

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ**  
**ЗАПОРІЗЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ**  
**ЕКОНОМІЧНИЙ ФАКУЛЬТЕТ**

Кафедра фінансів, банківської справи та страхування

**Кваліфікаційна робота**

магістра

на тему Фінансові аспекти створення нових банківських послуг АТ  
«Ощадбанк» для населення

Виконала: студентка 2 курсу, групи 8.0728-з  
спеціальності 072 Фінанси, банківська справа та  
страхування

освітньої програми фінанси і кредит  
спеціалізації Банківська справа

\_\_\_\_\_ А.А. Пліш \_\_\_\_\_

Керівник \_ к.е.н., доцент Батракова Т.І.

Рецензент \_ к.е.н., доцент Швець Ю.О. \_\_\_\_

Запоріжжя – 2019

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ**  
**ЗАПОРІЗЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ**

Факультет економічний  
Кафедра фінансів, банківської справи та страхування  
Освітній рівень магістр  
Спеціальність 072 Фінанси, банківська справа та страхування,  
Освітня програма фінанси і кредит  
Спеціалізація Банківська справа

**ЗАТВЕРДЖУЮ**

Завідувач кафедри \_\_\_\_\_ А.П. Кущик  
« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2019 року

**З А В Д А Н Н Я**

**НА КВАЛІФІКАЦІЙНУ РОБОТУ СТУДЕНТУ**

Пліш Анни Андріївни

1. Тема роботи: «Фінансові аспекти створення нових банківських послуг АТ «Ощадбанк» для населення»

керівник роботи: Батракова Тетяна Іванівна, к.е.н., доцент

затверджені наказом ЗНУ від 4 липня 2019 року № 1111-с.

2. Строк подання студентом роботи: 2 грудня 2019 року.

3. Вихідні дані до роботи: дані фінансової звітності АТ «Ощадбанк», Державної служби статистики України, Національного банку України, а також монографічні дослідження та наукові статті вітчизняних і зарубіжних авторів.

4. Зміст розрахунково-пояснювальної записки (перелік питань, які потрібно розробити): визначити сутність банківських послуг; виявити фактори впливу на створення нових банківських послуг; дослідити зарубіжний досвід створення нових банківських послуг; дослідити фінансові аспекти створення нових банківських послуг АТ "Ощадбанк" для населення виявити абсолютно нові напрями розвитку банківських послуг в цілому».

5. Перелік графічного матеріалу (з точним зазначенням обов'язкових креслень): кваліфікаційна робота містить 14 рис., 4 табл. і 2 формули.

## 6. Консультанти розділів роботи

Розділ	Прізвище, ініціали та посада консультанта	Підпис, дата	
		завдання видав	завдання прийняв
1	Батракова Т.І., доцент	09.08.2019 р.	09.08.2019 р.
2	Батракова Т.І., доцент	06.09.2019 р.	06.09.2019 р.
3	Батракова Т.І., доцент	04.10.2019 р.	04.10.2019 р.

7. Дата видачі завдання: 05 липня 2019 року

## КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН

№ з/п	Назва етапів кваліфікаційної роботи	Строк виконання етапів роботи	Примітка
1.	Складання бібліографії та вивчення літературних джерел	05.07.2019 р. – 09.07.2019 р.	виконано
2.	Виконання вступу	10.07.2019 р. – 08.08.2019 р.	виконано
3.	Виконання розділу 1	09.08.2019 р. – 05.09.2019 р.	виконано
4.	Виконання розділу 2	06.09.2019 р. – 03.10.2019 р.	виконано
5.	Виконання розділу 3	04.10.2019 р. – 07.11.2019 р.	виконано
6.	Формування висновків	08.11.2019 р. – 21.11.2019 р.	виконано
7.	Оформлення роботи, одержання відгуку та рецензії	22.11.2019 р. – 29.11.2019 р.	виконано
8.	Подання роботи на кафедру	02.12.2019 р.	виконано

Студент \_\_\_\_\_  
( підпис )

А.А. Пліш  
( ініціали та прізвище )

Керівник роботи \_\_\_\_\_  
( підпис )

Т.І. Батракова  
( ініціали та прізвище )

**Нормоконтроль пройдено**

Нормоконтролер \_\_\_\_\_  
( підпис )

А.В. Линенко  
( ініціали та прізвище )

## РЕФЕРАТ

Кваліфікаційна робота: 115 с., 14 рис., 4 табл., 2 додатків, 69 джерел.

Об'єктом дослідження є банківські послуги в українських банках, процеси їх формування і розвитку та механізми їх регулювання.

Метою кваліфікаційної роботи є обґрунтування теоретичних і науково-методологічних положень щодо функціонування банківської системи, та покращення банківських послуг в період кризи, розробка шляхів забезпечення їх стабільного та ефективного розвитку.

Завдання: проаналізувати сучасні методологічні підходи до питання сутності банківських послуг; дослідити зарубіжний досвід створення нових банківських послуг; дослідити фінансові аспекти створення нових банківських послуг АТ «Ощадбанк» для населення виявити абсолютно нові напрями розвитку банківських послуг в цілому.

Методи досліджень: логічне узагальнення для обробки вивчених матеріалів та праць, класифікація для систематизації отриманої інформації, оцінювання для визначення позитивного і негативного впливу прийнятих нормативів та законів за часи існування незалежної України; системний та порівняльний аналіз.

Одержані результати та їх новизна: набули подальшого розвитку: тлумачення категорії «банківська послуга»; подальшого розвитку набуло визначення впливу іноземного досвіду надання банківських послуг на банківську систему України; вдосконалення надання нових банківських послуг згідно із стандартами ЄС.

Практичне значення мають запропоновані рекомендації щодо створення нових банківських послуг АТ «Ощадбанк» для населення, з урахуванням іноземного досвіду.

БАНКІВСЬКІ ПОСЛУГИ, ІННОВАЦІЙНІ ПОСЛУГИ, БАНКІВСЬКА СИСТЕМА, ІНКЛЮЗИВНІ ТА МОБІЛЬНІ ВІДДІЛЕННЯ, ОНЛАЙН – СЕРВІСИ, МОБАЙЛ-БАНКІНГ

## SUMMARY

Qualifying work: 115 pp., 14 fig., 4 tab., 2 annex, 69 references.

The subject of research is banking services in Ukrainian banks, their formation and development processes and mechanisms for their regulation.

The purpose of the qualification work is to substantiate theoretical and scientific and methodological provisions on the functioning of the banking system, and to improve banking services in times of crisis, to develop ways to ensure their stable and effective development.

Objectives: To analyze current methodological approaches to the issue of banking services; explore foreign experience of creating new banking services; to study financial aspects of creation of new banking services of Oshchadbank JSC for the population to find out completely new directions of development of banking ambassador as a whole.

Methods of research: logical generalization for processing of the studied materials and works, classification for systematization of the received information, evaluation for determining the positive and negative impact of the adopted standards and laws during the existence of independent Ukraine; systematic and comparative analysis.

The results obtained and their novelty: were further developed: interpretation of the category "banking service"; the further development of the influence of foreign experience in providing banking services on the banking system of Ukraine has been further developed; improving the provision of new banking services in line with EU standards.

The theoretical and methodological basis of this diploma work were the works of domestic and foreign experts in the field of the theory of functioning and development of banking services, study of laws and norms already used in practice. To achieve this goal, depending on the complexity of scientific tasks, a set of common scientific methods was used.

The thesis consists of the introduction, the main part and the conclusions. The

introduction substantiates the relevance of the chosen topic, defines the purpose, subject, object, task and methodological basis of the research. The main part is devoted to the study of the problem. The conclusions formulate the main results of the diploma research.

The recommendations on the creation of new banking services of Oschadbank JSC for the population, taking into account foreign experience, are of practical importance.

BANKING SERVICES, INNOVATION SERVICES, BANKING SYSTEM,  
INCLUSIVE AND MOBILE OFFICES, ONLINE - SERVICES, MOBILE  
BANKING

## ЗМІСТ

ВСТУП.....	8
1 ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ФУНКЦІОНУВАННЯ РИНКУ БАНКІВСЬКИХ ПОСЛУГ.....	11
1.1 Поняття, економічна сутність та функції банківських послуг.....	11
1.2 Фактори і умови, що впливають на розвиток банківських послуг .....	22
1.3 Нормативно-правові засади діяльності ринку банківських послуг .....	30
Висновки до розділу 1.....	40
2. Сучасний стан надання банківських послуг на прикладі АТ «Ощадбанк»...42	
2.1. Організаційна структура та правові норми організації роботи АТ «Ощадбанк».....	42
2.2 Аналіз виконання стратегічного плану розвитку АТ «Ощадбанк».....	59
2.3 Аналіз існуючих банківських послуг АТ «Ощадбанк» для населення.....	70
Висновки до розділу 2.....	76
3 Шляхи вдосконалення надання банківських послуг з урахуванням іноземного досвіду.....	79
3.1 Порівняння досвіду зарубіжних країн в частині надання банківських послуг .....	79
3.2 Аналіз ефективності впровадження інноваційних банківських послуг на прикладі Ощадбанку .....	87
3.3 Пропозиції щодо надання нових банківських послуг українськими банками.....	97
Висновки до розділу 3.....	99
Висновки.....	102
Список використаних джерел.....	106
Додатки.....	114

## ВСТУП

На сучасному етапі становлення та розвитку банківської системи в Україні, в час нестабільної фінансової та економічної ситуації, в той час коли країна вже більш ніж чотири роки в стані військовій агресії, втратила велику частину інфраструктури, фінансових ресурсів, а в одночас з цим втратила довіру до банківських інституцій, вкрай необхідно відновити конкуретоспроможність банківських установ, та довіру населення до них. З цього витікає, що банківська система України потребує удосконалення, розробки фундаментальних та прикладних засад її подальшого зміцнення, усунення негативних проявів, які мають місце в сучасній банківській практиці. Як наслідок, виникає необхідність проаналізувати теоретичні основи, дослідити та дати характеристику банківській системі України в цілому та окремих її елементів, запропонувати рекомендації для вирішення гострих управлінських проблем розвитку задля поліпшення діяльності сучасних банківських інститутів, та удосконалення та розширення банківських послуг для населення.

Значний внесок у розробку питань розвитку і створення нових інноваційних банківських послуг внесли вітчизняні та зарубіжні дослідники банківської сфери. Серед вітчизняних дослідників найбільшу увагу ринку банківських послуг, в тому числі інноваційних, приділено в працях Єгоричевої С.Б., Капрана В.І., Косова Т.Д., Латковської Г.І., Марченко Н. Б., Меренкової О.В., Мируна М.І., Поповенко Н. С., Трудової М.Є., Чижа Н.М. Також дослідженням ринку банківських послуг займалися відомі іноземні економісти: Велдес С., Гавальда К., Джозлин Р., Заутер В., Котлер Ф., Роуз П., Сандерс Дж., Стенлейк Дж., та інші.

Проаналізувавши дослідження зарубіжних та вітчизняних авторів можна говорити про те, що залишаються вивченими не в повній мірі питання адаптації вітчизняної банківської системи на європейський рівень, функціонування банківських установ у складний економічний період та період перехід. Також, слід дослідити проблеми, що стосуються особливостей,



тенденцій і перспективних напрямів розвитку сучасних банківських послуг, що надаються населенню.

Обрана тема дослідження обумовлена актуальністю зазначених проблем, недостатнім рівнем вивчення економічною наукою теоретичних і дослідження практичних питань функціонування та розвитку банківських послуг в Україні.

Метою кваліфікаційної роботи є обґрунтування теоретичних і науково-методологічних положень щодо функціонування банківської системи, та покращення банківських послуг в період кризи, розробка шляхів забезпечення їх стабільного та ефективного розвитку.

Досягнення поставленої мети кваліфікаційної роботи передбачає розв'язання таких завдань:

- проаналізувати сучасні методологічні підходи до питання сутності банківських послуг;
- визначити критерії стабільного функціонування та сталого розвитку банківської системи перехідного типу;
- дослідити ефективність заходів, що приймаються задля розвитку банківських послуг в банківській системі України;
- визначити та розкрити основні напрями забезпечення сталого розвитку банківської системи України;
- дослідити зарубіжний досвід створення нових банківських послуг;
- дослідити фінансові аспекти створення нових банківських послуг АТ "Ощадбанк" для населення
- виявити абсолютно нові напрями розвитку банківських послуг в цілому.

Об'єкт дослідження – банківські послуги в українських банках як складова національної економіки, процеси їх формування і розвитку в умовах перехідної економіки та механізми їх регулювання.

Предмет дослідження – теоретичні і практичні проблеми становлення, функціонування та розвитку банківських послуг.

Теоретичною та методологічною основою даної дипломної роботи стали праці вітчизняних і зарубіжних фахівців в галузі теорії функціонування та розвитку банківських послуг, дослідження законів та нормативів, що вже використовуються на практиці. Для досягнення визначеної мети залежно від складності наукових завдань застосовувався комплекс загальнонаукових методів: логічне узагальнення для обробки вивчених матеріалів та праць, класифікація для систематизації отриманої інформації, оцінювання для визначення позитивного і негативного впливу прийнятих нормативів та законів за часи існування незалежної України; системний та порівняльний аналіз.

Наукова новизна одержаних результатів визначається вдосконаленням поняття банківської послуги як складової банківської системи на тлі сучасних інституційних перетворень у банківській системі України; запропонованими реформами антикризового регулювання Національним банком України у вигляді антикорупційної діяльності; у визначенні основних факторів, що призводять до кризового стану банківської системи та економіки України в цілому. Подальшого розвитку набуло визначення впливу іноземного досвіду надання банківських послуг на банківську систему України; питання вдосконалення старих та надання нових банківських послуг згідно із стандартами ЄС.

Дипломна робота складається із вступу, основної частини та висновків. У вступі обґрунтовується актуальність обраної теми, визначаються мета, предмет, об'єкт, завдання та методологічна база дослідження. Основна частина присвячена вивченню поставленої проблеми. У висновках сформульовано основні результати дипломного дослідження.

Публікації. За матеріалами дослідження опубліковано 2 друковані праці, у тому числі: 1 стаття і 1 тези за матеріалами наукових конференцій.

# 1 ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ФУНКЦІОНУВАННЯ РИНКУ БАНКІВСЬКИХ ПОСЛУГ

## 1.1 Поняття, економічна сутність та функції банківських послуг

В сучасному світі економіка не може функціонувати без такої ключової ланки економічної системи як банківська система, через яку здійснюється грошово-кредитна політика, перерозподіл капіталу в максимально ефективні галузі, раціональне використання грошових коштів, а також фінансування населення та юридичних осіб на різноманітні потреби. Успіх у подоланні економічної кризи, зниження інфляції та фінансова стабілізація в значній мірі залежить від функціонування банківської системи, тому проблема аналізу фінансово-економічних засад існування банківських послуг постійно досліджується та удосконалюється.

Банк (bank) – юридична особа, яка на підставі банківської ліцензії має виключне право надавати банківські послуги, відомості про яку внесені до державного реєстру банків.

В умовах становлення і розвитку держави особливого значення набуває побудова ефективної банківської системи. Зі створенням такої системи формується ринок банківських продуктів, який сегментується на ринок кредитних операцій і банківських послуг. Ринок охоплює широкий спектр послуг від розрахунково-касових до зберігання та перевезення цінностей, які не передбачають відчуження ресурсів банку і не викликають ризик, властивий банківським операціям.

Сфера банківських послуг розвивається та удосконалюється разом з розвитком сфери послуг на рівні зі сферою виробництва. У банківському секторі, спостерігається випереджаючий розвиток сфери послуг порівняно з банківськими операціями. Зокрема, частка послуг в діяльності банків забезпечує майже чверть їх доходів.

Отже, дослідження банківських послуг, їх сутності та місця в діяльності банків, механізму формування та розвитку є сьогодні актуальним .

У світовій економіці відбуваються зміни, які суттєво впливають на зміст банківського бізнесу. Вплив світових фінансових криз на діяльність банків відображає складний процес пристосування кредитної системи до нових макроекономічних умов. Проблеми ліквідності і скорочення пропозиції на ринку міжбанківських кредитів потребують зваженого підходу до напрямів розміщення банківських ресурсів та їх структурної диверсифікації.

В науковій літературі не існує єдиного підходу до визначення елементів, що характеризують ринок банківських послуг.

Вітчизняні економісти відносять до банківських послуг сукупність банківських операцій. Зарубіжні вчені розглядають банківські операції з позиції різновидів банківських послуг. При цьому до банківських послуг вони відносять такі види діяльності банку, як управління грошовими ресурсами, споживчий кредит, лізинг.

Законодавство України не має чіткого визначення категорії «банківська послуга», незважаючи на те, що в деяких нормативних документах цей термін використовується. Таким чином, без повного розкриття юридичного змісту даної категорії фактично неможливо практичне застосування окремих положень банківського законодавства України. Наприклад, у ст. 2 Закону України (ЗУ) «Про банки і банківську діяльність» поняття «клієнт банку» визначається як «будь-яка фізична або юридична особа, яка користується послугами банку» [45].

Аналіз наукових робіт зарубіжних вчених вказує на те, що під банківськими послугами економісти розуміють всі види операцій та угод, здійснюваних банками . Зокрема, Ж. Матук зазначає, що банківська послуга є задоволенням фінансового попиту клієнтів з урахуванням фінансових можливостей банку [29]. У економічній літературі з банківської справи поняття «банківська послуга» визначається, з одного боку, як «масова операція», а з іншого – як «проведення банківських операцій за дорученням

клієнта і на користь останнього за певну плату». А.М. Іванов розглядає банківські послуги як «комплексну діяльність банку, спрямовану на створення оптимальних умов для залучення тимчасово вільних ресурсів і задоволення потреб клієнтів при проведенні банківських операцій та отримання прибутку» [7]. О.І. Лаврушин визначає банківську послугу як одну або декілька операцій банку, що задовольняють конкретні потреби клієнта, та здійснення банківських операцій за дорученням клієнта на користь останнього за певну плату [7].

На думку Ю. В. Головіна, «банківська послуга – сукупність операцій, яка представляє собою завершений комплекс послуг, які задовольняють будь-яку потребу клієнта [12]. А.Ю. Викулін на основі чинного законодавства визначає банківські операції як періодично здійснювані угоди, проведені банками в силу законодавчо закріпленої правоздатності, об'єктами яких виступають гроші, цінні папери, дорогоцінні метали [11]. Останнім часом особливу увагу вчених-економістів направлено до дослідження даного питання. Так, А.А. Брегеда визначає банківську послугу як «набір упорядкованих дій банку, які не є безпосередньо пов'язаними з формуванням і використанням ресурсів банку і не несуть ризику їх втрати» [48]. Н.М. Перепечай під поняттям «банківська послуга» розуміє «результат комплексної діяльності банку (технологічної, інтелектуальної, фінансової), яка становить економічні блага для задоволення певних потреб людини при проведенні банківських операцій [48].

Специфіка банківської послуги полягає в тому, що потреба клієнта є первинною, а надання послуги може проводитися без участі клієнта за допомогою певних банківських технологій з дотриманням стандартів в межах чинного законодавства.

Економіко-юридичні аспекти банківських послуг у контексті діяльності банків Франції досліджувалися К. Гавальда і Ж. Стуфле. Вони підкреслюють, що залучення вкладів і розподіл кредитів є ядром банківської діяльності,

проте, сьогодні ці категорії збагатилася різноманітними послугами, винагорода за надання яких забезпечується зростаючою частиною їх ресурсів.

Зміст категорії «*банківська послуга*» можна розглядати через призму поняття «*фінансова послуга*». Законодавство України [47] визначає фінансову послугу як «операції з фінансовими активами, що здійснюються в інтересах третіх осіб за власний рахунок чи за рахунок цих осіб, а у випадках, передбачених законодавством, і за рахунок залучених від інших осіб фінансових активів, з метою отримання прибутку або збереження реальної вартості фінансових активів». Отже, *поняття «банківська послуга»* можна трактувати по-різному, залежно від того, який саме економічний сенс чи ознака покладена в його основу.

На нашу думку, необхідно розділити категорії «*банківська послуга*», «*банківська операція*», «*банківський продукт*». У вітчизняній економічній літературі можна зустріти визначення банківської послуги як різновиду банківської операції. Можна також погодитися з думкою Т. Савелко, що в цілому економічний підхід на проблему розмежування понять «*банківська операція*» і «*банківська послуга*» зводиться до оцінки банківської послуги як різновиду банківської операції. Але банківська операція є самостійним банківським технологічним циклом, і, по суті, спрямованим на перетворення ресурсів на продукти. Проведення її не визначає обов'язкового надання банківських послуг. Досить поширеною є точка зору щодо визначення банківської послуги як намірів банку задовольняти потреби існуючих або потенційних клієнтів, що діють в соціально-економічних умовах.

Багато дослідників певну банківську послугу розглядають як товар, реалізований на ринку банківських послуг. Як зазначає Є. Єгоров, більшість *комерційних банків розглядають безпосередньо послуги як своєрідний «товар», а їх надання – як продаж цього товару [14]*. Певне поширення отримав також «продуктовий» напрям у визначенні поняття «*банківська послуга*». Прихильники такого підходу вважають, що банківська послуга – це професійний інтелектуальний продукт, створений на основі маркетингових

досліджень потреб ринку з метою його реалізації та отримання прибутку. На думку О. Дзюблюка, поняття категорії банківського продукту відображає більш широке розуміння кінцевого результату банківської діяльності, спрямованого на задоволення потреб різних груп клієнтів у різних послугах. А емісія безготівкових платіжних засобів власне є результатом тих же операцій, оскільки в процесі залучення депозитів, надання кредитів і здійснення розрахунків банки можуть збільшувати грошову масу в обігу завдяки ефекту мультиплікації [13]. При цьому під банківською послугою слід вважати кінцевий результат функціонування банків для задоволення потреб клієнтів, пов'язаних з рухом грошових коштів, або застосування додаткових видів діяльності, які відображаються за балансом.

