постійний аналіз, моніторинг та управління лояльністю клієнтів, оперативне опрацювання запитів клієнтів, надання різних каналів продажів відповідно до потреб конкретних категорій клієнтів.

Сучасні ІТ-технології дають змогу кредитним організаціям отримати безліч вигод і підвищити конкурентоспроможність. У таких умовах актуальним завданням стає створення цифрових екосистем як єдиного простору, що об'єднує банківський бізнес і цифрове середовище. Поява і розвиток цифрових екосистем можливі в силу технологічного об'єднання на одній платформі безлічі різноманітних сервісів - від маркетплейсів і платіжних систем до медицини та освіти.

Фінтех - це одна з ключових ланок більшості існуючих екосистем, саме з цієї причини найбільш активно їх розвитком зайнялися великі учасники фінансової галузі. Поява і розробка фінтехів, а також їхнє успішне проникнення в сегменти ринку, які традиційно займають банки, призвело до питання про подальше існування банків і навіть їх можливу заміну фінтех-компаніями [3, с. 34].

Цифрова трансформація банківської діяльності призводить до прагнення банків стати більш мобільними та персоналізованими, тому останнім часом спостерігається значне збільшення ринку надаваних цифрових продуктів і послуг та розвиток нових підходів в управлінні банківськими процесами. Дві найбільші цифрові екосистеми в Україні створені «Ощадбанком» та «ПриватБанком». Їхніми основними цілями на перспективу є омніканальність (об'єднання на своїх платформах всієї інформації про своїх користувачів з усіма можливими каналами комунікації з ними) і створення безшовного клієнтського шляху. Для їх реалізації банкам необхідно розвивати і нарощувати кількість сервісів, що дозволяють їм супроводжувати свого клієнта протягом усього його життєвого циклу [8, с. 146].

Стратегії розвитку екосистем цих банків різні. «ОщадБанк» воліє скуповувати вже відомі на ринку сервіси: екосистема містить у собі вже понад 20 різних сервісів і компаній. Тільки за 2019-2021 роки в його екосистему залучено понад двадцять сервісів: у сфері медичних послуг, освіти, туризму, цифрової логістики, працевлаштування, виробництва цифрового контенту, онлайн-замовлення авто тощо. «Приватбанк» вважає за краще створювати власні сервіси, а також активно займається інтеграцією сторонніх. Його екосистема пропонує своїм клієнтам уже понад 120 партнерських програм.

Банківські екосистеми є складовою ланкою на шляху формування цифрової економіки. Формування цілісної картини цифрового банкінгу є основною тенденцією сучасної банківської сфери. Цифровий банкінг - це система, яка зачіпає не тільки банківський сектор, а й усіх галузей економіки загалом. У механізмі трансформації банківської сфери, що відбувається, можна виділити



п'ять векторів розвитку: поява Digital-каналів; поява Digital-продуктів; створення повного циклу цифрового обслуговування; створення Digital Brain; створення «цифрової економіки».

Механізми взаємодії банку та його клієнтів набувають абсолютно іншу форму - інтерактивну, що дає змогу формувати цифрове мислення. Темпи розвитку цифрового банкінгу в Україні відповідають загальносвітовим тенденціям і стандартам. Нині в банківському секторі посилюється конкуренція, і без упровадження нових прогресивних технологій у механізм обслуговування клієнтів навіть сильні банки, які дотримуються консервативної політики, можуть втратити частину клієнтів або навіть піти з ринку. Цифровізація несе в собі величезний потенціал для розвитку, але при цьому й існують серйозні ризики:

- 1) ризик кіберзагроз, пов'язаний із проблемою захисту персональних даних;
- 2) стратегічні ризики для бізнесу, пов'язані з необхідністю швидкого реагування на технології, що стрімко розвиваються;
- 3) ризик зростання безробіття внаслідок автоматизації бізнес-процесів, зникнення деяких професій і навіть галузей;
- 4) «цифровий розрив» в умовах доступу до інноваційних продуктів та послуг [1, с. 125].

Для мінімізації ризиків цифровізації банківського сектору та досягнення позитивного ефекту рекомендується впроваджувати інноваційні технології поступово, збільшуючи швидкість удосконалення продуктів і послуг, освоюючи суміжні галузі, при цьому особливу роль необхідно приділити забезпеченню технології безпеки даних. Поточний стан банківської сфери України з точки зору обслуговування фізичних осіб дає змогу припустити, що цифрові перетворення, які володіють величезним потенціалом розвитку не тільки для банків, а й для економіки загалом, надалі дадуть змогу вийти на новий етап розвитку фінансово-кредитних організацій. Вважаємо, що цифрові екосистеми мають стати основою національної конкурентоспроможності для забезпечення можливості експорту технологій і сервісів в інші країни, а також максимального забезпечення потреб клієнтів в рамках розвитку ринку банківських послуг для фізичних осіб.