Крім вищезазначених підходів до сутності категорій «банківська послуга», «банківська операція» і «банківський продукт», існують ще й інші підходи до їх трактування. Зокрема, прихильники так званого грошового підходу вважають банківським продуктом грошові кошти. Вони пов'язують банківські послуги із забезпеченням переміщення грошей з рахунку на рахунок і утворенням грошових фондів. При такому формулюванні категорія «банківський продукт» автоматично стає більш значущою і масштабною в порівнянні з поняттям «банківська послуга». На противагу такому підходу, інші дослідники вважають, що банківська послуга є підсумком діяльності співробітників банку щодо задоволення потреб клієнта і результатом виконання банківських операцій. При цьому банківський продукт трактується як конкретний спосіб, за допомогою якого банк надає свої послуги, конкретне втілення банківської послуги, наділене певними значеннями ринкових параметрів : ціною, якістю, додатковим сервісом, термінами та іншими умовами надання. «Банківська послуга» - зазначає Р.В. Павленко, – діяльність банку, спрямована на задоволення потреби клієнтів у прирості та отриманні додаткових ресурсів, проведенні розрахунків, зберіганні та інформаційному забезпеченні». Разом банківський продукт, – на думку дослідника, це те, що клієнт дійсно набуває в банку. З цієї позиції банківська послуга виступає як

абстрактна категорія, а банківський продукт - як більш конкретна категорія. Йдеться, наприклад, про те, що кредитна послуга знаходить своє вираження в таких банківських продуктах, як кредитна лінія, овердрафт, іпотечний кредит [35]. Прихильники лінгвістичного або індиферентного (маркетингового) підходу Е.А. Уткін, В.Д. Маркова, А.С. Гур'янов, Ю.І. Коробов доводять синонімічність понять «продукт» і «послуга». Е.А. Уткін відзначає, що «банківський продукт (послуга) – різноманітні дії на фінансовому ринку, грошові операції, здійснювані комерційними банками за окрему плату за дорученням і в інтересах своїх клієнтів, а також дії, мета яких полягає в удосконаленні та підвищенні ефективності банківської діяльності [53]. Заслуговує уваги підхід, прихильники якого розкривають сутність понять «продукт», «послуга» і «операція» шляхом встановлення ієрархії понять. Відповідно до даного підходу банківський продукт є способом надання послуг клієнту банку; регламентом взаємодії службовців банку з клієнтом при наданні послуги, тобто комплексом взаємопов'язаних організаційних, інформаційних, фінансових та юридичних заходів, об'єднаних єдиною технологією обслуговування клієнта. Таким чином, банківська операція постає як система узгоджених за цілями, місцем і часом дій, спрямованих на вирішення конкретного завдання з обслуговування клієнта. Разом з тим банківська послуга трактується як форма задоволення потреби (у кредиті, розрахунково-касовому обслуговуванні, гарантії, купівлі, продажу та зберіганні цінних паперів, іноземної валюти) клієнта банку [57].

*Отже, банківська послуга являє собою регламентовану сукупність фактичних і юридичних дій, здійснюваних банком на замовлення клієнта на основі платності, спрямованих на задоволення потреб останнього. У свою чергу, банківські операції – технологічний процес, спрямований на використання наявних потужностей відповідних підрозділів банків для реалізації відповідного банківського продукту. Банківський продукт – комплекс взаємопов'язаних послуг і операцій банку, спрямованих на задоволення потреб клієнтів в окремих видах банківської діяльності.*



Набір реальних і потенційних продуктів і послуг, які банк може запропонувати своїм потенційним клієнтам, є однією з основних якісних характеристик, що визначають конкурентоспроможність комерційного банку. Банківських послуг налічується кілька сотень, вони різноманітні і різнорідні, і в умовах конкуренції, глобалізації їх кількість з кожним днем лише зростає. Притому раніше відокремлені види послуг, об'єднуючись в певній галузі, в рамках якоїсь сфери діяльності, утворюють новий комплекс послуг, наприклад, Інтернет-банкінг. Збільшуючи області дотику банківських послуг з різними областями і сферами діяльності, банк може підвищити свою конкурентоспроможність і послабити можливі ризики за рахунок диверсифікації банківських послуг. При цьому тенденція диверсифікації сфери банківських послуг посилюється, що викликає необхідність їх класифікації – стійкого розмежування, яке ґрунтується на самих істотних ознаках, які мало змінюються в часі і просторі. Крім виділення якісно однорідних сукупностей, класифікація переслідує мету вивчення структури, сукупності її змін, вивчення взаємозв'язку між явищами та ознаками. В основу класифікації можуть бути покладені як ознаки, характерні для всього класу послуг, так і відмінні властивості, притаманні тільки банківським послугам. Послуги можна класифікувати за ступенем контакту з споживачами, за ступенем регулювання законодавством і нормативними актами, по трудомісткості, за сегментами споживачів та іншими характеристиками.

Класифікація банківських послуг може також виражатися в переліку банківських послуг, який розглядається і приймається на етапі створення банку, з урахуванням політики банку і при визначенні його місії.

Традиційна класифікація банківських послуг запропонована О.І. Лаврушином за трьома «типовим» групами: по залученню коштів, розміщення коштів і розрахунково-касових послуг. Всі операції комерційного банку умовно діляться на три групи:

- пасивні операції (залучення коштів);
- активні операції ( розміщення засобів);

– активно-пасивні (посередницькі, трастові та інші ) операції [17].

З цією класифікацією згодні багато вчених і фахівців, і найчастіше саме таке групування банківських послуг наводиться при визначенні банківських операцій у фінансових словниках. У чистому вигляді ті чи інші розглянуті послуги не надаються клієнтам банків. На сучасному етапі розвитку банківської справи відбувається «перемішування» різних видів послуг, пакети яких продають як «банківські продукти». Також О.І. Лаврушин наводить класифікацію і банківських продуктів, в основі якої лежить ознака спрямованості діяльності кредитної організації – традиційна, додаткова і нетрадиційна.

До традиційних продуктів відносяться найбільш поширені і найбільш споживані послуги банку: кредитні, депозитні, розрахункові, інвестиційні, випуск та обслуговування пластикових карт. Додаткові послуги супроводжують процес надання традиційних послуг. Такими послугами є інкасація, перевезення документів і цінностей, конвертація валюти, розрахунок і керування ризиками, хеджування ризиків. І остання група у цій класифікації – це нетрадиційні продукти. До них відносяться факторингові, лізингові продукти, консультаційні та інформаційні продукти, видача гарантій, депозитарні продукти, виконання довірчих операцій, зберігання цінностей клієнта і т. д.

Дещо аналогічну класифікацію подає колектив авторів підручника «Банківські операції» за редакцією Череп А. [61], які поділяють банківські послуги на специфічні й неспецифічні послуги. Специфічними послугами є всі ті, що впливають зі специфіки діяльності банку як особливого підприємства.

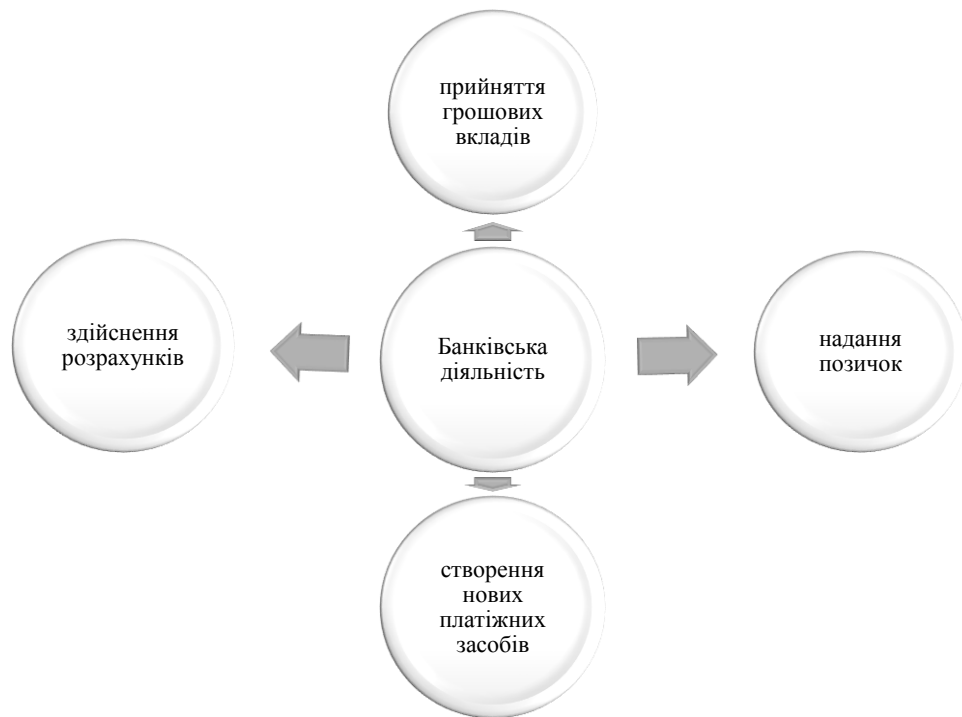


Рис 1.1 – Основні операції банківської діяльності

До специфічних відносяться три види виконуваних ним операцій:

- депозитні операції;
- кредитні операції;
- розрахунково-касові операції.

Ці типи банківських операцій називають традиційними банківськими операціями.

Проміжне положення між традиційними і нетрадиційними операціями займають додаткові операції. До їх складу входять валютні операції, операції з цінними паперами, операції з золотом, дорогоцінними металами і злитками.

До складу нетрадиційних банківських послуг входять всі інші послуги, їх досить багато, у тому числі:

послуги;

послуги, спрямовані на розвиток підприємства (упровадження на біржу, розміщення акцій, юридична допомога, інформаційні послуги і Т.П.);

– надання гарантій і поручительств;

- довірчі операції (включаючи консультації і допомогу в керуванні власністю з доручення клієнта);
- бухгалтерська допомога підприємствам;
- представлення клієнтських інтересів у судових органах;
- послуги з надання сейфів (депозитарні) та ін.

Відповідно до розглянутої класифікації й у залежності від суб'єктів одержання послуги надаються як юридичним, так і фізичним особам.

Практично набір послуг тим та іншим особам може бути в тих чи інших банках однаковий, неоднаковим може виявитися тільки їхній обсяг.

Оскільки банки акумулюють (збирають) вільні кошти і їх перерозподіляють, направляють на поворотній основі господарським організаціям, які мають у цьому потребу, банківські послуги можуть здійснюватися у формі як пасивних, так і активних операцій. За допомогою пасивних операцій банки формують свої ресурси (наприклад, за рахунок депозитів, продажу сертифікатів, кредитів, отриманих в інших банків, і т.т.). Здійснюючи активні операції, банки розміщують залучені та власні ресурси на рахунках різних господарських організацій і населення.

У залежності від плати за надання банківські послуги поділяються на платні й безкоштовні послуги. Це, однак, не означає, що якийсь визначений тип послуг є цілком платним або безкоштовним. Справа банку визначити, за який різновид, наприклад, розрахункових операцій, необхідно стягувати плату з клієнтів, а за який — плату не встановлювати. Окремі операції в складі розрахункових, кредитних і депозитних можуть здійснюватися безкоштовно.

У залежності від зв'язку з рухом матеріального продукту банківські послуги поділяються на два види: — послуги, зв'язані з його рухом; — чисті послуги.

Оскільки банки своїми грошовими операціями обслуговують головним чином рух матеріальний продукт, їхня основна частина, безперечно, відноситься до першого виду послуг. Сприяючи просуванню товарів, ці послуги банку (такі як, наприклад, послуги підприємствам транспорту, зв'язку,

торгівлі) створюють нову додаткову вартість. Чисті послуги надаються організаціям, зайнятим безпосередньо матеріальним виробництвом, а також окремим громадянам для задоволення їхніх особистих потреб.

Схожі напрямки класифікації банківських послуг наводять у своїх працях Б.С. Моргоєв, А.Н. Іванов [33], які пропонують класифікацію банківських послуг за двома класифікаційними групами. Перша класифікаційна група об'єднує банківські послуги, що задовольняють диференційовані потреби клієнта:

– *прямі послуги* – задовольняють існуючі (явні) потреби клієнта. До таких послуг автори відносять платіжні, комерційні, інвестиційні банківські послуги та інші;

– *непрямі або супутні послуги* – задовольняють приховані (неявні, що зароджуються) потреби, що роблять більш зручним надання прямих послуг без отримання клієнтом додаткового прибутку, але збільшують її цінність. В якості таких послуг виступають клірингові послуги, телефонне управління рахунком, консультаційні послуги, видача пластикової картки на базі депозитного рахунку, широта банківської мережі і так далі;

– *додаткові послуги* – задовольняють існуючі (явні) потреби клієнта і приносять додатковий дохід або знижують витрати при «споживанні» клієнтом прямих послуг. Ця група включає наступні банківські послуги: інвестування поточних залишків на рахунках в одноденні депозити – овернайт, послуги банку при організації операції під гарантію, ІТ-послуги, довірчі та ін.

В основу другої класифікаційної групи покладено критерій сегментації за групами клієнтів. До неї належать:

– *масові банківські послуги*. Охоплюють максимально широке коло клієнтів. Це такі послуги, як відкриття рахунків, управління готівкою, клірингові послуги, перекази, кредитні історії і так далі;

– *спеціальні банківські послуги*. У рамках даної групи передбачається спеціалізоване охоплення клієнтів, так як послуга вимагає спеціального рівня підготовки банківських кадрів. До цих послуг вищезгадані автори відносять

управління активами, інвестиційні послуги, управління ризиками, колекторські послуги, скоринг-послуги і т.д.;

– *вузькоспеціалізовані банківські послуги*. Пропонують вузькоспеціалізоване охоплення клієнтів, так як послуга вимагає професійного рівня підготовки банківських кадрів. Виокремлюють два напрямки цієї групи – послуги, що вимагають професійних знань, наприклад в галузі використання послуг (послуги в галузі корпоративних фінансів, управління змішаними активами), та послуги, що вимагають спеціальних знань у сфері фінансового планування, фінансового інжинірингу.

## 1.2 Фактори і умови, що впливають на розвиток банківських послуг

Розвиток є процес переходу з одного стану в інший, більш досконале. Банківська послуга, виступаючи елементом банківського ринку, у своєму розвитку перебуває під впливом численних факторів, що роблять свій вплив на весь ринок у цілому. На основі вивчення економічної літератури ми виділили найбільш істотні фактори, що впливають на розвиток ринку банківських послуг, і об'єднали їх в 4 групи (рис. 1.1).

Розглянемо деякі з наведених факторів більш детально.

Економічна ситуація в країні істотно впливає на можливості банків і поведінку споживачів. Так, інфляція кінця 1970 -х рр. і глибокий економічний спад початку 1980 -х рр. в США привели до скорочення реальних доходів багатьох споживачів і суттєвому зменшенню дискреційного доходу. В Україні у 1990 -х рр. проведення економічних реформ також супроводжувалося високою інфляцією, спадом в економіці, зниженням реальних доходів населення і рівнем споживання.

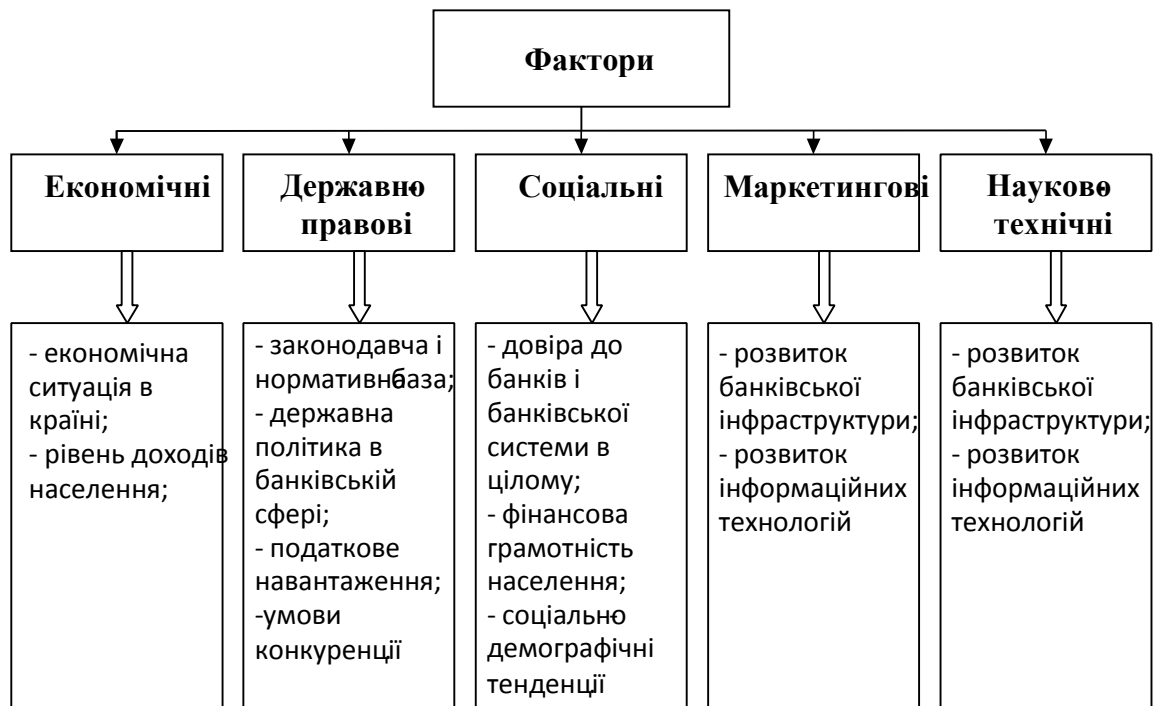


Рис. 1.1 – Фактори впливу на розвиток ринку банківських послуг

Світова фінансова криза 2008 р., що проявився в погіршенні основних економічних показників у більшості розвинених країн, і що послідувала в кінці того ж року глобальна рецесія, яка призвела до скорочення багатьох видів виробництв (автомобілебудування, виробництво металу і т.д.), спричинили за собою скорочення числа робочих місць по всьому світу і, як наслідок, обширне безробіття. Доходи населення знову ж істотно скоротилися, що позначилося на рівні споживання всіх категорій послуг, у тому числі банківських.

Ще одним важливим фактором, що впливає на банківську діяльність, є конкуренція. Український ринок банківських послуг характеризується нерівномірними умовами конкуренції. Це пов'язано, по-перше, з тим, що частина банків, що обслуговують бюджетні рахунки, має доступ до бюджетних коштів, і одержувані ними дешеві, довгострокові або постійно оновлювані ресурси набувають вирішального значення в забезпеченні ліквідності кредитної організації.

Другий момент - це наявність в Україні чотирьох банків з державною участю, які працюють у тому ж правовому полі, що і банки, створені простими

акціонерами.

Так, «Standart & Poors» вважає, що домінування державних банків стримує конкуренцію не тільки в банківському секторі, але і в економіці в цілому, тому що держава може використовувати свій вплив для адміністративного розподілу ресурсів у певні галузі або бізнесі.

Характеризуючи правовий статус банків, слід зазначити особливе місце в банківській системі системоутворюючих банків.

Системоутворюючий банк - банк, неможливість функціонування якого спричиняє значний вплив на функціонування банківської системи в цілому. Це банки, діяльність яких впливає на стабільність банківської системи. Системна важливість визначається щорічно на основі таких критеріїв як загальний розмір активів, зобов'язань юридичних та фізичних осіб, системні взаємозв'язки в банківській системі (об'єм міжбанківського кредитування) та об'єм кредитування найважливіших секторів економіки. Згідно з Законом України «Про банки і банківську діяльність» Системоутворюючий банк – банк, зобов'язання якого становлять не менше 10% від загальних зобов'язань банківської системи [38].

Таблиця 1.1 – Системоутворюючі банки в Україні

2015	2018
1. ПАТ КБ «ПРИВАТБАНК»	1. ПАТ КБ «ПРИВАТБАНК»
2. АТ «Ощадбанк»	2. АТ «Ощадбанк»
3. АТ «Укрексімбанк»	3. АТ «Укрексімбанк»
4. АТ «Дельта Банк»	
5. АТ «Райффайзен Банк Аваль»	
6. ПАТ «УКРСОЦБАНК»	
7. ПАТ «Промінвестбанк»	
8. АТ «СБЕРБАНК РОСІЇ»	



Ці банки є найбільшими в Україні державними банками, відповідно мають найбільшу кількість філій та охоплюють чималу частину клієнтів. Наступним важливим фактором, що впливає на розвиток банківських послуг, є, на наш погляд, довіра до банків і банківської системи в цілому.

Якщо населення несе в банк свої заощадження – це дуже важливий фактор, що сприяє успішному функціонуванню окремого банку. Довіра принципово важлива не тільки для банківського сектора, а й для всієї економіки в цілому.

Питання про довіру можна розглядати з точки зору філософії, психології, соціології, а також економіки. Психологічні аспекти проблеми довіри надзвичайно важливі для розуміння природи цього явища в цілому, оскільки всі подальші дії людини пов'язані з її психологічними орієнтаціями, ціннісними установками. Довіра як психологічний стан людини знаходить своє відображення в її поведінці. Будь-які отримані результати певних дій викликають в її свідомості певний рівень довіри або недовіри і при їх повторенні однозначно ведуть до закріплення довіри в поведінці індивідуума. При негативному впливі того чи іншого явища на людину воно може бути нею відкинуто з подальшим закріпленням недовіри до даного явища [6].

Все вищезазначене характерно і для клієнтів комерційних банків, причому як для фізичних, так і для юридичних осіб. Економічний зміст категорії довіри носить більш конкретний і прикладний характер. У розвинутій ринковій економіці ставлення людей до тих чи інших ринкових інститутів і механізмів управління багато в чому носить довгостроковий характер, заснований на історичному досвіді. Для завоювання довіри потрібно досить багато часу і доказів істинності намірів, сумлінності дій.

Найактуальнішою проблемою в даний час є встановлення довіри між банками і широкими колами населення. Досвід проведення ринкових реформ в країні свідчить про те, що з боку держави «довіри населення», не приділялося належної уваги. На разі на сьогодні – корупція, фінансові кризи, відсутність зрозумілого та чіткого законодавства, справедливих судів призвели до різкого

падіння довіри населення як до держави, так і банків та банківського сектору в цілому.

Довіра населення до банків залежить вона від ряду факторів:

- рівня відкритості та доступності інформації для клієнтів про діяльність банку ;
- ступеня державного регулювання діяльності банків;
- можливості продуктивного розв'язання виникають у процесі взаємодії клієнта з банком проблем;
- наявності ефективно діючої системи гарантування збереження вкладів в країні і участь в ній конкретного банку з дотриманням необхідних умов [6].

Найважливішим фактором довіри до банків є наявність достовірної інформації про їх діяльність. Рівень інформаційного забезпечення відображає ступінь прозорості банківського бізнесу.

Обмеженість доступу потенційних клієнтів до інформації про реальний фінансовий стан банків і нездатність більшості приватних клієнтів адекватно оцінити доступну інформацію – все це можна віднести до актуальних проблем розвитку банківських послуг в Україні.

В даний час населення може отримати інформацію про банк із опублікованої банківської звітності і банківських рейтингів. Однак фінансова звітність банків досить складна для інтерпретації клієнтами банку, особливо населенням. У цьому зв'язку виникає потреба в результатах аналізу, проведеного компетентними фахівцями.

Потреба в актуальній інформації відчувають не тільки клієнти, але й самі банки. Видаючи кредити, банки прагнуть отримати повну і достовірну інформацію про позичальників. Незважаючи на те, що більшість позичальників сумлінні клієнти, ризик непогашення кредитів великий, і така ситуація може призвести до дуже сумних наслідків для банку. Тому кредитні організації зацікавлені в отриманні точної, надійної та перевіреної інформації про клієнтів. Збір і надання такої інформації в зарубіжних країнах здійснюють

кредитні бюро. Кредитні бюро дозволяють точніше прогнозувати зворотність виданих позичок, а значить, зменшують банківські ризики [27].

Підвищенню довіри, формуванню впевненості фізичної особи в банку, як стабільній, фінансово-стійкій кредитній установі, сприяє реалізація Закону України «Про систему гарантування вкладів фізичних осіб». Максимальна сума, яку гарантовано отримає вкладник у разі банкрутства кредитної організації, обмежується 200 тис. грн. [46]. Все, що перевищує гарантований ліміт, може бути втрачено. Але у клієнта завжди є право вибору: він може розмістити свої заощадження в різних банках таким чином, щоб всі суми вкладів були захищені, та ще й приносили дохід.

Банківська діяльність піддається численним ризикам, і саме тому в більшості країн це найбільш регульований вид підприємництва. Наука відзначає, а практика підтверджує, що банківська діяльність характеризується високим рівнем взаємозалежності, базується на позикових або залучених грошових коштах і є досить закритою. Банки працюють в основному з залученими ресурсами, величина активів у багато разів перевищує розмір власних коштів, і саме цим пояснюється та обставина, що будь-який банк є «умовно платоспроможним». Так, у разі колективного вилучення вкладниками своїх коштів або виведення коштів з розрахункових рахунків ключовими юридичними особами у банку можуть виникнути проблеми з ліквідністю, які легко можуть трансформуватися в кризу платоспроможності [24]. (Як приклад, Родовідбанк, Укрпромбанк, Банк Київ, Промінвестбанк тощо). Банкрутство навіть одного банку може спричинити ланцюгову реакцію, привести до виникнення системної кризи, що і сталося в 2008 р.

Важливою складовою ринку банківських послуг є банківська інфраструктура. Нерозвиненість банківської інфраструктури гальмує розвиток банківських послуг як у регіонах, так і на території всієї країни. Створення та ефективне функціонування кредитних бюро і розвиток авторитетних рейтингових агентств будуть сприяти поліпшенню інформаційного забезпечення банківської діяльності, а також підвищенню рівня економічних

знань населення.

Ринок банківських послуг функціонує в певних правових рамках. Неадекватність нормативно-правової бази, яка виражається у відсутності необхідних правових норм, що регулюють банківську діяльність, і суперечливості чинних правових актів, гальмує розвиток банківських послуг в регіонах.

Щодо науково-технологічних факторів впливу на розвиток ринку банківських послуг, то дані фактори серйозно змінюють середовище функціонування комерційного банку. Дана група чинників включає такі складові, як інноваційна політика держави, ступінь кваліфікованості спеціалістів, діяльність наукових центрів та ін. Аналіз науково-технологічних факторів передбачає вивчення нових інформаційних технологій, нових стандартів обладнання, нових видів банківських послуг та ін. Науково-технічні новинки, нові види банківських послуг посилюють конкуренцію, тому банкам важливо систематично відслідковувати появи нових розробок в області високих технологій і нових видів послуг. Своєчасне технічне оновлення дозволяє вдосконалити процес надання послуг і підвищує їх якість [29].

Особливий вплив на банківський сектор надає розвиток інформаційних технологій. Крім забезпечення безперебійної роботи банку, застосування таких технологій веде до створення нових банківських продуктів і каналів їх розповсюдження. Найбільш відчутні можливості для банків надала мережа банкоматів. Банкомати і пластикові банківські картки дозволили обійти обмеження на здійснення розрахунків через певного режиму роботи банківських відділень. Реалізація банками програм з впровадження платіжних карт для оплати товарів і різного виду послуг є одним з пріоритетних напрямків розвитку безготівкових розрахунків. Впровадження передових досягнень науки і техніки в банки дозволяє розширити клієнтську базу, зокрема здійснювати багато банківських операції за допомогою вебінтерфейсе, дистанційного банківського обслуговування. Приватним

клієнтам пропонуються такі канали дистанційного обслуговування, як: передача даних через мережу Інтернет, телефон, мережа мобільного зв'язку, цифрове телебачення, пристрої банківського обслуговування. Так, багато банків надають банківські послуги вдома за допомогою спеціалізованих систем через Інтернет. Додаткові електронні послуги сприяють підвищенню якості надаваних послуг, тим самим утримуючи клієнтів в обслуговуючому його банку.

Використання електронних каналів доставки банківських послуг значно підвищує ефективність банківських операцій. Перевага, яку можна отримати від невикористовуваних зараз технологій, має місце, якщо клієнти стануть користуватися електронними банківськими послугами. Однак не всі нововведення приймаються клієнтами відразу. Зараз існує комбіноване використання старих і нових технологій [24].

Підводячи підсумок дослідження факторів та умов розвитку банківських послуг у регіонах, необхідно зробити наступні висновки: на розвиток банківських послуг впливає ряд факторів, одні з яких стимулюють (активна підтримка держави банків в рамках реалізації різних спільних проєктів, страхування вкладів фізичних осіб, розвиток інформаційних технологій), а інші стримують їх розвиток (слабка законодавча і нормативна база, нерівномірні умови конкуренції, недовіра населення до банків, нерозвиненість банківської інфраструктури). В даний час державою вже багато зроблено для мінімізації впливу негативних факторів, але залишається ще достатньо проблем, які необхідно вирішити, щоб процес розвитку банківських послуг в регіонах розвивався більш інтенсивно.

### 1.3 Нормативно-правові засади діяльності ринку банківських послуг

Банківська діяльність може мати лише професійний характер. Водночас, окрім підпорядкування банківському законодавству, вона розглядається і як підприємницька діяльність, що підпадає під вплив загальних правових

принципів та норм, що визначають статус суб'єкта підприємницької діяльності, у тому числі встановлених Конституцією України, Цивільним кодексом України, законами України "Про підприємництво", "Про підприємства", "Про господарські товариства", "Про власність" тощо[21].

Банківське законодавство – це система всіх упорядкованих певним чином нормативно-правових актів(рис 1.2), що регулюють відносини у сфері банківської діяльності. Воно є зовнішньою формою банківського права, що відображає його структуру.



Рис 1.3 – Нормативно-правові документи, які регулюють банківську діяльність

Одним із основних завдань банківського законодавства є забезпечення регулювання банківських правовідносин, суб'єктом та об'єктом яких є банк або кредитна організація та фінансовий інструмент (гроші, цінні папери та інш.) відповідно. Але держава також бере участь у банківських правовідносинах – прямо чи опосередковано. Також, через державу та банківське законодавство, у суб'єктів немає права вільного вибору форми

правовідносин та правил їх реалізації, що вказує на використання імперативного методу правового регулювання у банківських правовідносинах [37,18,19].

Підстави для виникнення, зміни або припинення банківських правовідносин є правові норми, що містяться у законодавчих актах (нормативні акти НБУ); адміністративних актах (ліцензії на банківські операції); договорах або угодах кредитно-фінансових установ як між собою, так і з клієнтами (юридичними та фізичними особами) а також при заподіянні шкоди.

Класифікація банківських правовідносин достатньо різноманітна, адже вони мають досить широкий спектр послуг та пов'язані з економічною діяльністю держави і виникають у процесі організації та здійснення банківської діяльності. Залежно від змісту, банківські правовідносини поділяють на такі:

- що регулюють організацію банківської системи;
- що виникають у сфері банківських операцій;
- кредитні;
- розрахункові;
- валютні;
- з приводу обігу цінних паперів;
- грошового обігу;
- лізингові.

Банківські правовідносини залежно від конкретного змісту поділяють на:

- майнові, що пов'язані з коштами як видом майна;
- немайнові, що пов'язані із забезпеченням дотримання банківської таємниці;
- організаційні, пов'язані із побудовою банківської системи або визначенням організаційної структури банку.

Залежно від характеру зв'язків можна виділити:

- вертикальні (складаються між учасниками, один з яких підпорядковується іншому);
- горизонтальні банківські правовідносини (виникають між банками та їх клієнтами – фізичними та юридичними особами – з приводу банківського обслуговування).

Банківська система виступає складовою кредитної системи держави й являє собою сукупність різних за організаційно-правовою формою та спеціалізацією національних банківських установ, що існують у межах єдиної фінансової системи та єдиного грошово-кредитного механізму в певний проміжок часу .

В Україні побудовано дворівневу банківську систему, яка характеризується взаємовідносинами між банками по вертикалі (відносини між керуючим банком (центральним) та керованими банками та по горизонталі (відносини між рівноправними установами). Розподілення адміністративних функцій і операцій, що пов'язані з обслуговуванням центральним банком грошового обігу, дає можливість враховувати інтереси двох категорій клієнтів – банків і урядових структур, причому перевага віддається функціям "банк банків" та управлінню діяльністю банківських установ з метою регулювання та контролю за функціонуванням ринку кредитно-фінансових послуг [37].

Банківська система України складається з Національного банку України та інших банків, що створені і діють на території України відповідно до положень Закону України "Про банки і банківську діяльність". В Україні функціонують 2 види банків: універсальні (виконують всі види банківської діяльності, на яку мають ліцензію НБУ) та спеціалізовані банки (інвестиційні, ощадні, іпотечні, клірингові). За формою власності наразі існує один державний банк (такий, 100% статутного капіталу якого належить державі) та оснований на приватній формі власності. Державний банк створюється за рішенням Кабінету Міністрів України, отримавши позитивний висновок Національного банку України з приводу наміру заснувати державний банк (у



разі реорганізації чи ліквідації не через неплатоспроможність також необхідно отримати висновок НБУ) та його статутний капітал фінансується за рахунок статті у Державному бюджеті України.

Держава здійснює та реалізує повноваження власника щодо акцій (паїв), які їй належать у статутному капіталі державного банку, через органи управління державного банку. Органами управління державного банку є наглядова рада та правління банку. Органом контролю державного банку є ревізійна комісія, персональний та кількісний склад якої визначається наглядовою радою державного банку. В Україні, крім Національного банку України, державним банком є Ощадний банк України, Приват банк, Укресім банк та Укрнгазбанк..

Відповідно до о Закону України «Про банки і банківську діяльність», а також законодавства про кооперацію в Україні можуть засновуватися і кооперативні банки. Їх створюють за принципом територіальності на засадах добровільного членства та поділяють на місцеві та центральний. Кількість учасників місцевого (у межах області) кооперативного банку має бути не менше 50 осіб. У разі зменшення кількості учасників і неспроможності кооперативного банку протягом одного року збільшити їх кількість до мінімально необхідної діяльність такого банку припиняється шляхом зміни організаційно-правової форми або ліквідації.

Інші банки, що діють в Україні, діють як комерційні банки і створені або у вигляді акціонерних товариств, або товариств з обмеженою відповідальністю і. Вони можуть засновуватися резидентами України, за участю нерезидентів або лише нерезидентами [17,18,19].

Щодо порядку створення недержавного банку, то він визначається Законом України «Про банки і банківську діяльність», а також наступними положеннями НБУ: Положенням про порядок створення і державної реєстрації банків, відкриття їх філій, представництв, відділень; Інструкцією про порядок регулювання діяльності банків в Україні; Положенням про

порядок видачі банками банківських ліцензій, письмових дозволів та ліцензій на виконання окремих операцій тощо.

Серед іншого банківська система України повинна вирішити проблему капіталізації банківських установ відповідно до вимог, встановлених нормами права. Так, згідно із Законом України «Про банки і банківську діяльність» мінімальний розмір статутного капіталу визначений у таких розмірах: Мінімальний розмір статутного капіталу на момент державної реєстрації юридичної особи, яка має намір здійснювати банківську діяльність, не може бути меншим 500 мільйонів гривень. Банки, статутний капітал яких не відповідає вимогам частини першої статті 31 Закону України «Про банки і банківську діяльність», зобов'язані привести його розмір у відповідність до вимог цього закону, а саме: до розміру, не меншого, ніж 120 мільйонів гривень – до 17 червня 2016 року; 300 мільйонів гривень – до 11 січня 2017 року [45].

Органами нагляду НБУ до капіталу мають пред'являтися дві вимоги – мінімальний розмір капіталу банку і його адекватність. Для визначення адекватності капіталу банку існує норматив мінімального розміру статутного капіталу Н2, що регулює абсолютну величину капітальної бази. Показники Н1, Н2 не можуть розглядатися як достатні, оскільки не враховують співвідношення капіталу та активів банку, а також рівня ризиковості активних операцій [45];

Норматив достатності капіталу Н4 визначається як відношення сукупного капіталу банку до загальних активів банку (зменшених на створені відповідні резерви). Нормативне значення Н4 має бути не нижче за 4%. Норматив Н4 показує рівень достатності капіталу з огляду на загальний обсяг діяльності, незалежно від розміру різноманітних ризиків. Цей норматив використовується у вітчизняній банківській практиці для посилення контролю за розміром капіталу порівняно з активами. Міжнародними нормами застосування такого показника не передбачено [41].

Дотримуючись вимог НБУ всі банки повинні створювати цільові фонди коштів задля зменшення ризику банкрутства через неможливість здійснення непередбачуваних виплат (Рис. 1.4).

Цільові фонди			
фонд для покриття можливих кредитних ризиків	фонд для покриття ризиків від сумнівної дебіторської заборгованості	фонд гарантування вкладів населення	фонд зниження ризиків по роботі з цінними паперами

Рис. 1.4 – Цільові фонди банків

Створення зазначених вище фондів відбувається за рахунок доходів від банківської діяльності, що, з одного боку, гарантує захищеність інтересів клієнтів банку у разі настання неплатоспроможного стану банку, а з іншого – зменшує розмір доходу банку, кількість вільних коштів, які банк може використовувати у власних інтересах. Але наразі є тенденція до зменшення НБУ ставок резервування.

Ринком банківських послуг є сфера діяльності його учасників, спрямована на надання та споживання певних банківських послуг.

Поняття «державне регулювання ринків банківських послуг» як складової «державного регулювання ринків фінансових послуг» можна сформулювати, як здійснення державою комплексу заходів щодо

регулювання та нагляду за ринками банківських послуг з метою захисту інтересів споживачів банківських послуг та запобігання кризових явищ [25].

У статті 2 Закону України «Про Національний банк України» зазначено, що НБУ є центральним органом державного управління [17].

Законом України «Про банки і банківську діяльність» [38] визначено дві форми державного регулювання діяльності банків, що здійснює НБУ, – адміністративне та індикативне регулювання.

Метою банківського нагляду є стабільність банківської системи та захист інтересів вкладників і кредиторів банку щодо безпеки зберігання коштів клієнтів на банківських рахунках.

В основу адміністративного регулювання покладено використання засобів впливу переважно організаційно-владного характеру. За допомогою адміністративного регулювання забезпечується нормальне функціонування банківської системи відповідно до вимог законодавства та нормативно-правових актів НБУ.

Індикативне регулювання банківської діяльності включає важливий елемент, як встановлення з боку НБУ для банків обов'язкових економічних нормативів. Їх призначення – захист інтересів вкладників і кредиторів та забезпечення фінансової надійності банків.

Регулювання діяльності банків через економічні нормативи регламентує Закон України «Про банки та банківську діяльність» [38] від 7 грудня 2000 р. та Інструкція про порядок регулювання діяльності банків в Україні, затверджена Постановою НБУ № 368 від 28 серпня 2001 р. [37].

Методика розрахунку економічних нормативів регулювання діяльності банків в Україні розроблена відповідно до Інструкції про порядок регулювання діяльності банків в Україні [37], яка враховує рекомендації Базельського комітету з банківського нагляду.

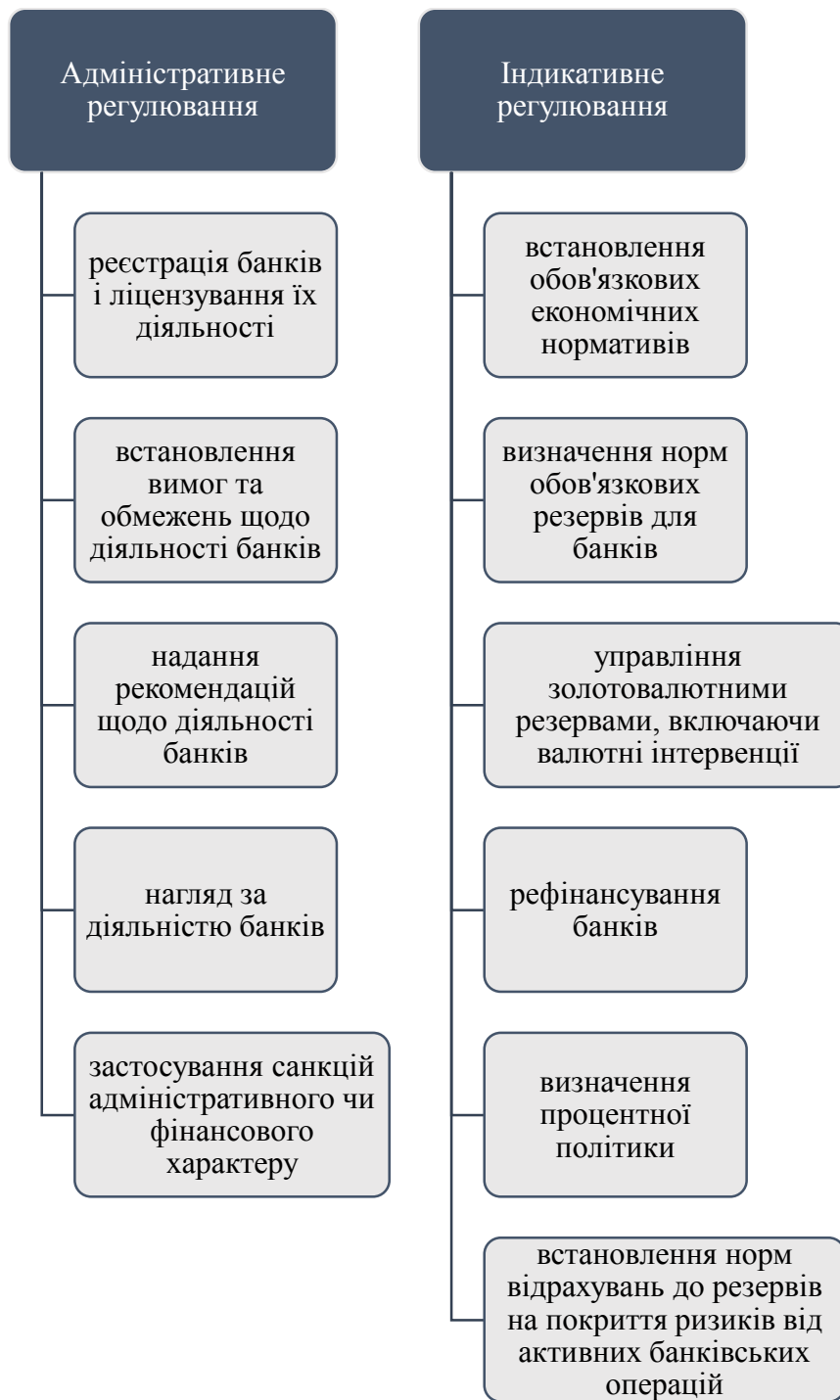


Рис.1.5 – Форми державного регулювання

Цією Інструкцією про порядок регулювання діяльності банків в Україні, НБУ установив економічні нормативи, що є обов'язковими до виконання всіма банками в Україні.

Усі нормативи, залежно від сфери банківської діяльності, яку вони регулюють, поділяють на групи, до кожної з яких входять кілька економічних нормативів (рис. 1.6).

Нормативи капіталу	- мінімального розміру регулятивного капіталу- Н1; - достатності (адекватності)регулятивного капіталу– Н2.
Нормативи ліквідності	- миттєвої ліквідності– Н4; - поточної ліквідності– Н5; - короткострокової ліквідності– Н6.
Нормативи кредитного ризику	- максимального розміру кредитного ризику на одного контрагентаН7; - великих кредитних ризиків– Н8; - максимального розміру кредитного ризику за операціями з пов'язаними з банком особами– Н9.
Нормативи інвестування	- інвестування в цінні папери окремо за кожною установою Н11; - загальної суми інвестування– Н12.