## ВИСНОВКИ

Значимість функціонування комерційних банків визначається зв'язками з секторами економіки. Їх завдання виражені у забезпеченні безперебійного грошового обороту, обороту капіталу, кредитування держави і населення, промислових підприємств, створенні умов для нагромадження. Банки сприяють економії суспільних витрат обігу, вони сприяють прискоренню обороту грошей прискореним розрахунком, переказу грошей випуском кредитних продуктів замість готівки та інше. Комерційний банк виступає генератором банківських продуктів та послуг для своїх клієнтів, значна роль з яких відводиться саме фізичним особам. Основне призначення функціонування даних установ – задоволення фінансових потреб фізичних осіб, в переважній більшості націлених на залучення тимчасово вільних коштів чи надання їм кредитів на умовах повернення, платності, гарантованості тощо.

Встановлено, що банківський продукт є конкретним фінансовим продуктом, який банк надає своїм клієнтам, такий як рахунок, кредитна карта, депозит або інвестиційний продукт. Він має чітко визначені умови та характеристики, такі як відсоткова ставка, строк дії, комісії, а також може бути частиною ширшого спектру банківських послуг, які надаються клієнтам. А банківська послуга включає в себе різноманітні продукти, а також послуги, які надаються клієнтам банком. Досвідом банківської діяльності визначено певні особливості банківських послуг, до яких належать: фінансова безпека, доступність та зручність, широкий їх спектр, прозорість та інформативність, фінансові інновації, регулювання тощо.

Основними банківськими послугами на ринку обслуговування фізичних осіб встановлено: банківські рахунки (поточний, збереження, депозитний, валютний, пенсійний), кредитні та дебетові карти, розрахунково-касове обслуговування, кредити, інвестування, страхування тощо.

Здійснивши оцінку результатів надання кредитно-депозитних банківських послуг для фізичних осіб в Україні встановлено, що зменшення кількості банків

та їх структурних підрозділів, які надають послуги фізичним особам, зменшення кредитної активності зі сторони фізичних осіб (на 20,04 млрд. грн. або на 8,3% у порівнянні з 2021 роком), кредитування в основному в національній валюті (більше 95%) та на короткостроковій основі. Відбувся приріст розміщених фізичними особами депозитних ресурсів (на 358,92 млрд. грн. або на 50%), в основному в національній валюті та на короткостроковій основі та із зростаючим рівнем дохідності.

Аналіз результатів надання цифрових та дистанційних банківських послуг для фізичних осіб в Україні встановив позитивні тенденції зростання клієнтів комерційних банків зі сторони фізичних осіб, приріст чисельності їх рахунків (переважно поточних), а також зростання показників дистанційного банківського їх обслуговування (на 18 млн. осіб або на 120,5%). Серед таких рахунків переважали саме поточні рахунки в національній валюті, які характеризувалися стабільними тенденціями до зростання. Відмічено приріст кредитових та депозитних переказів фізичних осіб через функціонування системи електронних платежів. Не вдалося у повній мірі здійснити аналіз показників дистанційного банківського обслуговування фізичних осіб у зв'язку із відсутністю офіційних статистичних даних, зокрема НБУ.

Дослідження проблем функціонування ринку банківських послуг для фізичних осіб в Україні дало можливість встановити основні з них, зокрема: високі відсоткові ставки та комісії, недостатня доступність фінансових послуг та низький рівень фінансової грамотності серед фізичних осіб, конкуренція та домінування деяких банків, бюрократичні бар'єри, кількісні обмеження та вимоги, безпека і конфіденційність даних тощо.

Перспективами цифровізації ринку банківських послуг для фізичних осіб в Україні встановлено наступні: цифрова трансформація, правове регулювання цифрових технологій, цифрової власності, потужний розвиток та впровадження штучного інтелекту і розвиток машинного навчання, створення екосистем, що об'єднують фінансові та нефінансові продукти, онлайн-банкінг, організація взаємодії з клієнтами тощо.

## СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Блащук-Дев'яткіна Н., Петришин Х. Дистанційне банківське обслуговування: теоретичні аспекти, сучасний стан та перспективи його розвитку. *Молодий вчений*. 2022. № 9 (109). С. 122-128.
2. Бондаренко Л.П., Політило М.П. Банківські інновації як необхідність ефективного функціонування банківського ринку. *Інвестиції: практика та досвід*. 2018. № 3. С. 5-8.
3. Вінценті Е., Кушнір Н. Сучасні тенденції ринку банківських послуг із застосуванням інформаційних технологій. *Науковий вісник Ужгородського національного університету*. 2022. Випуск 43. С. 32-36.
4. Владика Ю., Бегченкова А. Кредитні операції банків та кредитна лінія. *Економіка та суспільство*. 2023. № 49. <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2023-49-24> (дата звернення: 02.02.2024).
5. Вядрова І., Мозговська А., Вядрова В. Розвиток системи дистанційного банківського обслуговування. *Фінансово-кредитні системи: перспективи розвитку*. 2022. №4(7). С. 7-13.
6. Гладких Д.М. Ризики та можливості банківської системи України в умовах розвитку інформаційної економіки. *Національний інститут стратегічних досліджень*. 2019. URL: <https://cutt.ly/Ig51P1c> (дата звернення: 01.04.2024).
7. Данилишин Б. Де взяти фінансові ресурси для підтримки воєнної економіки і оборони? *Економічна правда*. URL: <https://cutt.ly/b1YIIYZ> (дата звернення 13.05.2024).
8. Дмитренко Е. Особливості правового регулювання банківських відносин в умовах євроінтеграції України. *Вісник Національного університету «Львівська політехніка»*. Серія: «Юридичні науки». 2021. № 3 (31). С. 144-150.
9. Домінова І.В. Особливості та ризики банківського обслуговування клієнтів в умовах функціонування електронного банкінгу. *Науковий вісник Херсонського державного університету*. 2017. Випуск 24. Частина 2. С. 83-88.

10. Дремлюга О.О. Ринок банківських послуг та його розвиток в сучасних умовах. URL: <http://library.econom.zp.ua:85/xmlui/handle/123456789/217> (дата звернення 13.05.2024).
11. Жаворонок А.В. Сучасні тенденції розвитку ринку банківських послуг в Україні. *Матеріали конференцій МЦНД*. 2020. С. 74-76.
12. Жаворонок А.В., Федішин М.П., Ковальчук Н.О. Трансформація банківських продуктів і послуг у сучасних умовах. *Проблеми і перспективи економіки та управління*. № 2 (18). 2019. С. 202-215.
13. Забчук Г. Посткризове відновлення ефективності банківської системи України. *Економічний аналіз*. 2019. Том 29. № 2. С. 24-32.
14. Заєць І.І. Забезпечення якості банківських послуг як перспективний напрям функціонування банківської системи України. «*Фінансове забезпечення економіки*» : матеріали VI науково-практичної студентської конференції (20 червня 2022 р., м. Житомир, Поліський національний університет). С. 59-62.
15. Залєвська А.С., Брегеда О.А. Аналіз стану та перспектив розвитку ринку платіжних карток в Україні. *Сучасні гроші, банківські послуги та фінансові інновації в цифровій економіці*: матеріали наук.-практ. інтерн. конф. студ. аспір. і молод. вчених. (м. Дніпро, 7-9 жовтня 2022 р.). Дніпро, 2022. С. 127-129.
16. Еркес О., Калита О., Сундук Т. Банківська система України в умовах війни. *Scientia fructuosa*. 2022. № 4. С. 122-133.
17. Квасницька Р.С., Антонюк О.В. Сучасний інструментарій реалізації депозитної політики банків України. *Інтеграція освіти, науки та бізнесу в сучасному середовищі*: тези доп. II Міжнародної наук.-практ. конф. (м. Дніпро, 4-5 лютого 2021 р.). Дніпро, 2021. С. 436-438.
18. Клімова А.О. Депозитні операції банків України. *Науковий вісник ТДАУ ім. Дмитра Моторного*. 2019. №166. С. 165-170.
19. Колодяжна Т.В., Бакуменко Т.О. Економічна сутність та класифікація депозитних операцій комерційних банків. *Миколаївський національний університет імені В.О. Сухомлинського*. 2018. Випуск 22. С. 802-805.
20. Король М.М., Лапа І.В., Фізеші Й.Й. Аналіз трансформації банківських

послуг з використанням системи дистанційного обслуговування. *Науковий вісник Ужгородського національного університету*. 2023. Випуск 48. С. 46-51.

21. Корчинський І.О., Шевчук Я.В., Піхоцька О.М., Банера Н.П. Проблеми функціонування ринку фінансових послуг України в умовах війни. *Наукові записки Львівського університету бізнесу та права*. Серія економічна. Серія юридична. 2023. Випуск 36. С. 301-308.

22. Кох Л. В. Інновації у банківському бізнесі. Львів : Вид-во Політехн. ун-ту, 2019. 49 с.

23. Кочума І.Ю. Вплив цифровізації банківського сектору на трансформацію зайнятості за сучасних умов. *Економіка суб'єктів господарювання*. 2021. № 2. С. 9-44.

24. Кузьменко О.В., Овчаренко В.О. Тенденції розвитку сучасних банківських технологій. *Науковий вісник Ужгородського національного університету*. 2019. № 2. С.98-103.