Рис. 1.6 – Економічні нормативи, які застосовуються при регулюванні банківської діяльності [40]

Основними законодавчими актами, що регулюють діяльність банківської сфери, є:

– Закон України «Про банки і банківську діяльність» [38]. Цим Законом визначено структуру банківської системи, економічні, організаційні і правові засади створення, діяльності, реорганізації і ліквідації банків;

– Закон України «Про Національний банк України» [17]. У цьому Законі визначено, що НБУ у межах своїх повноважень сприяє стабільності банківської системи, встановлює для банків правила проведення банківських операцій, бухгалтерського обліку і звітності, захисту інформації, коштів та майна, здійснює банківське регулювання та нагляд, погодження статутів

банків і змін до них, ліцензування банківської діяльності та виконує інші функції щодо регулювання діяльності банків;

– інші Закони України: «Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг» [18], «Про систему гарантування вкладів фізичних осіб» [46], «Про платіжні системи та переказ коштів в Україні», «Про державне регулювання ринку цінних паперів в Україні» [21] та інші;

– інші нормативно-правові документи: Декрет Кабінету Міністрів України «Про систему валютного регулювання і валютного контролю» [29], Постанови Кабінету Міністрів України «Про затвердження методик проведення аналізу впливу та відстеження регуляторного акта НБУ» [16] та інші;

– нормативно-правові акти НБУ, що видаються і затверджуються у формі постанов правління НБУ.

Нормативно-правові акти НБУ обов'язково реєструються у Міністерстві юстиції України та не можуть суперечити законам та іншим законодавчим актам України і не мають зворотної сили, крім випадків, коли вони, згідно із законом, пом'якшують або скасовують відповідальність.

Особливістю банківського законодавства України є значна кількість підзаконних нормативних актів, а законів, що регулюють різні аспекти і питання банківської діяльності, недостатньо, що пояснюється, з одного боку, складною і повільною процедурою їх прийняття, а з іншого, тим, що банківські відносини надто динамічні. Відомчі нормативні акти видаються на виконання і в межах закону й покликані усунути прогалини в правовому регулюванні банківських суспільних відносин [16].

Таким чином, НБУ здійснює регулювання ринку банківських послуг через затвердження системи норм, яка визначає загальні принципи

функціонування банків, порядок забезпечення контролю за їх діяльністю та відповідальність за порушення банківського законодавства.

## Висновок до розділу 1

Отже, в першому розділі кваліфікаційної роботи ми з'ясували, що весь набір існуючих і потенційних продуктів і послуг, які банк може запропонувати своїм потенційним клієнтам, є однією з основних якісних характеристик, що визначають конкурентоспроможність комерційного банку. Банківських послуг налічується кілька сотень, вони різноманітні і різномірні, і в умовах конкуренції, глобалізації їх кількість з кожним днем лише зростає. Притому раніше відокремлені види послуг, об'єднуючись в певній галузі, в рамках якоїсь сфери діяльності, утворюють новий комплекс послуг, наприклад, Інтернет-банкінг.

Поняття «банківська послуга» можна трактувати по-різному, залежно від того, який саме економічний сенс чи ознака покладена в його основу. «банківська послуга» можна розглядати через призму поняття «фінансова послуга». Законодавство України [9] визначає фінансову послугу як «операції з фінансовими активами, що здійснюються в інтересах третіх осіб за власний рахунок чи за рахунок цих осіб, а у випадках, передбачених законодавством, і за рахунок залучених від інших осіб фінансових активів, з метою отримання прибутку або збереження реальної вартості фінансових послуг».

Отже, банківська послуга являє собою регламентовану сукупність фактичних і юридичних дій, здійснюваних банком на замовлення клієнта на основі платності, спрямованих на задоволення потреб останнього.

У свою чергу, банківські операції – технологічний процес, спрямований на використання наявних потужностей відповідних підрозділів



банків для реалізації відповідного банківського продукту. Банківський продукт – комплекс взаємопов'язаних послуг і операцій банку, спрямованих на задоволення потреб клієнтів в окремих видах банківської діяльності.

Також нами з'ясовано фактори і умови, що впливають на розвиток банківських послуг, класифікація банківських послуг.

В ході написання кваліфікаційної роботи ми вивчили нормативно-правові засади діяльності ринку банківських послуг, та форми їх державного регулювання.

Методика розрахунку економічних нормативів регулювання діяльності банків в Україні розроблена відповідно до Інструкції про порядок регулювання діяльності банків в Україні [37], яка враховує рекомендації Базельського комітету з банківського нагляду

## 2 СУЧАСНИЙ СТАН НАДАННЯ БАНКІВСЬКИХ ПОСЛУГ НА ПРИКЛАДІ АТ «ОЩАДБАНК»

## 2.1 Організаційна структура та правові норми організації роботи АТ КБ «Ощадбанк»

Публічне акціонерне товариство «Державний ощадний банк України» є правонаступником Державного спеціалізованого комерційного ощадного банку України, зареєстрованого Національним банком України 31 грудня 1991 року за N 4.

Відкрите акціонерне товариство «Державний ощадний банк України» було утворене відповідно до Розпорядження Президента України N 106 від 20 травня 1999 року та Постанови Кабінету Міністрів України N 876 від 21 травня 1999 року шляхом перетворення Державного спеціалізованого комерційного ощадного банку України в Державний ощадний банк України у формі відкритого акціонерного товариства. Відкрите акціонерне товариство «Державний ощадний банк України» було зареєстровано НБУ 26 травня 1999 року за N4. Зміна назви Банку на публічне акціонерне товариство «Державний ощадний банк України» була зареєстрована 7 червня 2011 року. Банк з 5 жовтня 2011 року, працює на підставі банківської ліцензії, виданої Національним банком України.

Банк має генеральну ліцензію Національного банку України на здійснення валютних операцій та ліцензію Національної комісії з цінних паперів та фондового ринку на здійснення операцій із цінними паперами. Основна діяльність Банку полягає у веденні банківських рахунків та залученні депозитів юридичних та фізичних осіб, наданні кредитів, здійсненні платежів, емісії банківських платіжних карток, розвитку торгового еквайрингу та альтернативних каналів продаж, торгівлі цінними паперами та у здійсненні операцій з іноземними валютами[41].

Структура банку, відповідно до Статуту, будується за принципом централізації з вертикальним підпорядкуванням і складається з:

- центрального апарату;
- філій банку, що виділені на окремий баланс:
- Обласних управлінь,
- Головного управління по м. Києву та Київській області;
- відділень;
- територіально відокремлених без балансових відділень;
- представництв[41].

Організаційна структура АТ «Ощадбанк» зображена на рис.2.1.

Відповідно до ст.7 Закону України “ Про банки і банківську діяльність ”

Органом контролю державного банку є Департамент внутрішнього аудиту, персональний та кількісний склад якої визначаються наглядовою радою державного банку.

Територіально відокремлені безбалансові відділення Банку очолюють керівники, які призначаються на посаду та звільняються з посади у порядку, визначеному правлінням Банку.

Філії та територіально відокремлені безбалансові відділення Банку мають право від імені Банку надавати банківські та інші фінансові послуги, а також провадити іншу діяльність, передбачену положенням про таку установу, у межах отриманих банком банківської ліцензії та генеральної ліцензії на здійснення валютних операцій. З урахуванням загальнодержавних тенденцій розвитку банківського сектора економіки, активізації діяльності Банку, більш повного використання бізнес-можливостей установ у відповідності до зовнішнього ринкового потенціалу АТ «Ощадбанк». Банку складалась з 3 051 установи, з них: – філії: Головне управління по м. Києву та Київській області та 23 обласні управління; - територіально відокремлених безбалансових відділень – 3 027 одиниці. Отже, порівняно з 2017 роком регіональна мережа

АТ «Ощадбанк» зменшилась на 19 % від загальної чисельності установ. В центрі постійної уваги керівництва Банку є робота з персоналом.

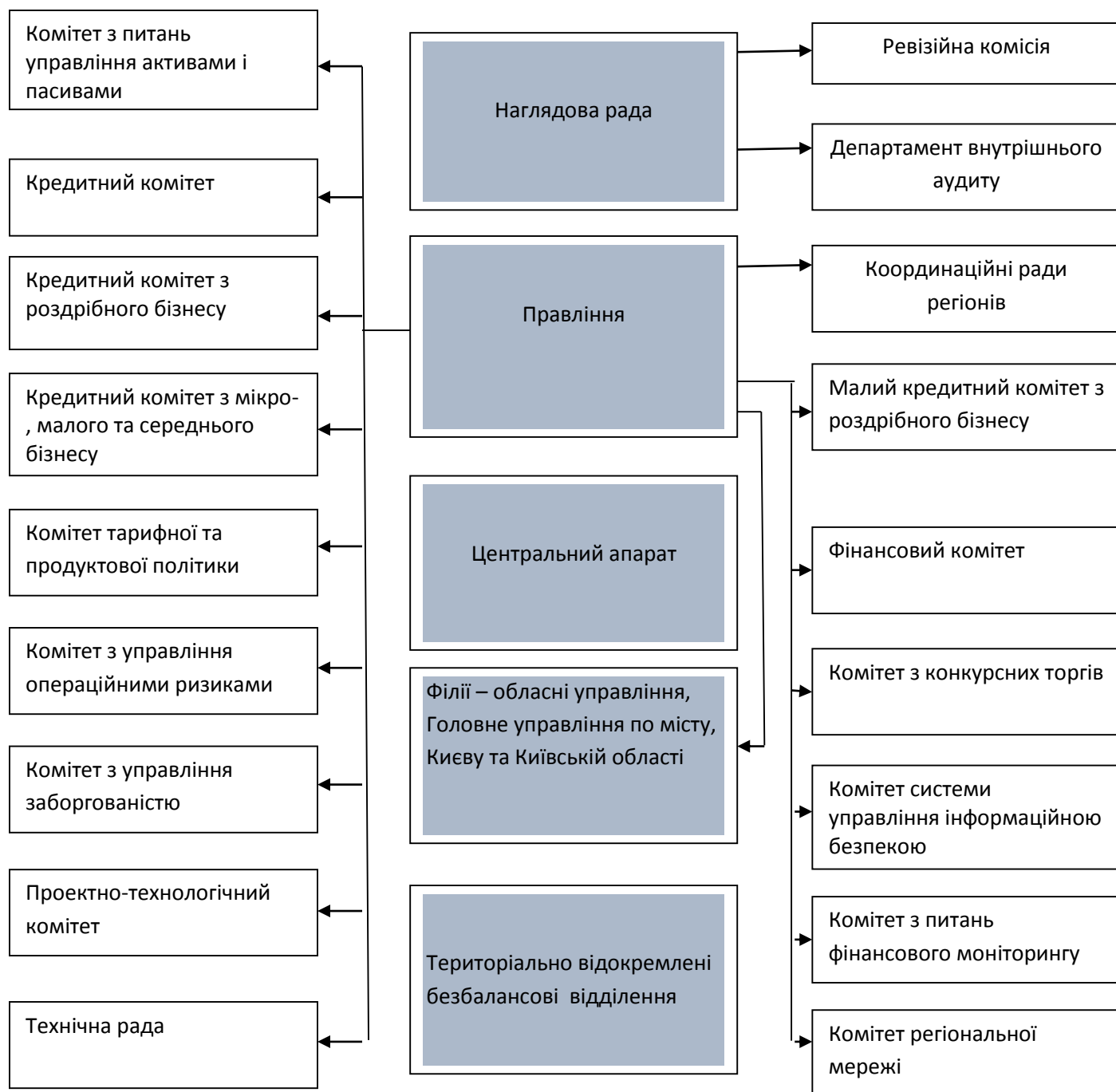


Рисунок 2.1 – Організаційно-управлінська структура АТ «Ощадбанк»

Чисельність та фонд оплати праці працівників АТ "Ощадбанк" за 2018 рік становить[41]:

середньооблікова чисельність штатних працівників облікового складу (осіб) - 26 367;

середньооблікова чисельність працюючих за цивільно-правовими договорами (осіб) - 507;

середньооблікова чисельність працівників, які працюють за сумісництвом (осіб) - 17;

чисельність працівників, які працюють на умовах неповного робочого часу (дня, тижня) (осіб) - 850 (без урахування осіб, які працюють по індивідуальному графіку);

фонд оплати праці-всього - 3 802 674,9 тис. грн.; збільшення на 687 515 тис. грн.

Філії, територіально відокремлені безбалансові відділення та представництва Банку не є юридичними особами і діють від імені Банку на підставі положень, якими визначаються їх компетенція, функції, інші питання діяльності та підпорядкування. Положення про такі установи та зміни до них затверджуються в порядку, визначеному статутом Банку. Реєстрація філій, територіально відокремлених безбалансових відділень та представництв Банку здійснюється відповідно до вимог законодавства.

Філії та представництва Банку очолюють керівники, які призначаються на посаду та звільняються з посади правлінням Банку.

Територіально відокремлені безбалансові відділення Банку очолюють керівники, які призначаються на посаду та звільняються з посади у порядку, визначеному правлінням Банку.

Філії та територіально відокремлені безбалансові відділення Банку мають право від імені Банку надавати банківські та інші фінансові послуги, а також провадити іншу діяльність, передбачену положенням про таку установу, у межах отриманих Банком банківської ліцензії та генеральної ліцензії на здійснення валютних операцій[41].

Отже, органами управління Банку є:

– наглядова рада Банку;

– правління Банку.

Органом контролю Банку є ревізійна комісія.

Наглядова рада Банку є вищим органом управління Банку, що здійснює контроль за діяльністю правління Банку з метою збереження залучених у вклади коштів, забезпечення їх повернення вкладникам та захисту інтересів держави як акціонера Банку та інші функції, визначені Законом України «Про банки і банківську діяльність». У своїй діяльності наглядова рада Банку керується Законом України «Про банки і банківську діяльність», іншими актами законодавства та Статутом Банку. Наглядова рада не втручається в оперативну діяльність Банку[41].

До виключної компетенції наглядової ради належить прийняття рішень щодо:

- визначення основних напрямів діяльності Банку та затвердження звітів про їх виконання;
- затвердження стратегії розвитку Банку відповідно до основних напрямів діяльності;
- затвердження річних результатів діяльності Банку, в тому числі його дочірніх підприємств, звіту правління Банку, звітів та висновків ревізійної комісії Банку та заходів за результатами розгляду висновків зовнішнього аудиту; покриття збитків та розподілу прибутку; затвердження розміру річних дивідендів, встановлення строків та порядку їх виплати; затвердження принципів (кодексу) корпоративного управління Банку; затвердження положення про ревізійну комісію Банку, яким визначається, зокрема, порядок проведення ревізій та контролю за фінансовогосподарською діяльністю Банку та внесення змін до нього; призначення персонального складу ревізійної комісії, визначення кількості її членів, дострокове припинення повноважень всього призначеного персонального складу ревізійної комісії або окремого з її членів;

– затвердження плану відновлення діяльності Банку; призначення і звільнення голови правління Банку, заступників голови правління та членів правління Банку, у тому числі за поданням голови правління Банку, а також керівника підрозділу внутрішнього аудиту Банку; затвердження умов оплати праці та матеріального стимулювання голови, заступників голови та членів правління Банку, встановлення розміру їх винагороди, укладення з ними контрактів; здійснення контролю за діяльністю правління Банку, внесення пропозицій щодо її вдосконалення; визначення планів та порядку роботи підрозділу внутрішнього аудиту і контроль за його діяльністю; визначення аудиторської фірми для проведення зовнішнього аудиту, затвердження умов договору, що укладається з нею, встановлення розміру оплати послуг; розгляду висновку зовнішнього аудиту Банку та прийняття рішення щодо нього; контролю за усуненням недоліків, виявлених Національним банком України та іншими органами державної влади та управління, які в межах компетенції здійснюють нагляд за діяльністю Банку, підрозділом внутрішнього аудиту, а також аудиторською фірмою за результатами проведення зовнішнього аудиту; затвердження положення про підрозділ внутрішнього аудиту; затвердження умов правочинів на відчуження майна, вартість якого перевищує 10 відсотків статутного капіталу Банку; затвердження регламенту про надання Банком кредитів юридичним особам та комерційним банкам; затвердження положення про наглядову раду Банку та внесення змін до нього; затвердження положення про правління Банку[41];

– емісії акцій Банку, їх розміщення, дроблення або консолідації на підставі актів Кабінету Міністрів України; затвердження ліквідаційного балансу в разі припинення Банку; вирішення питання про притягнення до матеріальної та/або дисциплінарної відповідальності голови правління Банку, заступників голови правління та членів правління Банку, керівника підрозділу внутрішнього аудиту у випадках, передбачених законодавством; управління

рахунком у цінних паперах, на якому зберігаються та обліковуються акції Банку, що належать державі, в частині:

- укладення договору про відкриття Кабінетові Міністрів України рахунка в цінних паперах;
- одержання звітів про виконання депозитарних операцій та іншої інформації, пов'язаної із зазначеним рахунком, та подання їх Кабінетові Міністрів України;
- призначення розпорядників рахунка у цінних паперах з наданням їм повноважень на підписання відповідно до рішень, прийнятих Кабінетом Міністрів України, розпоряджень про зарахування цінних паперів, обмеження їх обігу та інших розпоряджень.

До компетенції наглядової ради належить:

- затвердження бюджету Банку, у тому числі підрозділу внутрішнього аудиту, та бізнес-плану розвитку Банку;
- визначення і затвердження стратегії та політики управління ризиками, процедури управління ними, а також переліку ризиків, їх граничних розмірів;
- забезпечення функціонування системи внутрішнього контролю Банку та контролю за її ефективністю;
- контроль за ефективністю функціонування системи управління ризиками; визначення кредитної політики Банку;
- визначення організаційної структури Банку, у тому числі підрозділу внутрішнього аудиту;
- прийняття рішення щодо створення дочірніх підприємств та участі в них, їх реорганізації та ліквідації, створення відокремлених підрозділів Банку, затвердження їх статутів (положень про них);
- забезпечення своєчасного надання (опублікування) Банком достовірної інформації щодо його діяльності відповідно до законодавства;
- вирішення питання про участь Банку у банківських групах;



- затвердження порядку здійснення операцій із пов'язаними з Банком особами;
  - створення (у тому числі шляхом придбання) дочірніх банків, філій і представництв на території інших держав після отримання дозволу Національного банку України, їх реорганізації та ліквідації, затвердження їх статутів (положень про них);
  - інвестування у статутний капітал юридичних осіб (придбання акцій, часток, паїв), крім випадків отримання у власність акцій, часток, паїв у зв'язку з реалізацією права заставодержателя;
  - прийняття рішення щодо участі Банку або заснування Банком підприємств будь-якої організаційно-правової форми і виду, придбання корпоративних прав підприємств, у тому числі акцій (часток, паїв) інших суб'єктів господарювання, крім підприємств і товариств, статутом яких передбачена повна відповідальність його власників, затвердження їх статутів (положень про них);
  - створення (участь) благодійних або інших неприбуткових організацій, неприбуткових спілок чи асоціацій;
- обрання оцінювача майна Банку у разі збільшення статутного капіталу Банку, затвердження умов договору, що укладатиметься з ним, встановлення розміру оплати його послуг;
- виконання інших функцій відповідно до законодавства та Статуту Банку[41].

Наглядова рада має право делегувати окремі повноваження правлінню Банку.

Члени наглядової ради виконують свої функції без отримання будь-якої матеріальної винагороди.

Наглядову раду Банку очолює голова, який обирається із її складу. Голова наглядової ради має заступника, який обирається наглядовою радою за поданням її голови. Засідання наглядової ради є правоможним за наявності не менш як десяти її членів. Рішення наглядової ради приймаються простою

більшістю голосів від загальної кількості присутніх на її засіданні членів і мають обов'язковий характер. Засідання наглядової ради проводяться не рідше ніж один раз на квартал. Позачергові засідання скликаються на вимогу голови наглядової ради або за пропозицією не менш як восьми її членів, а також на вимогу правління Банку.

Про проведення засідання члени наглядової ради повідомляються персонально не пізніше ніж за 10 днів до встановленої дати засідання.

Внутрішні питання організації діяльності наглядової ради Банку, порядок скликання, голосування, прийняття і оформлення рішень та питання діловодства визначаються положенням про наглядову раду Банку, що приймається на її засіданні[41].

Повноваження призначеного складу наглядової ради Банку та/або кожного з її членів можуть припинятися відповідно за рішенням Верховної Ради України, Президента України і Кабінету Міністрів України щодо призначених ними осіб, але не раніше ніж через один рік з дня призначення.

Члени наглядової ради згідно із законом несуть відповідальність за захист інтересів держави і Банку, збереження банківської таємниці та іншої конфіденційної інформації, що стала їм відома у зв'язку із здійсненням своїх повноважень. Члени наглядової ради після призначення підписують зобов'язання про збереження банківської таємниці. У разі виявлення фактів порушення зазначених вимог членом наглядової ради або допущення ним інших порушень правління Банку може звернутися до наглядової ради з клопотанням про звільнення від виконання обов'язків такого члена. Після розгляду клопотання та прийняття відповідного рішення наглядова рада може звернутися відповідно до Верховної Ради України, Президента України, Кабінету Міністрів України щодо порушення питання про припинення повноважень призначених ними членів наглядової ради, які допустили порушення.

Звернення членів наглядової ради до правління Банку з будь-яких питань розглядається на засіданні наглядової ради і в разі прийняття позитивного рішення доводиться до відома правління Банку.

Постійно діючим виконавчим органом Банку є правління Банку.

Правління Банку здійснює керівництво оперативною (поточною) діяльністю Банку, формуванням фондів і несе відповідальність за ефективність його роботи згідно зі Статутом та положенням про правління.

Правління діє від імені Банку в межах компетенції, передбаченої законодавством та цим Статутом, на підставі положення, що затверджується наглядовою радою, і підзвітне наглядовій раді[41].

Строк повноважень правління Банку становить п'ять років.

Правління Банку очолює голова правління, який керує роботою правління Банку та має право представляти Банк без доручення.

Членами правління Банку можуть бути тільки його працівники.

Голова правління Банку має право брати участь у засіданнях наглядової ради Банку з правом дорадчого голосу. Голова правління Банку не може очолювати структурні підрозділи Банку.

До складу правління Банку входять голова правління та заступники голови за посадою та інші члени правління. Кількісний склад правління Банку становить одинадцять осіб.

Голова правління Банку призначається на посаду та звільняється з посади наглядовою радою в установленому законодавством порядку.

Заступники голови правління та інші члени правління Банку призначаються на посаду та звільняються з посади наглядовою радою за поданням голови правління Банку.

Голова правління Банку та головний бухгалтер Банку вступають на посаду після надання письмової згоди на це Національним банком України.

Національний банк України надає письмову згоду на вступ кандидатів на посади заступників голови правління та інших членів правління Банку, а також визначає відповідність професійної придатності та ділової репутації інших керівників банків, згідно із Законом України "Про банки і банківську діяльність", та керівника підрозділу внутрішнього аудиту або осіб, які виконують їх обов'язки більше одного місяця[45].

До компетенції правління Банку належать такі функції:

- організація виконання рішень наглядової ради щодо діяльності Банку;
- підготовка відповідних матеріалів та пропозицій з питань, які відповідно до законодавства, Статуту та рішень наглядової ради підлягають розгляду та вирішенню наглядовою радою Банку;
- розгляд проектів документів Банку, затвердження яких належить до компетенції наглядової ради;
- реалізація стратегії та бізнес-плану розвитку Банку;
- визначення форми та встановлення порядку моніторингу діяльності Банку;
- реалізація стратегії та політики управління ризиками, затвердженої наглядовою радою Банку, забезпечення впровадження процедур виявлення, оцінки, контролю та моніторингу ризиків;
- вирішення питань згідно з рішенням наглядової ради про відкриття, реорганізацію та ліквідацію на території України відокремлених підрозділів Банку: філій, територіально відокремлених безбалансових відділень та представництв, затвердження положень про них;
- прийняття рішень про обслуговування клієнтів на території України поза межами приміщень Банку (філії, територіально відокремленого безбалансового відділення) відповідно до законодавства;
- забезпечення безпеки інформаційних систем Банку і систем, що застосовуються для зберігання активів клієнтів;

- інформування наглядової ради Банку про показники діяльності Банку, виявлені порушення законодавства, внутрішніх положень Банку та про будь-яке погіршення фінансового стану Банку або про загрозу такого погіршення, про рівень ризиків, що виникають у ході діяльності Банку;
- підготовка та затвердження бюджету Банку, у тому числі бюджету підрозділу внутрішнього аудиту, та бізнес-плану розвитку Банку;
- усунення недоліків, виявлених Національним банком України та іншими органами державної влади та управління, які в межах компетенції здійснюють нагляд за діяльністю Банку, підрозділом внутрішнього аудиту, а також аудиторською фірмою за результатами проведення зовнішнього аудиту;
- своєчасне надання (опублікування) Банком згідно з рішенням наглядової ради достовірної інформації щодо його діяльності відповідно до законодавства;
- організація діяльності Банку, обліку та звітності, забезпечення організації системи внутрішнього контролю, у тому числі внутрішньобанківського контролю за автоматизацією банківських операцій;
- затвердження правил, процедури та інших внутрішніх документів Банку, крім тих, затвердження яких належить до компетенції наглядової ради;
- затвердження програми здійснення внутрішнього контролю з метою протидії легалізації (відмиванню) грошей, отриманих злочинним шляхом;
- розгляд питань оперативної діяльності Банку та його структурних підрозділів;
- організаційної структури центрального апарату та типової структури відокремлених підрозділів Банку (філій, територіально відокремлених безбалансових відділень, представництв) та її формування;
- затвердження внутрішніх положень, що регламентують діяльність структурних підрозділів Банку;

- контроль за дотриманням законодавства працівниками Банку;
- затвердження порядку встановлення процентних ставок за активними і пасивними операціями, розмірів комісійних та інших винагород за послуги та/або встановлення таких процентних ставок, розмірів комісійних та інших винагород;
- визначення основних засад (політики) ведення активних та пасивних операцій;
- прийняття рішень про використання фондів Банку на підставі рішень наглядової ради Банку;
- прийняття рішень про розміщення Банком цінних паперів, крім акцій;
- прийняття рішення про викуп розміщених Банком цінних паперів, крім акцій;
- визначення умов оплати праці працівників Банку, крім тих, що визначаються наглядовою радою;
- затвердження умов кредитних договорів (угод), які віднесені регламентом про надання Банком кредитів юридичним особам та комерційним банкам, що затверджений наглядовою радою, до компетенції правління Банку;
- прийняття рішень про вчинення правочинів на відчуження майна відповідно до законодавства та Статуту на суму від 5 до 10 (включно) відсотків розміру статутного капіталу Банку;
- прийняття рішень з питань соціального забезпечення і захисту та стимулювання працівників Банку;
- прийняття рішень з питань надання благодійної допомоги;
- розгляд матеріалів ревізій та перевірок установ Банку, звітів їх керівників і прийняття за ними рішень;
- підготовка для подання наглядовій раді Банку пропозицій з питань, які належать до її компетенції, з метою прийняття рішення;

- визначення порядку найму і звільнення працівників, форми, системи, порядку оплати праці відповідно до законодавства;
- прийняття рішень щодо відчуження отриманих у власність акцій, часток, паїв у зв'язку з реалізацією права заставодержателя;
- прийняття рішення про призначення на посаду та звільнення з посади керівників філій, представництв, структурних підрозділів центрального апарату Банку та інших керівників згідно із затвердженою правлінням Банку номенклатурою, а також керівників дочірніх підприємств та дочірніх банків;
- встановлення порядку призначення на посаду та звільнення з посади керівників територіально відокремлених безбалансових відділень Банку;
- прийняття рішень з питань керівництва роботою філій, територіально відокремлених безбалансових відділень, представництв, дочірніх підприємств та інших структурних підрозділів Банку, Здійснення контролю за виконанням покладених на них завдань;
- підготовка пропозицій щодо внесення змін та доповнень до Статуту;
- прийняття рішення про списання безнадійних активів Банку за рахунок резервів, недостачі та втрат його товарно-матеріальних цінностей, а також витрат за припиненими капітальними вкладеннями відповідно до законодавства;
- встановлення порядку списання морально застарілого та непридатного для подальшого використання обладнання і транспортних засобів;
- утворення постійно діючих робочих органів (комітетів, комісій), яким у разі потреби можуть бути делеговані окремі повноваження правління Банку;
- затвердження символіки Банку;
- вирішення інших питань, пов'язаних з управлінням поточною діяльністю Банку, крім питань, що належать до компетенції наглядової ради Банку, у тому числі тих, що винесені на розгляд правління Банку за рішенням голови правління;

– здійснення делегованих наглядовою радою повноважень[41].

Засідання правління Банку проводяться у разі потреби, але не рідше ніж один раз на місяць.

Правління Банку має право приймати рішення, якщо на його засіданні присутні не менш як дві третини його членів від фактично призначеного складу правління Банку.

Рішення правління Банку приймається більшістю голосів його членів, присутніх на засіданні. У разі рівного розподілу голосів голос голови правління Банку є вирішальним.

Засідання правління Банку оформлюються протоколами.

Рішення правління Банку проводяться в життя постановами, наказами та розпорядженнями Банку.

Голова правління Банку:

– очолює правління Банку, здійснює керівництво його діяльністю і несе персональну відповідальність за організацію виконання покладених на правління завдань;

– діє без доручення від імені Банку, представляє інтереси Банку в усіх органах державної влади, органах місцевого самоврядування, юридичних особах як в Україні, так і за її межами;

– розпоряджається майном та коштами Банку відповідно до законодавства та статуту;

– подає наглядовій раді пропозиції щодо персонального складу правління, призначення на посаду і звільнення з посади заступників голови правління, інших членів правління;

– розподіляє обов'язки між заступниками голови та іншими членами правління, визначає їх функціональні обов'язки і повноваження і має право у межах своїх повноважень, визначених статутом, делегувати окремі повноваження своїм заступникам;



– видає довіреності від імені Банку, підписує від імені Банку позовні заяви, укладає та підписує договори (угоди, контракти), в тому числі зовнішньоекономічні, інші правочини та документи, укладає від імені адміністрації Банку колективний договір, має право встановлювати інший порядок підписання договорів (угод, контрактів) та інших зобов'язань і документів від імені Банку;

– приймає рішення про вчинення правочинів на відчуження майна відповідно до законодавства та статуту на суму, що не перевищує 5 відсотків розміру статутного капіталу Банку;

– видає накази та розпорядження у межах повноважень, визначених статутом та законодавством;

– затверджує правила, порядок здійснення процедур та інші внутрішні нормативні і методичні документи, затвердження яких не віднесено до компетенції правління;

– затверджує штатний розпис центрального апарату Банку;

– приймає рішення про надання матеріальної допомоги працівникам Банку;

– призначає на посаду та звільняє з посади працівників Банку, встановлює посадові оклади, надбавки, застосовує заходи матеріального заохочення працівників, у разі потреби притягує їх до дисциплінарної та матеріальної відповідальності;

– має право покласти виконання зазначених повноважень у повному обсязі чи частково на заступника голови правління шляхом видання відповідних наказів;

– здійснює інші повноваження від імені Банку[41].

Голова правління виконує також інші функції за дорученням наглядової ради та правління Банку.

У разі тимчасової неможливості здійснення головою правління Банку своїх повноважень його повноваження здійснює один із заступників голови правління на підставі наказу[41].

Організаційна структура Ощадного банку збудована відповідно до адміністративно-територіального ділення України.

Отже, організаційна структура Ощадного банку збудована відповідно до адміністративно-територіального ділення України, а також будується за принципом централізації з вертикальним підпорядкуванням і складається з: центрального апарату; філій Банку, що виділені на окремий баланс; територіально відокремлених безбалансових відділень; представництв.

Філії, територіально відокремлені безбалансові відділення та представництва Банку не є юридичними особами і діють від імені Банку на підставі положень, якими визначаються їх компетенція, функції, інші питання діяльності та підпорядкування. Контроль за діяльністю здійснює правління Банку.

## 2.2 Аналіз виконня стратегічного плану розвитку АТ «Ощадбанк»

Банк складає фінансову звітність відповідно до вимог Міжнародних стандартів фінансової звітності та нормативно-правових актів Національного банку України. Метою складання фінансової звітності банку є надання достовірної та неупередженої інформації про активи, зобов'язання, власний капітал, доходи та витрати (включаючи прибутки і збитки), рух грошових коштів широкому колу користувачів для прийняття економічних рішень.

Вибір аудиторської компанії для здійснення аудиту фінансової звітності банку за МСФЗ проводиться на щорічній основі. Спеціалісти банку проводять всебічний аналіз умов аудиту, що пропонуються компаніями «Великої четвірки». Результати аналізу з пропозиціями менеджменту виносяться на розгляд Наглядової ради банку. Наглядова рада ухвалює рішення, на основі якого з обраною компанією укладається контракт на наступний рік.

Міжнародним аудитором фінансової звітності банку є аудиторська фірма CPMG, яка є провідним світовим постачальником професійних послуг, входить у «Велику четвірку» міжнародних аудиторських компаній. Банк, крім самого аудиту звітності, також користується деякими консультаційними послугами CPMG.

Банк організовує бухгалтерський облік своїх операцій відповідно до внутрішньої облікової політики, міжнародних стандартів фінансової звітності, виконує вимоги, встановлені законодавством України, зокрема, вимоги нормативно-правових актів Національного банку України, користується єдиними правилами бухгалтерського обліку в банках на базі комплексної автоматизації та комп'ютеризації та подає свої баланси, звітність та іншу інформацію Національному банку України в належні строки та в установлених ним обсягах і формах.

Основна діяльність Банку включає комерційні банківські операції та обслуговування фізичних осіб в Україні. Банк здійснює свою діяльність відповідно до ліцензії Національного банку України (НБУ).

Банк здійснює основну частину своєї діяльності в Україні. Попри те, що економіка України вважається ринковою, вона продовжує демонструвати певні особливості, властиві економіці, що розвивається. Такі особливості характеризуються, але не обмежуються, низьким рівнем ліквідності на ринках капіталу, високою інфляцією та значним дефіцитом балансу державних фінансів та зовнішньої торгівлі.

Керівництво стежить за станом розвитку поточної ситуації і вживає заходів, за необхідності, для мінімізації будь-яких негативних наслідків наскільки це можливо. Подальший негативний розвиток подій у політичній ситуації, макроекономічних умовах та/або умовах зовнішньої торгівлі може і далі негативно впливати на фінансовий стан та результати діяльності Банку у такий спосіб, що наразі не може бути визначений.

Завдяки цілеспрямованій роботі команди Ощадбанку над реалізацією Стратегії розвитку протягом 2018 року, банку вдалося досягти суттєвого

зростання за більшістю напрямків бізнесу. Пріоритетними сегментами зростання було визначено роздрібний бізнес та ММСБ. Саме в цих сегментах Ощадбанк досягнув вагомих результатів: Портфель кредитів ММСБ виріс на 67% (або 1,4 млрд грн) [51] .

Ощадбанк став одним із лідерів за зростанням обсягів кредитування в роздрібному бізнесі, збільшивши чистий портфель на 1,6 млрд гривень. Зокрема, Ощадбанк зайняв майже третину ринку за видачею нових іпотечних кредитів, автокредитування зросло більше, ніж удвічі, а кількість активних карток досягла 6,1 мільйонів.

Зростання кредитування забезпечувалося ефективною роботою із залучення депозитів: Ощадбанк займає 22% ринку депозитів від населення, при цьому вартість залучення коштів нижча від ринкової.

Клієнти Банку почали майже вдвічі частіше користуватися інформаційно-платіжними терміналами, а частка платежів населення через інтернет зросла до 56%.

Банк продовжив поступове оновлення та диверсифікацію корпоративного кредитного портфеля, залучаючи позичальників з низьким рівнем ризику. Зменшення обсягів портфеля корпоративного бізнесу на 14% відображає уповільнення кредитування в корпоративному секторі, що притаманне банківській системі в цілому, та ефект доформування резервів відповідно до вимог МСФЗ 9.

Зміни в активах і пасивах Банку протягом року за бізнес-напрямами показано на рисунку 2.1[51].

	Роздрібний		ММСБ		Корпоративний		Інвестиційна діяльність	
Кредити та інші активи	3,8	5,4	2,1	3,5	68,5	58,6	98,1	116,6
Депозити клієнтів та нараховані процентні виплати								
	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018
	факт	факт	факт	факт	факт	факт	факт	факт

Рисунок 2.2 – Зміни в активах та пасивах банку

Чистий прибуток за окремою звітністю Ощадбанку склав 162 млн грн та відповідав плановим завданням на 2018 рік. Консолідований чистий прибуток у 2018 році склав 161 млн грн. Консолідований прибуток був дещо нижчим від прибутку за окремою звітністю за рахунок консолідації дочірніх компаній Банку: ПрАТ «Агентство по рефінансуванню житлових кредитів», яке займається рефінансуванням іпотечних кредитів (Банку належить 70,86% акцій), та SSB NO.1 Plc, що є компанією спеціального призначення для випуску єврооблігацій. Більш детальну інформацію наведено в Примітці 1 до консолідованої фінансової звітності[51].

В цілому, процентні доходи Банку дещо знизилися порівняно з 2017 роком (на 2%), насамперед через зниження процентних доходів за «старим» портфелем, в т. ч. внаслідок переходу на МСФЗ 9 та фінансової реструктуризації.

Водночас, процентні витрати Банку також були нижче на 2,3% порівняно з 2017 роком.

Чистий комісійний дохід Банку збільшився на 29%. Зростання забезпечено в основному за рахунок доходів від розрахунково-касового обслуговування клієнтів (у яких доходи за операціями з банківськими платіжними картками зростали більш високими темпами).

Основними чинниками зміни торгового результату були уцінка індексованих ОВДП (2,3 млрд грн) та отримання прибутку від курсових різниць (0,8 млрд грн).

Операційні витрати Ощадбанку зросли на 1,4 млрд грн, що пояснюється насамперед збільшенням витрат за такими ключовими для Банку напрямками, як розвиток персоналу та інфраструктури.

Упродовж 2018 року відбулися значні відхилення в базових макроекономічних показниках, які були закладені у стратегічну модель на 2018–2022 роки.

Операційні витрати Ощадбанку зросли на 1,4 млрд грн, що пояснюється насамперед збільшенням витрат за такими ключовими для Банку напрямками, як розвиток персоналу та інфраструктури.

Упродовж 2018 року відбулися значні відхилення в базових макроекономічних показниках, які були закладені у стратегічну модель на 2018–2022 роки.

На рисунку 2.3 відображено основні припущення, що закладені в стратегічну модель Банку, та фактичні показники 2018 року[51].

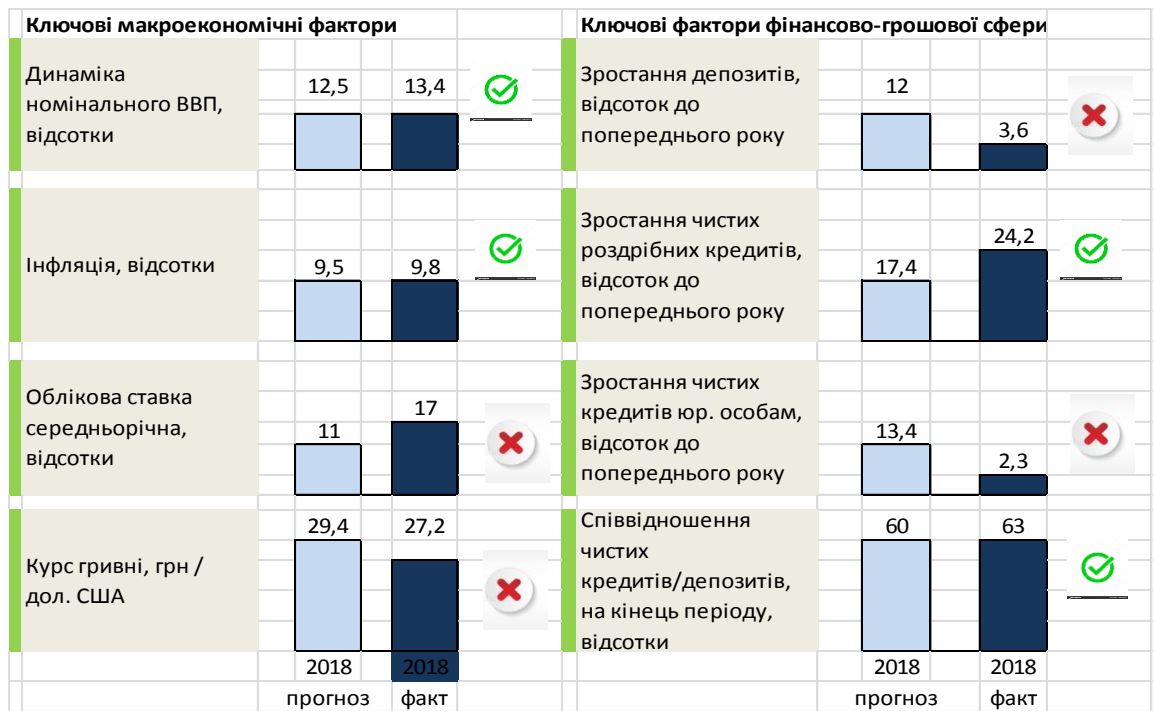


Рисунок 2.3 – Відхилення фактичних показників роботи банку від запланованих на 2018 рік

Незважаючи на деякі відхилення від показників закладених у стратегічний план розвитку результат роботи банку вважаємо добрим.

Аналіз показників ліквідності банку АТ «Ощадбанк» показав, що за аналізований період банк виконував нормативи ліквідності, що свідчить про здатність банку розраховуватися за своїми зобов'язаннями. (табл. 2.5).

Нормативи ліквідності – економічні нормативи, які встановлює Національний банк України з метою контролю за станом ліквідності банків: миттєвої ліквідності (Н4), поточної ліквідності (Н5) та короткострокової ліквідності (Н6) [40].

Норматив миттєвої ліквідності визначається як співвідношення високоліквідних активів до поточних зобов'язань банку. Він характеризує мінімальний обсяг високоліквідних активів, необхідний для забезпечення виконання поточних зобов'язань протягом одного операційного дня.

Таблиця 2.1 – Показники ліквідності АТ «Ощадбанк» з 1.01.2016р. по 1.01.2018р.

Показники	Нормативне значення	На 01.01.2016	На 01.01.2017	На 01.01.2018	Відхилення		
					01.01.2017 - 01.01.2016	01.01.2018 - 01.01.2017	01.01.2018 - 01.01.2016
Миттєва ліквідність (Н4)	Не менше 20%	60,53	70,18	99,92	9,65	29,74	39,39
Поточна ліквідність (Н5)	Не менше 40%	104,7	105,55	136,12	0,85	30,57	31,42
Короткострокова ліквідність (Н6)	Не менше 60%	95,29	97,47	85,55	2,18	-11,92	-9,74

Норматив поточної ліквідності визначається як співвідношення активів з кінцевим строком погашення до 31 дня до зобов'язань банку з кінцевим строком погашення до 31 дня. Цей норматив характеризує мінімально необхідний обсяг активів банку для забезпечення виконання поточного обсягу зобов'язань протягом одного календарного місяця.

Норматив короткострокової ліквідності визначається як співвідношення ліквідних активів до зобов'язань з кінцевим строком погашення до одного року. Він визначає мінімально необхідний обсяг активів для забезпечення виконання своїх зобов'язань протягом одного року. За критерієм ліквідності банк є фінансово стійким внаслідок відповідності показників ліквідності нормативним значенням, незважаючи на зменшення показника короткострокової ліквідності (Н6) . LCR – коефіцієнт покриття ліквідністю (нормативне значення >80%; факт – 313,58%).

У таблиці 2.2. можна побачити динаміку показників ефективності діяльності роботи АТ «Ощадбанк» за 2016 – 2018 роки.