25. Марущак А. Правова сутність банківських послуг та шляхи забезпечення захисту прав їх споживачів. *European political and law discourse*. 2017. Volume. 4 Issue 2. С. 228-233.

26. Мушнікова С.А., Божанова О.В. Систематизація підходів до визначення категорій «банківська послуга», «банківська операція», «банківський продукт». *Економічний вісник*. 2017. №4. С. 59-66.

27. Нянько В. Банківська система за воєнного стану та у післявоєнному відновленні України. *Наукові записки Львівського університету бізнесу та права*. Серія економічна. Серія юридична. 2022. Випуск 35. С. 96-105.

28. Орловський В. Інновації на виріст. *Банківські технології*. 2020. № 3. С. 26-29.

29. Особливості банківського обслуговування на основі Internet-технологій. Forinsurer. URL: <https://forinsurer.com/public/03/10/16/774> (дата звернення: 20.04.2024).

30. Офіційний сайт Національного банку України. <https://www.nbu.gov.ua>.

31. Про банки і банківську діяльність : Закон України від 07.12.2000 р. №

2121-III. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2121-14#Text> (дата звернення 16.4.2024).

32. Прокопенко Н.С., Мирончук В.М., Шепель І.В. Принципи функціонування банківської системи України в умовах війни. *Економіка та суспільство*. 2022. Випуск № 41. URL: <https://economyandsociety.in.ua/index.php/journal/article/download/1556/1497> (дата звернення 11.04.2024).

33. Про роботу банківської системи в період запровадження воєнного стану : Постанова Національного банку України від 24.02.2022 № 18. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/v0018500-22#Text> (дата звернення: 02.05.2024)

34. Руда О.Л. Банківський нагляд та його вплив на банківську систему України. *Агросвіт*. 2022. № 5-6. С. 15-23.

35. Рудевська В.І. Теоретичні підходи до визначення сутності банківської діяльності. *Підприємництво та інновації*. 2020. № 12. С. 194-199.

36. Сірко А. В. Реалії цифрової економіки: нові можливості та виклики для суспільства і держави. URL: [http://www.economy.nauka.com.ua/pdf/11\\_2020/17.pdf](http://www.economy.nauka.com.ua/pdf/11_2020/17.pdf) (дата звернення: 20.05.2024).

37. Стратегія розвитку фінансового сектору України до 2025 року. URL: [https://mof.gov.ua/storage/files/Strategija\\_financovogo\\_sectoru\\_ua.pdf](https://mof.gov.ua/storage/files/Strategija_financovogo_sectoru_ua.pdf) (дата звернення: 02.04.2024).

38. «Теплі кредити»-2021: банки розпочинають видачу кредитів населенню. URL: <https://www.kmu.gov.ua/news/tepli-krediti-2021-banki-rozpochinayut-vidachu-kreditivnaselennyu> (дата звернення: 28.03.2024) .

39. Ткачук І.Я., Швець Н.Р. Оцінка тенденцій розвитку банківської системи України на сучасному етапі. URL: <https://naukajournal.org/index.php/ISMSD/article/view/1087> (дата звернення: 20.05.2024).

40. Фізичним особам (користувачам) Системи BankID НБУ. URL:

<https://bank.gov.ua/ua/bank-id-nbu/users> (дата звернення: 12.04.2024).

41. Цветков А.М. Поняття та сутність банківської діяльності в умовах євроінтеграції України. *Юридичний науковий електронний журнал*. 2024. № 1. С. 478-481.

42. Цифровий банкінг. URL: <https://www.slideshare.net/slideshow/ss-257076880/257076880> (дата звернення: 27.04.2024).

43. Швайко М.Л., Микиша А.Д. Сучасні тенденції розвитку банківської системи України. *Соціальна економіка*. 2022. Вип. 63. С. 145-155.

44. Черниш О.В. Банківські послуги з кредитування фізичних осіб в Україні: проблеми та перспективи розвитку. *Проблеми сучасних трансформацій*. Серія: економіка та управління. 2022. № 4. URL: <https://reicst.com.ua/pmt/article/view/2022-4-08-01> (дата звернення: 20.04.2024).

45. Чкан І.О., Чкан А.С. Електронний банкінг для бізнесу і населення як запорука розвитку ринкової інфраструктури. URL : [http://www.economy.nauka.com.ua/pdf/4\\_2020/60.pdf](http://www.economy.nauka.com.ua/pdf/4_2020/60.pdf) (дата звернення: 20.04.2024).

46. 94% користувачів платіжних карток в Україні мають доступ до можливостей Системи BankID НБУ. URL: <https://bank.gov.ua/ua/news/all/94-koristuvachiv-platijnih-kartokv-ukrayini-mayut-dostup-do-mojlivostey-sistemibankid-nbu> (дата звернення: 20.04.2024).