Таблиця 2.2 – Показники ефективності діяльності АТ «Ощадбанк» за 2016 – 2018 рр



Показники	Умовні позначення	На 1.01.2016	На 1.01.2017	На 1.01.2018	Відхилення		
					1.01.2017р. – 1.01.2016р.	1.01.2018р. – 1.01.2017р.	1.01.2018р. – 1.01.2016р.
Вихідні дані, тис. грн.							
1. Власний капітал	К	7 340 404	14 932 548	18 542 714	7 592 144	3 610 166	11 202 310
2. Статутний капітал	СК	29 901 320	34 856 840	49 724 980	4 955 520	14 868 140	19 823 660
3. Зобов'язання	З	152 048 948	195 166 730	199 209 255	43 117 783	4 042 525	47 160 307
4. Загальні активи	А	159 389 351	210 099 278	217 751 969	50 709 927	7 652 691	58 362 618
Коефіцієнти фінансової стійкості							
Коефіцієнт надійності (ряд. 1/ ряд.3)	КН	0,04828	0,07651	0,093	0,02824	0,0164	0,0447
Коефіцієнт фінансового важеля (ряд. 3/ ряд.1)	КФВ	20,71398	13,06989	10,74	-7,64409	- 2,3290	-9,9739
Коефіцієнт участі власного капіталу у формуванні активів (ряд. 1/ ряд. 4)	КУК	0,046	0,07107	0,0851	0,02502	0,0140	-0,0209
Коефіцієнт мультиплікатора статутного капіталу (ряд. 4/ ряд.2)	КМК	5,33051	6,02749	4,3791	0,69698	-1,6483	-0,9514

У 2018 році основним джерелом надходження коштів до банку були залученні кошти від фізичних та юридичних осіб, їх часта у зобов'язаннях банку складає більше ніж 77%, з яких 62% припадає на кошти фізичних осіб. Банк не є учасником Фонду гарантування вкладів, оскільки вони гарантовані державою. Залучені кошти банк використовував для збільшення кредитного портфеля, та погашення кредиту рефінансування НБУ ( 5 млрд.гривень достроково). Динаміка та співвідношення кредитів до коштів клієнтів показані на рисунку 2.4.

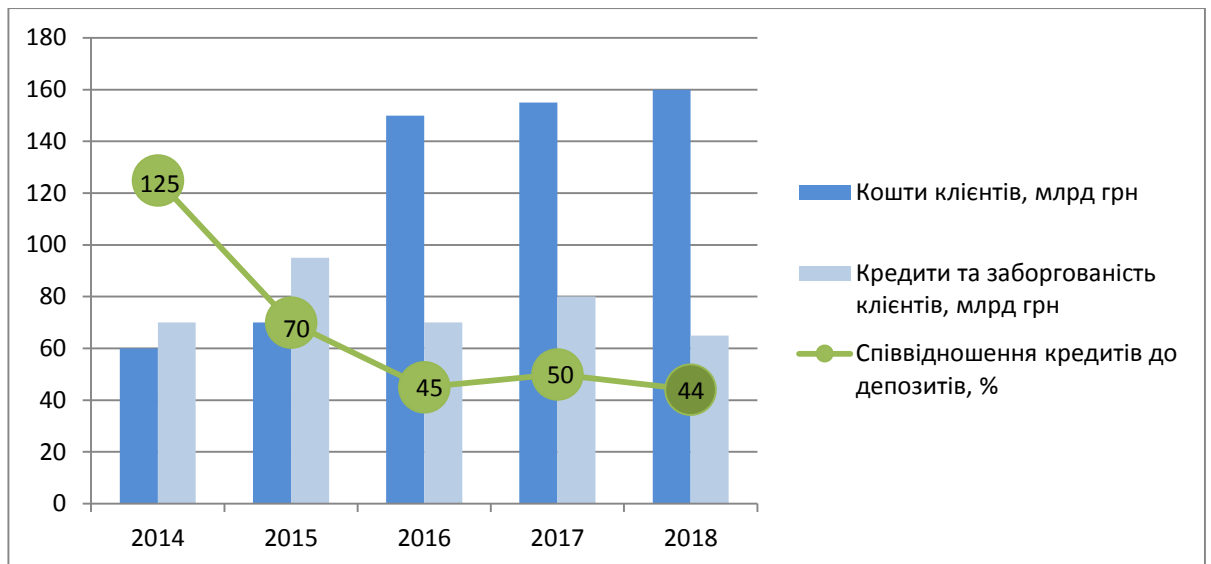


Рисунок 2.5 – Співвідношення кредитів і коштів клієнтів Ощадбанку

АТ «Ощадбанк» у 2018 році здійснив ряд вагомих позитивних перетворень, фокусуючись на зростанні прибутковості та зниженні ризиковості у напрямку розвитку надання *банківських послуг*.

АТ «Ощадбанк» є банком, що пропонує своїм клієнтам-фізичним особам повний спектр банківських послуг на ринку роздрібного бізнесу: кредитні операції, депозитні операції, розрахунково-касове обслуговування, операції з використанням платіжних карток, здійснення грошових переказів, платежів, операцій з банківськими металами.

*Кредитні операції* У 2018 році банк й надалі продовжував приймати активну участь у реалізації державної соціальної програми здійснення заходів щодо ефективного використання енергетичних ресурсів та енергозбереження за підтримки Уряду України. В цілому в рамках державної програми банком було видано в 2018 році понад 15 тисяч кредитів на загальну суму близько 452 млн грн. Протягом 2018 року кредитний портфель фізичних осіб збільшився на 1 762,5 млн грн., або на 28,1% і на кінець року становив 8 026,4 млн. грн. (без урахування суми позабалансових зобов'язань та суми нарахованих доходів). Доходи за кредитами, що надані клієнтам банку, в 2018 році склали 9 745,28 млн. грн.

*Кошти на вимогу* та депозитні операції Залишок коштів на вимогу (в т.ч. на карткових) рахунках фізичних осіб станом на кінець 2018 року становив 22 576,64 млн. грн. (відповідно до даних балансу). На кінець 2018 року кількість поточних рахунків (в т. ч. - карткових) фізичних осіб становила 18,8 млн. рахунків. Протягом 2018 року портфель строкових депозитів фізичних осіб зріс на 6 084 млн. грн. (9,24%) та становив на кінець року 71 894,4 млн. грн. Частка ринку станом на 01.01.2019 складає 17,7% (кошти фізичних осіб всього), окремо кошти на вимогу – 10,9%, окремо строкові кошти фізичних осіб –21,9% . [51].

*Розрахункове-касове обслуговування* - традиційна банківська послуга, ключовими якісними характеристиками якої є швидкість та якість обслуговування. На сьогодні АТ «Ощадбанк» пропонує повний спектр послуг для клієнтів - фізичних осіб для проведення всіх видів розрахунково-касового обслуговування. Доходи від здійснення розрахунково-касових операцій в 2018 році склали 4 902,4 млн.грн. Відповідно до постанови Кабінету Міністрів України від 12.09.2002р. №1349 та розпорядження Кабінету Міністрів України від 21.01.2004р. №25-р.

АТ «Ощадбанк» визначений уповноваженим банком, який провадить розрахунково-касові операції з коштами Пенсійного фонду України. і Міністерства праці та соціальної політики України з виплати пенсій та грошової допомоги. У 2018 році кількість пенсіонерів, що обслуговувались в установах банку склала 2 573 тис. осіб. г) Грошові перекази За підсумками 2018 року обсяг операцій АТ «Ощадбанк» за переказами готівки на внутрішньому та зовнішньому ринках, в т.ч. за міжнародними системами переказів коштів склав 17 828,1 млн. грн., а дохід від цих операцій – 124,55 млн. грн[51].

*Приймання платежів.* Незважаючи на гостру конкуренцію на ринку приймання платежів від фізичних осіб та суб'єктів господарювання, АТ «Ощадбанк» зберігає лідерські позиції з приймання готівкових та безготівкових платежів від населення. Фізичні особи та суб'єкти

господарювання користуються послугами здійснення платежів на користь суб'єктів господарювання, насамперед це - оплата комунальних послуг, бюджетні платежі, платежі за товари та послуги, оплата послуг телефонного зв'язку, кабельного телебачення, та інші платежі. За 2018 рік комісійні доходи Банку за приймання платежів склали 1 018,92 млн. грн.

Банківські метали та нумізматична продукція НБУ АТ «Ощадбанк» протягом 2018 року зміцнив позиції найбільшого дистриб'ютора пам'ятних монет України, сувенірної та супутньої продукції. Банк прийняв на обслуговування клієнтів, які замовили нумізматичну продукцію через автоматизовану систему Національного банку України «On-line замовлення» у 15 областях, де припинили роботу територіальні управління НБУ.

Доходи від продажу нумізматичної продукції ( рис.2.6) Національного банку України продовжили зростати та досягли 4,62 млн. грн. у 2018 році (для порівняння: доходи Банку за цим напрямком у 2017 році склали 1,8 млн. грн., у 2016 р. - 1,5 млн. грн., у 2015 р. - 1,1 млн. грн.). За 2018 рік населення придбало пам'ятних монет України 630,5 тисяч одиниць на суму 37,1 млн. грн[51].

З метою підвищення ефективності співпраці з великими корпоративними Клієнтами та підприємствами мікро, малого та середнього бізнесу (далі – ММСБ), враховуючи пріоритетні напрями Стратегії розвитку АТ «Ощадбанк» 2015-2017 років, зокрема, щодо необхідності виокремлення роботи з великими корпоративними Клієнтами та Клієнтами ММСБ у окремі структурні підрозділи, забезпечення оптимального розподілу функцій між структурними підрозділами Банку, у березні 2015 року був створений департамент мікро-, малого та середнього бізнесу, на який було покладено функції обслуговування Клієнтів ММСБ

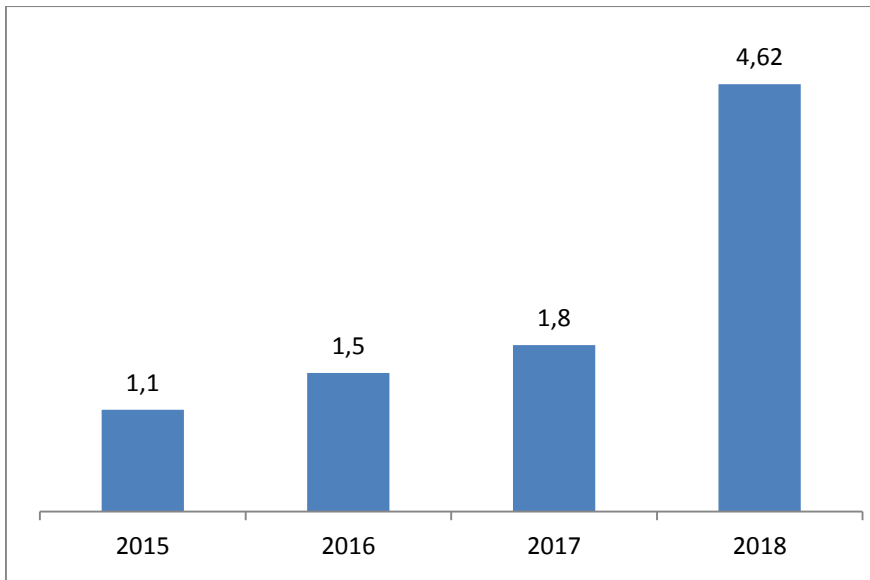


Рисунок 2.6 – Доходи від продажу нумізматичної продукції

Представники мікро-, малого та середнього бізнесу відіграють важливу роль у розвитку економіки України і Банк має великий потенціал для надання представникам мікро-, малого та середнього бізнесу допомоги у створенні та збереженні робочих місць, для пропонування нових продуктів та послуг, а також для генерування нових ідей та можливостей для клієнтів та інвесторів. АТ «Ощадбанк» забезпечує Клієнтам ММСБ комплекс банківських послуг, у тому числі:

- надання кредитних коштів шляхом використання різних типів продуктів (овердрафти, строкові кредити на придбання транспортних засобів та обладнання, відновлювана та невідновлювальні кредитні лінії на поповнення обігових коштів тощо);
- повний спектр розрахунково-касового обслуговування, в тому числі через системи дистанційного обслуговування рахунків;
- залучення грошових коштів як за існуючими, так і за новими депозитними продуктами;
- надання консультаційних та інформаційних послуг щодо банківських операцій.

Протягом 2018 року одним з основних завдань Банку було збільшення обсягів кредитування, нарощування ресурсної бази та суттєве покращення умов банківського обслуговування клієнтів, що належать до сегменту мікро-, малого та середнього бізнесу, впровадження нових та вдосконалення діючих банківських продуктів, розширення сфери послуг, суттєве підвищення рівня крос-продажів банківських продуктів. В напрямку кредитування Клієнтів ММСБ роботу підрозділів у 2018 році було зосереджено на фінансуванні суб'єктів мікро-, малого та середнього бізнесу за наступними пріоритетними напрямками: - виробники сільськогосподарської продукції та представники переробної (харчової) промисловості; - товаровиробники, насамперед виробники імпортозаміщуючих продуктів та обладнання. Залучення грошових коштів відбувається шляхом забезпечення конкурентоспроможних ставок по депозитах та залишках на поточних рахунках клієнтів ММСБ при цьому у 2018 році банк спрямовував свої зусилля на збільшення обсягів залучення як строкових депозитів так і на залишках на поточних рахунках клієнтів ММСБ з метою досягнення більш диверсифікованого портфелю пасивів. Для збільшення доходів від розрахунково-касового обслуговування клієнтів ММСБ у 2018 році було значно розширено функціональність системи дистанційного обслуговування клієнтів ММСБ та впроваджено низку змін до тарифів з розрахунково-касового обслуговування, що значно покращило якість обслуговування клієнтів ММСБ та привабливість Ощадбанку, як основного банку для проведення платежів.

### 2.3 Сучасні банківські послуги Ощадбанку для населення

Однією з проблем банківської системи України є низький рівень доступності банківських послуг для населення. Від доступності банківських послуг залежить платоспроможний попит, темпи зростання економіки, добробут населення та навіть соціальний клімат у суспільстві. Підвищення доступності банківських продуктів – необхідна умова переходу до розвинених

ринкових відносин, до сучасного постіндустріального господарству, демократичному суспільству.

В сучасних умовах при формуванні стратегії розвитку з метою покращання банківських послуг банки повинні впроваджувати такі напрями діяльності:

- розвиток економіки, заснованої на знаннях, коли інтелект та інноваційні рішення визначають темпи і перспективи економічного розвитку, а людина стає не тільки рушійною силою, а й результатом виробництва, націленого на збільшення його здібностей і нарощування набору його потреб;

- процеси глобалізації, які створюють принципово нові умови для функціонування фінансово-кредитних інститутів, що виявляється: у створенні закордонної мережі підрозділів банків, загостренні конкуренції на міжнародних фінансових ринках, збільшенні мобільності клієнтів, яка вимагає створення єдиних глобальних стандартів обслуговування, необхідності розробки нових продуктів і послуг, диференційованих за географічним ринків і т. д.;

- розвиток інформаційно-комунікаційних технологій та на їх основі формування так званої мережевої економіки, в якій особливе значення набуває спільне виробництво знань шляхом спільних проектів, науково-технічних альянсів, формується концепція відкритої інновації;

- зміни в регулюванні банківської діяльності і, в цілому, функціонування фінансових ринків, які створюють певні рамки для розгортання інноваційної діяльності банківських організацій. Зважаючи на політико-економічну ситуацію, яка склалася в Україні, основний стратегічний орієнтир вітчизняних банків з впровадження інновацій повинен бути спрямований на відновлення довіри економічних агентів до банківської системи. Відновленню довіри населення та підприємств до комерційних банків сприяє максимальний рівень відкритості банку, тобто доступність інформації про фінансові показники діяльності банку, можливість стеження за грошовими потоками тощо. Отже, доцільно запропонувати вітчизняним банкам створити у своїх відділеннях

інформаційний куток із сенсорним екраном під назвою, наприклад «Відкритий банк», де клієнт зможе подивитися результати діяльності банку та прослідкувати основні грошові потоки, напрямки розміщення кредитних коштів. Іншою інновацією на вітчизняному ринку банківських послуг, яка спрямована на відновлення довіри до банків, повинна стати інновація керування частиною прибутку банку, отриманого від операцій з клієнтом.

Важливим стратегічним напрямком розвитку вітчизняного ринку банківських послуг є впровадження інновацій у діяльність банків. Нове бачення розвитку сфери банківських послуг ґрунтується на концепції «банку майбутнього». Створення банку майбутнього неможливо без розробки інноваційної стратегії, яка представляє генеральну лінію поведінки банку з приводу створення і впровадження інновацій по всім напрямам своєї діяльності. Особливу роль, при цьому, відіграє інноваційна складова саме продуктової політики банку, яка полягає в постійному оновленні асортименту, появі нових банківських продуктів і послуг, застосовуванні сучасних технологій обслуговування споживачів.

Особливих результатів по впровадженню інноваційних банківських послуг досяг Ощадбанк. Це стало International Scientific Journal “Internauka”. Series: “Economical Sciences” <http://www.inter-nauka.com/magazine/economy/> International Scientific Journal “Internauka”. Series: “Economical Sciences” <http://www.inter-nauka.com/magazine/economy/> можливим завдяки впровадженню стратегічного плану діяльності ПАТ «Державний ощадний банк України» на 2015-2017 роки, затвердженого постановою правління банку від 13 лютого 2015 р. № 96 [6]. Стратегія «Мій банк. Моя країна» передбачає трансформацію АТ Ощадбанку в два етапи: 2015-2017 роки – етап «Модернізація», 2018-2020 роки – етап «Лідерство».

Стратегічні цілі згідно плану наступні: банк держави для держави, банк мільйонів для мільйонів, банк №1 серед системно важливих банків. Виходячи з економічної ситуації, яка склалася в Україні, основний стратегічний орієнтир вітчизняних банків з впровадження інновацій повинен бути спрямований на



відновлення довіри економічних агентів до банківської системи. Саме такий результат демонструє Ощадбанк, який вперше за останні 20 років повернув втрачені позиції на фінансовому ринку[41]. у.

Банківські послуги потужний інструмент соціально-економічного розвитку. Для української економіки в даний час істотним чинником подальшого зростання є роздрібний банківський бізнес, потенціал якого в частині забезпечення банківської системи довгостроковим стійким ресурсом, створення можливостей прискорення оборотності капіталу, а також задоволення попиту населення на дорогі товари за допомогою кредитування залишається дуже високим. Однак, основною перешкодою для багатьох банків на шляху досягнення головної мети роздрібногo бізнесу – забезпечення International Scientific Journal “Internauka”. Series: “Economical Sciences” <http://www.inter-nauka.com/magazine/economy/> International Scientific Journal “Internauka”. Series: “Economical Sciences” <http://www.inter-nauka.com/magazine/economy/> масових продажів при мінімальному рівні витрат, є висока вартість розширення мережі банківського обслуговування. Доступність банківських продуктів – необхідна умова переходу до сучасної постіндустріальної економіки та входження в світовий фінансовий простір.

Сьогодні Ощадбанк є лідером в роздрібному сегменті банківського обслуговування за кожним з ключових бізнес-напрямів розробленої інноваційної стратегії. Доступність банківської послуги розширюється через достатню кількість 600 відділень нового типу, серед них – перші в Україні та Східній Європі 20 інклюзивних відділень та власна розробка Ощадбанку – мобільні відділення на базі броньованих автомобілів КрАЗ.

В Києві, ще з 2014 року, працює інклюзивне відділення Ощадбанку, адаптованого для людей з особливими потребами. Це перша банківська установа такого типу в Україні і Східній Європі, яка засвідчує соціальну спрямованість інноваційної стратегії Ощадбанку. Для вільного доступу людей з особливими потребами у відділенні передбачені: пандус, тактильна плитка, тактильні маркери, поручні, кнопка виклику менеджера, банкомат і

інформаційно-платіжний термінал з тактильними маркерами, роз'ємом для навушників, програмою голосового управління.

Доступність банківського обслуговування можлива через розширення мережі центрів самообслуговування. Центр самообслуговування – це міні-відділення зі встановленими банківськими терміналами самообслуговування. Вони дають можливість клієнтам комерційного банку – власникам платіжних карток Visa або MasterCard, виконувати широкий спектр банківських операцій самостійно, не звертаючись до працівників відділень, зокрема: поповнювати депозит; погашати кредити; сплачувати рахунки; здійснювати перекази між картками; вносити готівку на рахунок тощо. За приростом активних карток Ощадбанк займає лідируюче місце. Розширився і перелік послуг за картками: держателі платіжних карток, емітованих Ощадбанком, можуть без комісії поповнити рахунки мобільного зв'язку, CDMA-зв'язку, сплатити за послуги Інтернетпровайдерів та IP-телефонії. На даний момент у меню банкоматів Ощадбанку представлені постачальники послуг, перелік яких постійно розширюється. З'явилась перша миттєва та безкоштовна картка Ощадбанку – «Моя картка», яка досягла півмільйонної емісії за півроку. «Моя картка» представляє собою миттєву та безкоштовну «точка входу» в банк для кожного клієнта, яка вивела послуги Ощадбанку на новий технологічний рівень.

Особливо актуальними інноваційними пропозиціями на вітчизняному ринку банківських послуг є ті, які впроваджуються через застосування нових цифрових технологій. Ощадбанком створено новий сайт та оновлені платформи веб та мобайл-банкінгу.

Мобайл-банкінг – це сервіс, за допомогою якого можна керувати власними рахунками, здійснювати платежі та перекази коштів за допомогою мобільного телефону. Веб-банкінг сучасний програмний комплекс, що дає змогу контролювати стан власних рахунків та здійснювати банківські операції без відвідування установи банку в режимі 24 години на добу, 7 днів на тиждень, з будь-якої точки світу, де є доступ до мережі Internet.

Запуск нової платформи веб та мобайл-банкінгу надав Ощадбанку можливість запропонувати клієнтам розширений перелік онлайн-сервісів «Ощад 24/7» та вийти на рівень лідерів ринку інноваційних банківських послуг. За кількістю доступних в послугі «Ощад 24/7» функцій Ощадбанк одразу увійшов до ТОП 3 банків України. Новітня банківська послуга «Ощад 24/7», як сучасний банківський продукт (користувачів 3,5 млн клієнтів) онлайн-банкінг, значно розширює можливості клієнтів та надає конкурентні переваги для банку і представляє собою наступне[51]:

- це сайт: багатофункціональний, зручний, адаптований під мобільні платформи. На сайті Ощадбанку можна переказувати кошти, оплачувати рахунки, замовляти квитки.

- це веб та мобайл-банкінг. За допомогою такої послуги клієнти банку отримали ще більше можливостей управління коштами.

- це зони самообслуговування , на сьогодні 260 зон. Вони є частиною відділень нового типу, яких відкрито вже 355.

- це термінали самообслуговування кількість яких досягла 1590 одиниць та банкомати – 2205 одиниць, що разом із банкоматами банків партнерів досягають 3405 одиниць. Розрахунки через термінали Ощадбанку проводять понад 10 000, зокрема «Нова пошта», Патрульна поліція, WOG SAFE в потягах Інтерсіті та багато міжнародних компаній: «МакДональдз» в Україні, «Ашан», DHL Express Україна, TUI Ukraine, Turkish Airlines.

- це контакт-центр за допомогою якого здійснюється 3 млн. контактів щомісяця. Створено окрему лінію підтримки клієнтів мікро-, малого та середнього бізнесу. Точкою миттєвого входу до онлайн-сервісів є безкоштовна і миттєва «Моя картка» або будь-яка інша картка Ощадбанку. Активний розвиток електронної комерції надав банку можливість стати лідером за приростом активних платіжних карток. Тепер кожна така картка є ключем клієнта до оновленого «Ощад 24/7» [51].

Висновок до розділу 2

У другому розділі нашого дослідження нами з'ясовано, що публічне акціонерне товариство «Державний ощадний банк України» є правонаступником Державного спеціалізованого комерційного ощадного банку України, зареєстрованого Національним банком України 31 грудня 1991 року за N 4.

Банк з 5 жовтня 2011 року, працює на підставі банківської ліцензії, виданої Національним банком України[105 Структура банку, відповідно до Статуту, будується за принципом централізації з вертикальним підпорядкуванням.

Чисельність та фонд оплати праці працівників АТ "Ощадбанк" за 2018 рік становить:

середньооблікова чисельність штатних працівників облікового складу (осіб) - 26 367;

середньооблікова чисельність працюючих за цивільно-правовими договорами (осіб) - 507;

середньооблікова чисельність працівників, які працюють за сумісництвом (осіб) - 17;

чисельність працівників, які працюють на умовах неповного робочого часу (дня, тижня) (осіб) - 850 (без урахування осіб, які працюють по індивідуальному графіку);

фонд оплати праці-всього - 3 802 674,9 тис. грн.; збільшення на 687 515 тис. грн.

Завдяки цілеспрямованій роботі команди Ощадбанку над реалізацією Стратегії розвитку протягом 2018 року, банку вдалося досягти суттєвого зростання за більшістю напрямків бізнесу. Пріоритетними сегментами зростання було визначено роздрібний бізнес та ММСБ. Саме в цих сегментах Ощадбанк досягнув вагомих результатів: Портфель кредитів ММСБ виріс на 67% (або 1,4 млрд грн).

Ощадбанк став одним із лідерів за зростанням обсягів кредитування в роздрібному бізнесі, збільшивши чистий портфель на 1,6 млрд гривень.

Зокрема, Ощадбанк зайняв майже третину ринку за видачею нових іпотечних кредитів, автокредитування зросло більше, ніж удвічі, а кількість активних карток досягла 6,1 мільйонів.

Зростання кредитування забезпечувалося ефективною роботою із залучення депозитів: Ощадбанк займає 22% ринку депозитів від населення, при цьому вартість залучення коштів нижча від ринкової.

Клієнти Банку почали майже вдвічі частіше користуватися інформаційно-платіжними терміналами, а частка платежів населення через інтернет зросла до 56%.

Чистий прибуток за окремою звітністю Ощадбанку склав 162 млн грн та відповідав плановим завданням на 2018 рік. Консолідований чистий прибуток у 2018 році склав 161 млн грн. Консолідований прибуток був дещо нижчим від прибутку за окремою звітністю за рахунок консолідації дочірніх компаній Банку: В цілому, процентні доходи Банку дещо знизилися порівняно з 2017 роком (на 2%), насамперед через зниження процентних доходів за «старим» портфелем. Водночас, процентні витрати Банку також були нижче на 2,3% порівняно з 2017 роком.

Чистий комісійний дохід Банку збільшився на 29%. Зростання забезпечено в основному за рахунок доходів від розрахунково-касового обслуговування клієнтів. Операційні витрати Ощадбанку зросли на 1,4 млрд грн, що пояснюється насамперед збільшенням витрат за такими ключовими для Банку напрямками, як розвиток персоналу та інфраструктури.

Аналіз показників ліквідності банку АТ «Ощадбанк» показав, що за аналізований період банк виконував нормативи ліквідності, що свідчить про здатність банку розраховуватися за своїми зобов'язаннями.

У 2018 році основним джерелом надходження коштів до банку були залученні кошти від фізичних та юридичних осіб, їх часта у зобов'язаннях банку складає більше ніж 77%, з яких 62% припадає на кошти фізичних осіб.

АТ «Ощадбанк» у 2018 році здійснив ряд вагомих позитивних перетворень, фокусуючись на зростанні прибутковості та зниженні ризиковості у напрямку розвитку надання банківських послуг.

АТ «Ощадбанк» є банком, що пропонує своїм клієнтам-фізичним особам повний спектр банківських послуг на ринку роздрібного бізнесу: кредитні операції, депозитні операції, розрахунково-касове обслуговування, операції з використанням платіжних карток, здійснення грошових переказів, платежів, операцій з банківськими металами.

АТ «Ощадбанк» забезпечує Клієнтам ММСБ комплекс банківських послуг, у тому числі:

- надання кредитних коштів шляхом використання різних типів продуктів (овердрафти, строкові кредити на придбання транспортних засобів та обладнання, відновлювана та невідновлювальні кредитні лінії на поповнення обігових коштів тощо);

- повний спектр розрахунково-касового обслуговування, в тому числі через системи дистанційного обслуговування рахунків;

- залучення грошових коштів як за існуючими, так і за новими депозитними продуктами;

- надання консультаційних та інформаційних послуг щодо банківських операцій.

Для збільшення доходів від розрахунково-касового обслуговування клієнтів ММСБ у 2018 році було значно розширено функціональність системи дистанційного обслуговування клієнтів ММСБ та впроваджено низку змін до тарифів з розрахунково-касового обслуговування, що значно покращило якість обслуговування клієнтів ММСБ та привабливість Ощадбанку, як основного банку для проведення платежів.

## 3 ШЛЯХИ ВДОСКОНАЛЕННЯ НАДАННЯ БАНКІВСЬКИХ ПОСЛУГ З УРАХУВАННЯМ ІНОЗЕМНОГО ДОСВІДУ

### 3.1 Порівняння досвіду зарубіжних країн в частині надання банківських послуг

Однією з найважливіших галузей у кожній країні є банківська сфера. Саме від стабільної роботи фінансової системи та банків залежать добробут населення та його впевненість у майбутньому. Банки розширюють фінансові можливості людей та підприємств, надаючи в користування потрібні їм кошти. Вони зберігають, перерозподіляють та примножують гроші в державі й, відповідно, сприяють швидшому зростанню економіки країни.

Створення стійкої, гнучкої і ефективної банківської інфраструктури - одне з найважливіших (і надзвичайно складних) завдань кожної країни. Унікальність систем обумовлена національними традиціями, історичним досвідом, що свідчить про те, що та або інша структура банківської системи залежить від конкретних суспільно-економічних умов.

Сьогодні, в умовах розвинених товарних і фінансових ринків, структура банківської системи різко ускладнюється. З'являються новий вигляд фінансових установ, нові кредитні установи, інструменти і методи обслуговування клієнтури.

В своїй кваліфікаційній роботі ми дослідили перелік банківських послуг, що надають своїм споживачам системи Австралії, Японії та Південноафриканської республіки. Це зовсім різні країни і з економічного стану і навіть з географічного, саме тому нам було цікаво дізнатися, як в різних країнах розвивається сучасний ринок банківських послуг в порівнянні з українським ринком банківських послуг.

Отже, сучасна банківська система Японії виникла після Другої світової війни і побудована за американським зразком. Вона складається з приватних

банків, кредитних асоціацій, урядових фінансових установ, а також філій іноземних банків; є однією з найбільш потужних і розвинених у світі в даний час. Серед провідних світових банків частка Японії в останні роки неухильно підвищується. До великим національних банків належать Japan Postal Bank, Mizuho, Tokyo-Mitsubishi UFJ, Sumitomo і Resona. Останнім часом завоювали популярність кілька онлайн-банків, в першу чергу Seven Bank[5].

У банках можна зняти готівку з карти, зробити внесок готівкою, перевести гроші з рахунку на рахунок, обміняти валюту і отримати інвестиційні послуги. Більшість банків працює з 9:00 до 15:00 і закрито по вихідним і в дні державних свят. Це той факт, який дуже відрізняє Японію від України.

Японські банкомати дозволяють знімати і вносити на рахунок готівку, а також переводити кошти з рахунку на рахунок і оновлювати банківські книжки. У країні з'являється все більше цілодобових банкоматів, наприклад банкомати 7-Eleven працюють 24 години на добу протягом усього року. Цілодобово працюють тільки банкомати в центральних відділеннях великих міст, в тому числі в Токіо, Синдзюку, Сібуя, Осака, Кіото (ці банкомати не працюють по неділях і в дні державних свят з 20:00 до опівночі).

Мандрівники відзначають, що багато банкоматів не приймають кредитні та дебетові карти, випущені іноземними банками. Стандарти тут досить жорсткі, і кредитні карти не видаються без статусу постійного жителя, статусу одруженого на громадянину Японії або без податкової історії в Японії. У деяких банках замість такого документа приймають японські водійські права. Як правило, банки не вимагають зробити мінімальний внесок і не беруть плату за обслуговування рахунку.

Японія – одна з найбільш лояльних держав щодо умов іпотеки. Відсоткова ставка Банку Японії по кредиту становить всього 2% річних, а термін кредитування може доходити до 50 років. Якщо людина не встигає виплатити кредит за життя, заборгованість переходить до його дітей. Система



страхування вкладів в Японії – це механізм захисту вкладів фізичних осіб від часткових втрат або ж втрат в повному обсязі, викликаних нездатністю банку виконати свої зобов'язання[5].

Багато жителів Японії після землетрусу і викликаного ним цунамі втратили не тільки особисті речі і житло, проте і всі документи, що посвідчують особу. З цієї причини доступ до своїх банківських рахунків вони довго не могли відновити. Компанія Fujitsu, відома у всьому світі як новатор, для вирішення цієї проблеми розробила сканери, що біометрично розпізнають власника картки, і таким чином доступ до картки активується.

Отже, сканери долонь і відбитків пальців широко використовуються в банках Японії як додатковий засіб ідентифікації, проте в майбутньому банк Ogaki Kyoritsu вперше повністю збирається позбутися від необхідності пред'явлення пластикових карток. Через 5-10 років після створення проекту, планується запустити мережу принципово нових банкоматів. Клієнту банку слід лише прикласти руку до сканера, ввести pin-код і дату народження.

В одному з найбільших банків Японії The Bank of Tokyo-Mitsubishi UF у 2016 році у банки Японії було приставлено людиноподібного робота. В їх обов'язки входить консультування клієнтів і допомога в роботі з банкоматами. Робот ростом 58 сантиметрів отримав ім'я Nao, що розмовляє на 4 мовах: японською, китайською, англійською та французькою, а також вміє визначати настрій клієнта по тону його голосу. Для розваги відвідувачів робот може танцювати і навіть самотійно підійматися після падіння. Таким чином різноманітні банківські послуги серед звичайних людей стали більш зацікавлювати японців до взаємодії з банками.

Компанія CIA Inc розробила нову концепцію для офісу японського банку GQ Bank. За задумом творців, це створює привабливу атмосферу банку, що люди просто не зможуть не зайти. Ще одна з фішок цього проекту - банкомати, які проектують голографічні зображення реальних банківських співробітників. Таким чином, клієнт буде спілкуватися з більш «людяною»

машиною на людській мові. На верхніх поверхах - зали, які зовні більше схожі на клуб, де клієнти можуть спілкуватися з експертами. Ще одна дрібниця - це розробка картки, інформація на якій проявляється тільки тоді, коли клієнт тримає її в руках.

Австралія – країна з високорозвиненою економікою, що посідає одне з лідируючих місць серед економік світу. Її економіка забезпечує 13-ту сходинку в рейтинзі країн за доходом на душу населення. Ринок фінансових послуг в Австралії, зокрема банківських, чітко і доволі жорстко регулюється державою. Для цього уряд має спеціальний орган, який займається ліцензуванням, регуляцією, моніторингом і контролем діяльності банківських установ загалом. Цій установі кредитні спілки мають звітувати щоквартально, а також робити підсумкові звіти за півроку та рік. Таким чином держава захищає інтереси вкладників, а заразом і власні, адже уряд виступає гарантом заощаджень своїх громадян на максимальну суму 250 тис. дол. на одного вкладника. Ця жорсткість австралійської моделі, мабуть і була однією із причин того, що Австралії вдалося доволі безболісно пережити економічну кризу 2008 року[3].

Австралійські банки пропонують фізичним та юридичним особам широкий набір фінансових послуг, таким чином відіграють одну з провідних ролей в економіці країни. Також досить велика соціальна відповідальність банківського сектора перед австралійським суспільством. Щорічно громадські організації отримують мільйони доларів прямої фінансової підтримки від банків в різних формах. Також активно спонсоруються проекти, пов'язані безкоштовним економічною освітою і збільшенням фінансової грамотності населення. Будучи третім за обсягом джерелом ВВП Австралії, національна банківська система проводить успішну політику інтервенції на фінансові ринки всього Азіатсько –Тихоокеанського регіону.

Загальна кількість банків, які працюють на території Австралії, складає більше 70. Практично половина всіх банків – це представництва міжнародних банків, які, в основному, працюють з великими корпоративними клієнтами.

Роздрібні ж послуги для приватних клієнтів в Австралії пропонує всього 34 банки. При цьому, близько 80% ринку контролюють чотири банківські установи: Commonwealth Bank, Westpac, Australia and New Zealand Banking Group, National Australia Bank[23].

Як правило, всі банки відкриті з 9:30 до 16:00 з понеділка по четвер і з 9:00 до 17:00 по п'ятницях. Більшість банків закриті по суботах і неділях, однак, деякі з них працюють в суботу в першій половині дня.

Низка фінансових операцій в австралійських банках мають відмінні риси порівняно з банківськими системами інших країн. Ознайомимося з деякими з них:

Транзакційні рахунки – аналог нашого поточного рахунку. Як правило, банки не беруть плату за відкриття рахунку, але можуть брати щомісячну плату за обслуговування від 5 до 35 австралійських доларів. У деяких банків можуть бути обмеження на мінімальний і максимальний залишок по рахунку. Відсоток на залишок залежить від суми мінімального залишку: чим більше залишок, тим вище відсоток (до 3%). Багато банків можуть відкривати спеціалізовані рахунки: для студентів, для пенсіонерів, для неповнолітніх.

Депозити – діляться на два види: term (термінові) і savings (універсальні). Термін депозитів може варіюватися від 1 місяця до 5 років. Практично всі банки відкривають депозити тільки в австралійських доларах. Процентна ставка може бути фіксованою (fixed - для термінових депозитів) і плаваючою (variable - для універсальних). Максимальна процентна ставка становить трохи більше 5%.

Кредитні картки. Існує безліч типів кредитних карток: low rate, low fee, cashback, VIP, reward, flight, які відрізняються один від одного розмірами

плати за користування кредиткою, розміром пільгового періоду і іншими додатковими можливостями.

В останні десятиліття однією із провідних галузей банківського сектора країни є іпотечне кредитування. Низький рівень інфляції, невисокі банківські відсотки по кредитах і економічна стабільність сприяли зростанню інтересу населення до інвестування в нерухомість. Здача в оренду приносить власникам постійний грошовий потік, частина з якого виплачується у вигляді банківських відсотків. Економічна стабільність дає інвесторам в сфері нерухомості позитивне сальдо, а також впевненість у завтрашньому дні, стимулюючи притримувати подібну генеруючу прибуток власність. Як наслідок, на ринку нерухомості спостерігається перевищення попиту над пропозицією, що веде до постійного зростання об'єктів нерухомості[3].

Ще один цікавий фактор, який спричинив зростання прибутковості австралійської банківської системи – збільшення частки грошових коштів на банківських рахунках, не пов'язаних з виплатою відсотків, а також за рахунок надання додаткових фінансових сервісів. Населення активно використовує їх для управління фінансами за допомогою технологічних інновацій сектора: Інтернет-банкінг, EFTPOS–термінали (Electronic Funds Transfer at Point Of Sale), мережі банкоматів, можливість проводити транзакції за допомогою телефону, а також відносно нова послуга mobile-banking. Навіть отримання зарплати працівниками в більшості випадків проводиться електронно на вказаний ними банківський рахунок. Більш традиційний метод оплати - паперовими чеками, все ще популярний в країні (щомісяця в Австралії випикується близько 50 мільйонів чеків). З 1970-х років популярність чеків різко знижується, не витримуючи конкуренції з кредитними картками і з'явилися не так давно електронними методами платежів. Для прикладу, щомісяця в Австралії проводиться 86 мільйонів транзакцій з використанням кредитних карток і 73 мільйони транзакцій EFTPOS.

Поширена також електронна національна система платежів ВРАУ, яка об'єднує 180 фінансових організацій країни. Система нагадує АСН в США. Близько 58% транзакцій в ВРАУ проводиться через Інтернет. Щорічно в Австралії проходить 8 млн. Платежів в цій системі на суму 4 млрд. Австралійських доларів. (Для порівняння в США за допомогою АСН в 2004 році вироблялося загальна кількість транзакцій на 120 млрд. Доларів США, з них понад дві третини було вироблено через систему PayPal в онлайні.).

Користуючись сприятливими макроекономічними умовами, банківська система Австралії продовжує вдосконалюватися за рахунок збільшення ефективності внаслідок раціоналізації операцій (що призводить до скорочення витрат), консолідації (злиття і поглинання), подальшої спеціалізації, а також експансії на фінансові ринки інших країн Тихоокеанського регіону, активне використання аутсорсингу.

Банківська система країн Африки вважається найбільш відсталою в порівнянні з іншими країнами, але ПАР з легкістю може це спростувати.

Банківська система ПАР включає в себе:

- Південноафриканський резервний банк( центральний банк країни);
- Банки приватного сектору;
- Взаємні заощаджувальні банки.

Банківська система Південної Африки достатньо стійко витримала світові фінансові кризи и залишається відносно стабільною.

Південноафриканські банки займають перші шість місць серед 100 кращих банків на африканському континенті. Домінує чотири великих банка: Standard Bank of South Africa, Nedbank, ABSA і FirstRand Bank, які в сумі виконують 85% банківських операцій в країні[26].

Усі банки пропонують широкий спектр продуктів та послуг через розгалужену інфраструктуру відділень та електронних банків, обслуговують широку клієнтську базу та мають характеристики універсальних банків. Згідно зі статистикою на кожні 9500 осіб приходиться одне відділення банку,

це є доволі непоганий показник. Однак, на жаль, банківська система ПАР протягом багатьох років мала одну вагому проблему, а саме недовіра населення до банків. Першим кроком для залучення населення до фінансового сектору є створення кооперативних ощадних установах, які називаються «stokvels». Stokvels – це клуби, що мають дванадцять і більше осіб, де члени вносять фіксовану суму грошей до центрального фонду щотижня, щотижня або щомісяця. Як правило, Stokvels має конституцію, яка диктує розмір внесків, коли накопичені гроші повинні виплачуватися, а також ролі та обов'язки членів. Щомісяця інший член отримує гроші у фонді, які були зібрані за той період. Невдачі в внеску є досить рідкісними, оскільки інші члени будуть знати, якщо ви не сплатили свій внесок, а також тому, що регулярні зустрічі нагадують, що ви отримаєте, коли настане ваша черга. Залежно від типу stokvels, члени можуть використовувати зібраний фонд для власного використання, для оплати чи інвестиційних ціле[26].й.

Переваги приєднання до Stokvel :

- Тиск членів клубу стимулюватиме вас економити.

Деякі з додаткових переваг – це почуття спільності та спілкування. Члени Stokvel зустрічаються регулярно і проводять обговорення щодо способів використання коштів.

Ви можете чомусь навчитися. Деякі stokvels працюють як інвестиційні клуби та інвестують в фондову біржу чи компанії. Учасники виконують домашні завдання, обмірковують, в які акції чи компанії вкладати гроші та приймати інвестиційні рішення.

Знаючи, коли ви отримаєте суму коштів, ви краще плануєте свої фінанси.

Підвищення виграшу у разі вкладення загального фонду на депозит, так як на більші суми пропонують кращий відсоток, або у разі вкладу коштів на поточний рахунок зменшується сума витрат на обслуговування.

Наступним кроком для залучення населення стала діяльність уряду Південної Африки, який розпочав підтримку ідеї переведення фінансових послуг у електронний формат. У 2009р. Південноафриканський резервний банк випустив документ про цифрові гроші і заявив, що вітає інноваційні рішення у фінансовому секторі. Уряд навіть запустив програму Fintech, щоб проаналізувати розвиток фінансових технологій та допомогти розробникам сформувавши правову базу для нової, цифрової епохи у фінансах. Дана діяльність центрального банку спрацювала і дала свої результати, так за статистичними показниками, сума коштів на різні фінансові стартапи зросла з 15 млн доларів до 168 млн. дол. 2015 по 2018 рік. Тобто інвестори зацікавлені у вкладенні коштів саме на території ПАР, так як уряд сприяє розвитку фінансового сектору[65].

Відчувши певний тиск, з боку небанківських організацій головні банки країни почали також активно працювати над створенням зручних та інноваційних послуг для власних клієнтів. Найбільш активно дану роботу розпочав Standard Bank. Даний банк створив спеціальний інноваційний центр PlayRoom. Банк каже, що його інноваційний центр – це відповідь на постійні зміни та виклики, спричинені технологіями. «PlayRoom дозволить нам постійно залучати, слухати та спільно створювати рішення з нашими клієнтами з метою надання їм щоденної банківської допомоги», - каже Вуйо Мпако, керівник відділу інновацій Standard Bank. В даному банку було створено або оптимізовано під потреби населення певні проекти та додатки.

Одним з них є мобільний додаток SnapScan – зручний додаток для оплати покупок через QR-код, даний додаток працює вже не один рік і є доволі зручною, так як не потребує картки.

Також доволі зручним є додаток Shyft – додаток для електронних рахунків, який спрощує валютні операції, виключаючи оформлення документів і черги, зазвичай пов'язані з цим процесом. Клієнти тепер можуть купувати та зберігати до чотирьох валют будь-коли та де, а потім або

використовувати їх для здійснення онлайн-покупок за допомогою своїх віртуальних карток; надсилати або оплачувати міжнародних бенефіціарів; або , щоб провести або зняти валюту з банкомату за допомогою фізичної картки Shyft під час подорожі за кордон.

Також у зв'язку з низькою грамотністю населення, банки ПАР почали використовувати відбитки пальців для підтвердження платежів, а не спеціальні коди, аби полегшити користування послуг для населення.

На сьогоднішній день розробляється велика кількість фінансових технологій в банках, наприклад 12 банків ПАР подали свої проекти на Fintech форум в Сингапурі, один з проектів є доволі цікавим, а саме використання штучного інтелекту для приймання та обробки платежів, аби скоротити час необхідний для проведення платежу.

### 3.2 Аналіз ефективності впровадження інноваційних банківських послуг на прикладі Ощадбанку.

Майбутнє України залежить в багатьох аспектах від місця, на яке національна економіка може розраховувати у світовому глобалізованому просторі. Інноваційний розвиток банківської системи є дуже важливим елементом економіки. На сучасному етапі розвитку банківської системи, для якого характерні посилення інтеграційних процесів, загострення конкуренції та нестабільність у функціонуванні фінансових ринків має базуватися для вітчизняних банків на забезпеченні їх розвитку та стабільної діяльності через налагодження процесу надання інноваційних послуг, які були б привабливими для клієнтів та водночас прибутковими для комерційних банків, оскільки існують значні проблеми з формуванням довіри у потенційних клієнтів до банківської системи України.

Інновації у банківській сфері пройшли значний історичний розвиток, часто простежується прямий зв'язок між інноваційною діяльністю



банківських установ та науковими й технологічними здобутками людства. Так, прискорення процесів інформатизації та автоматизації мало суттєвий вплив на розвиток банківських послуг.

Сьогодення вимагає від банків можна із впевненістю розширення можливостей щодо дистанційного обслуговування клієнтів (альтернативні канали продажів)[49]. Інтернет-банкінг має притаманні особливості, що потребує відповідного зовнішнього середовища. Існують значні проблеми використання інтернет-технологій як способу надання послуг на інноваційній платформі, що у деякій мірі суперечливо сприймається топ-менеджментом комерційних банків, перебудови ІТ-інфраструктур банків, забезпечення високого ступеня надійності й безпеки віддаленого банківського обслуговування клієнтів .

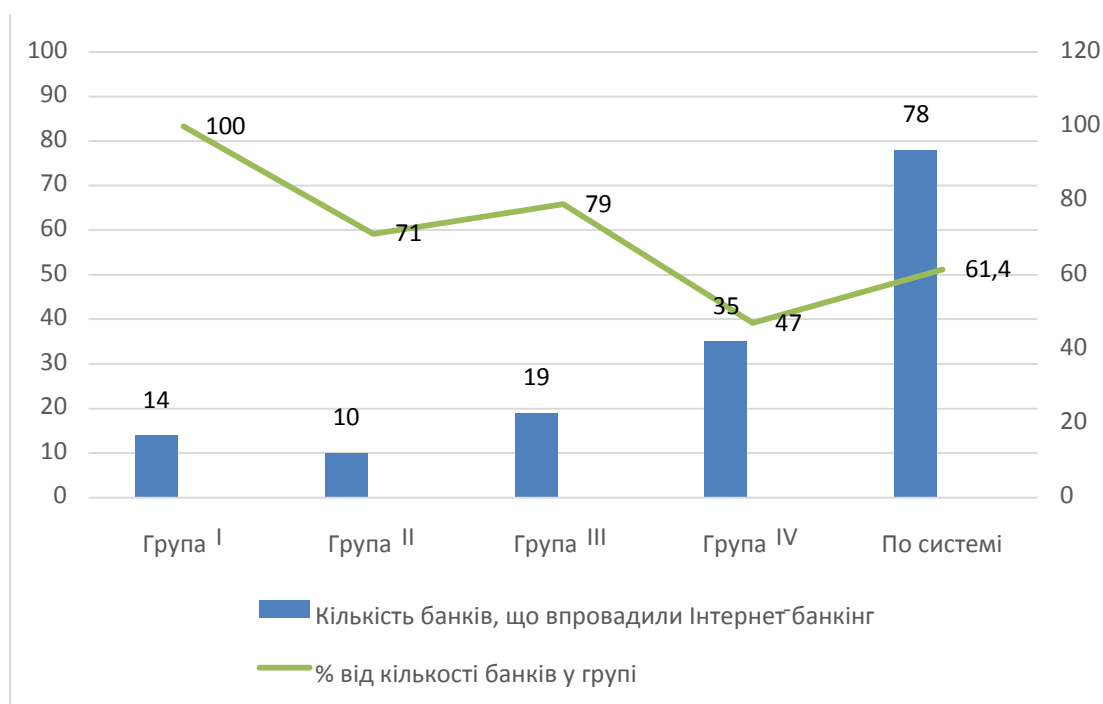


Рисунок 3.1– впровадження Інтернет банкінгу[49]

Також зараз все більше прихильників, серед споживачив банківських послуг, завойовує така послуга як «мобільний банкінг», який ще в 1992 році був розроблений шведсько-фінським фінансовим об'єднанням Merita Nord Banken та почав використовуватися роках у 90-х в банках США та Європи .

Мобільний банкінг може виконувати ряд диверсифікованих функцій: автоматичне сплачування комунальних послуг, оплата відсотків за кредитами, онлайн купівля продуктів тощо. Мобільний банкінг є найбільш перспективним електронним каналом доставки банківських послуг, оскільки він дає змогу втілити у життя ефективну маркетингову концепцію «банк, який завжди з тобою».

З стрімким поширенням смартфонів значно зросли і можливості мобільного банкінгу, тому банкіри продовжують створювати нові продукти для різних моделей девайсів. Завдяки мобільному телефону сьогодні можна проводити більшість операцій із власними рахунками. Деякі експерти говорять, що мобільний телефон із часом витіснить пластикову картку як засіб платежу, масштабне поширення якого відбудеться вже через декілька років.

Ідентифікація клієнтів проводитиметься завдяки NFC-чіпам, вбудованим у смартфон. Асортимент можливих операцій буде доволі широким: платежі, перекази коштів, залишок по рахунку, кредити, які надаватимуться однією фізичною особою іншій тощо. Більше того, з часом потреба у паспорті зникне, ідентифікація клієнта у відділенні банку також стане можливою просто за допомогою телефону. На даний момент, така тенденція з'явилася на ринках США та Європи, де ідентифікація вже проводиться навіть за адресою електронної пошти клієнта [34].

Розглянувши джерела та фактори інноваційного ризику банківських установ основними моментами є задоволення потреб клієнтів і захист їхніх інтересів, що можливо лише з допомогою одночасно ризикорієнтованого і клієнторієнтованого підходів (рис.3.2).

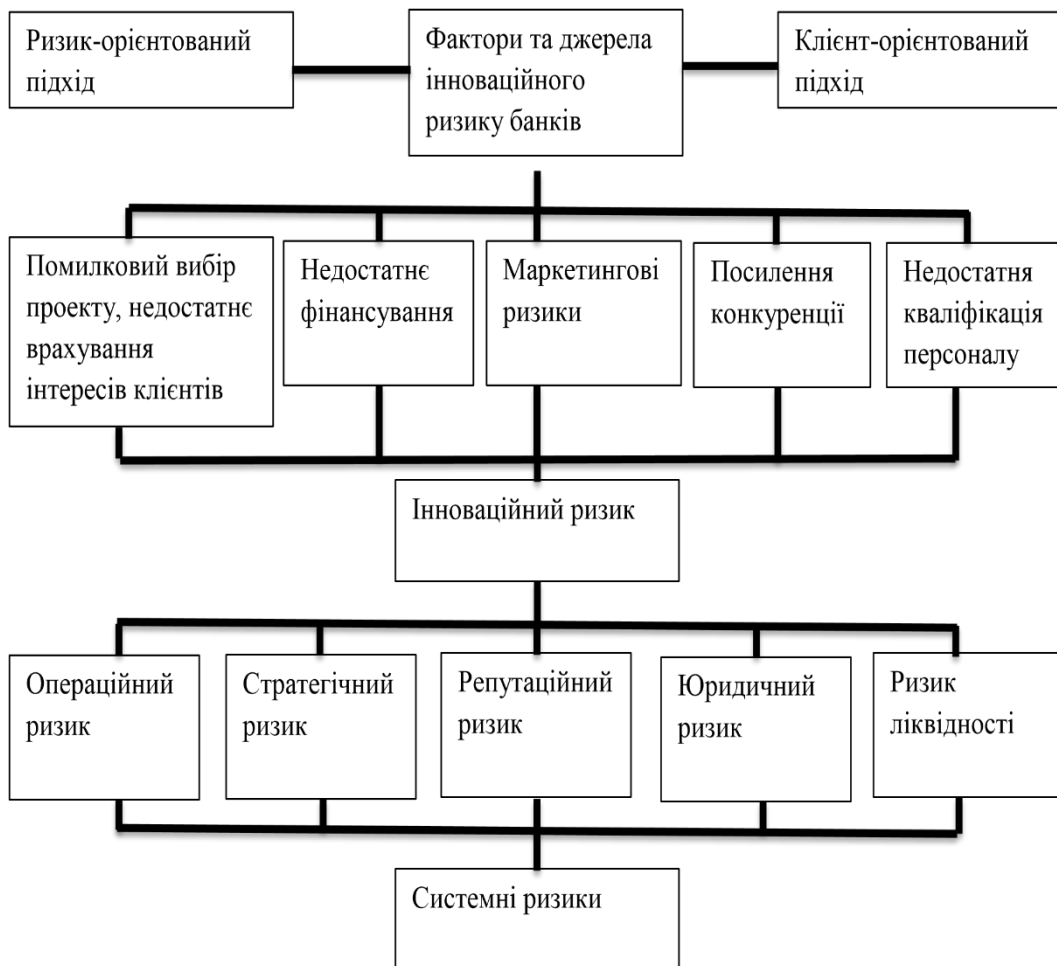


Рис 3.2 – фактори та джерела інноваційного ризику банків[49].

Інноваційний ризик, при впровадженні нових банківських послуг дійсно існує, але даний вид ризику не входить окремою складовою до типових банківських ризиків, які були визначені Базельським комітетом банківського нагляду (5 ризиків) і Постановами Національного банку України №361 і №104 (9 банківських ризиків).

Вважається, що інновації не провокують виникнення нових видів банківських ризиків, але розширюють склад чинників і породжуваних ними джерел компонентів типових банківських ризиків і викликають зміщення профілів ризиків, притаманних банківській діяльності [28].

Головна мета управління інноваційними ризиками полягає у тому, щоб не допустити зростання агрегованого ризику.

Базельським комітетом було запропоновано використання інтегрованого підходу до управління ризиками, контроль за якими має відповідати невід'ємній частині загальної системи управління ризиками банківської установи і враховувати специфіку інноваційних продуктів та послуг, операційну структуру і корпоративну культуру управління інноваціями, загальний профіль ризиків, тобто необхідно своєчасно змінювати підходи до побудови систем управління ризиками, які б враховували особливості інноваційної діяльності.

Поряд із мінімізацією ризиків при впровадженні інновацій суттєву роль відіграють непрямі ефекти, які користуються нетрадиційними підходами до їх оцінки. Одним з актуальних непрямих методів оцінки ефективності виступає використання єдиного інтегрального показника [10], який можна розрахувати за допомогою показників, що характеризують результативність інноваційної діяльності банківських установ і мають однаковий вектор змін. Інтегральний показник ефективності перебуває у ролі незалежного експерта, оскільки його розрахунок відбувається за єдиними правилами, одними і тими ж методами і з його допомогою керівництво банку отримує узагальнюючу оцінку результатів інноваційної діяльності та її безпосередній вплив на результативні показники діяльності і надійність банку.

Тому ефективність – це показник результативності, для розрахунку якого необхідно врахувати ризики та конкурентоспроможність проекту. Загальна оцінка конкурентоспроможності інноваційних технологій визначається, використовуючи комплексний показник ( $K_{ПС}$ ) – конкурентну привабливість системи, який розраховується як добуток коефіцієнта функціональної наповненості системи ( $K_{ФН}$ ) та коефіцієнтів її комплексності ( $K_{КС}$ ), модульності ( $K_{МН}$ ) та інтегрованості ( $K_{ІС}$ ) [16]:

$$K_{ПС} = K_{ФН} * K_{КС} * K_{МН} * K_{ІС} \quad (1)$$

Значення коефіцієнта конкурентної привабливості інноваційного проекту, що більший за одиницю наводить на перспективу одержання економічного ефекту від його реалізації за рахунок зростання клієнтської активності. Даний підхід вимагає використання бінарної системи і він не враховує такі вартісні показники як витрати на впровадження інноваційного проекту та одержані доходи.

Хочемо також відмітити підхід до оцінки ефективності, який використовує модель динамічного нормативу ефективності за допомогою якого можливо реалізувати системний підхід до визначення ефективності та описати у формалізованому вигляді не лише стан (статичний аналіз), але й зміни у часі (динамічний аналіз) [49].

У широкому розумінні ефективність інноваційної діяльності банківських установ – це в цілому покращення діяльності банків, але враховуючи те, що будь-які управлінські рішення, що стосуються інноваційного розвитку банків здійснюють безпосередній вплив на динаміку показників, що характеризують «прибуток-ліквідність-ризик», зростання конкурентоспроможності та стабільний розвиток, то для визначення інтегрального показника ефективності інноваційної діяльності банківських установ (E) прийнято використовувати показники динаміки (темп зростання) фінансових показників, на які прямо або опосередковано проводять вплив результати інноваційної діяльності:

– активи банківської установи: характеризують розвиток банку,

зміцнення ринкової позиції ( $K_a$ );

– кошти клієнтів: здійснення інноваційної діяльності банків, як правило, супроводжується збільшенням клієнтської бази ( $K_k$ );

– рентабельність діяльності: напряду залежить від результативності інноваційної діяльності ( $K_{ROA}$ );

- комісійні доходи: пов'язані із наданням інноваційних послуг ( $K_{kd}$ );
- показник надійності: обчислюється як  $(1 - RI)$ , де  $RI$  – рівень ризику.

Отже, для обчислення інтегрального показника ефективності інноваційної діяльності банківських установ ( $E$ ) використовується формула (3.3):

$$E = \sqrt{K_a * K_k * K_{ROA} * K_{kd} * 1 - RI} \quad (2)$$

Якщо інтегральний показник ефективності ( $E$ ) має значення більше «1», інноваційну діяльність банківської установи можна вважати ефективною (врахувавши динаміку змін цього показника), якщо менше «1» – не ефективною.

У 2018 році Ощадбанк забезпечив виконання основного завдання з прискорення розвитку бізнес-напрямів, завдяки чому за підсумками року утримує лідируючі ринкові позиції за ключовими показниками.:

- за обсягом активів – II місце;
- за обсягом власного капіталу – II місце;
- за обсягом депозитного портфеля – II місце;
- за обсягом портфеля цінних паперів – II місце;
- за обсягом комісійного доходу – II місце

Інновації у банківській сфері – це кінцевий результат інноваційної діяльності банку, який отримав реалізацію у вигляді нового або вдосконаленого банківського продукту чи послуги, які впроваджено в практичну діяльність. Впровадження банківських інновацій призводить до якісних змін у банківській сфері та сприяє отриманню банками прибутку. Чистий прибуток Ощадбанку за звітний період становить 161,2 млн. грн., що відповідає плановим показникам.

Комісійний дохід зріс на 31% (на 1,2 млрд. грн.) за рахунок розрахунково-касового обслуговування та операцій з пластиковими картками.

Банк досяг суттєвого зростання у стратегічних сегментах: роздрібному і мікро-, малому та середньому бізнесі. Портфель кредитів ММСБ збільшився майже на 67%, або на 1,4 млрд. грн. Ощадбанк зайняв лідерську позицію зі зростання кредитування в роздрібному бізнесі завдяки збільшенню портфеля на 42%, або на 1,6 млрд. грн.

Збільшення обсягів кредитування забезпечувалось ефективною роботою з залучення депозитів. Ощадбанк займає 23% ринку депозитів фізичних осіб, маючи портфель 95,6 млрд. грн., при цьому утримуючи вартість залучення коштів нижче від ринкової. Банк планомірно нарощував активи та операційні доходи. Зокрема, за період з 2014 по 2017 роки активи банку зростали в середньому на 23% щороку, а чистий процентний та чистий комісійний дохід разом – на 8%, що значно випереджало ринок в цілому.

Завдяки цьому Ощадбанк зміцнив власну ринкову позицію за основними напрямками діяльності. Так, ще у недавньому 2014 році Банк з найбільшою мережею відділень у країні, кількість яких налічувала 4,9 тис., посідав аж 11-те місце за приростом комісійного доходу[51].

У 2017 році модернізована мережа зменшилася до 3,6 тис. відділень, а Банк посідав вже 2-ге місце за приростом комісійного доходу. За коштами клієнтів Банк піднявся з 3-го місця в 2014 році на 2-ге в 2017 році, а за чистими кредитами, виданими фізичним особам – з 12-го на 8-ме місце, значно випередивши за темпами зростання банківську систему в цілому. Завдяки цілеспрямованій роботі команди Ощадбанку над реалізацією Стратегії розвитку протягом 2018 року, Банку вдалося досягти суттєвого зростання за більшістю напрямків бізнесу:

Пріоритетними сегментами зростання було визначено роздрібний бізнес та ММСБ. Саме в цих сегментах Ощадбанк досягнув вагомих результатів: Портфель кредитів ММСБ виріс на 67% (або 1,4 млрд грн); Ощадбанк став одним із лідерів за зростанням обсягів кредитування в роздрібному бізнесі,

збільшивши чистий портфель на 1,6 млрд гривень. зокрема, Ощадбанк зайняв майже третину ринку за видачею нових іпотечних кредитів, автокредитування зросло більше, ніж удвічі, а кількість активних карток досягла 6,1 мільйонів; зростання кредитування забезпечувалося ефективною роботою із залучення депозитів: Ощадбанк займає 22% ринку депозитів від населення, при цьому вартість залучення коштів нижча від ринкової; клієнти Банку почали майже вдвічі частіше користуватися інформаційно-платіжними терміналами, а частка платежів населення через інтернет зросла до 56%; банк продовжив поступове оновлення та диверсифікацію корпоративного кредитного портфеля, залучаючи позичальників з низьким рівнем ризику. Зменшення обсягів портфеля корпоративного бізнесу на 14% відображає уповільнення кредитування в корпоративному секторі, що притаманне банківській системі в цілому, та ефект доформування резервів відповідно до вимог МСФЗ 9; банк забезпечив кваліфікований захист своїх інтересів у судах, якими на користь Банку прийнято рішень на суму 49,1 млрд грн. [51].

Протягом року Ощадбанком забезпечено стабільні показники платоспроможності та ліквідності, інтегральний показник ефективності (Е) має значення більше «1».

Отже, інноваційну діяльність Ощадбанку, пов'язану з впровадженням нових банківських послуг, ми вважаємо ефективною.

### 3.3 Пропозиції щодо надання нових банківських послуг українськими банками

Отже, наше дослідження дало змогу зрозуміти, що сьогодення вимагає від банків у зв'язку із розвитком технологій, та для збереження їх конкурентних позицій, постійного налагодження зворотних зв'язків з клієнтами щоб мати змогу надати клієнту персоналізований продукт, який він потребує в даний момент часу.

Тому взаємодія банку з клієнтом дуже важлива, бо починається вона з моменту ознайомлення клієнта з послугами банку, з умовами цієї послуги , і



тільки коли клієнт обрав і замовив послугу він складає враження про неї та взаємодію з банківськими працівниками.

Важливо не пропустити щонайменшу деталь, яка може вплинути на загальне враження клієнта. Тому при наданні банківських послуг необхідно сконцентруватися на наступних таких напрямках:

Які послугу ми можемо запропонувати клієнту, щоб він був задоволений ті обрав саме наш банк;

Яке наповнення послуги (наприклад, при відкритті карткового рахунку для клієнтів важливо знати, чи може передбачатись послуга овердрафту, чи можна картою розраховуватись за кордоном, який ліміт розрахунків на день тощо. Тому в цьому випадку важливо, щоб кожний клієнт отримав ті послуги, які він потребує;

Процес надання послуги – швидкість виконання послуги, чи потрібна особиста присутність клієнта, чи були наданні усі роз'яснення клієнту, усі незрозумілі для нього моменти тощо.

Отже, впровадження нових технологій дозволить банку ефективніше досліджувати і враховувати потреби клієнтів, здійснювати зворотній зв'язок, пришвидшувати трансакції, а також зменшити вартість надання послуг, що у свою чергу сприятиме притоку клієнтів і забезпечить банку конкурентні переваги.

Нами встановлено, що в наш час на інноваційних технологіях та ідеях базується стратегічне орієнтування банківських установ, а отже банківські інновації виступають і метою, і необхідною умовою довгострокового функціонування банківського ринку. Дослідивши досвід іноземних держав, ми з'ясували, що українські банки більшість послуг, що надають іноземні банки своїм споживачам, також надають українським споживачам банківських послуг. Однак існують в інших державах послуги, що слід розвивати і нашим банкам, бо це є глобальними тенденціями банківських інновацій. А саме:

Біометричні технології, що дозволяють клієнтам отримати доступ до своїх рахунків за допомогою прикладання долоні до сканера.

Засоби ідентифікації клієнта шляхом порівняння розташування очей клієнта з фотографією в паспорті.

Ваше лице – ваша банківська карта.( при оплаті проїзду, ідентифікація особи та оплата проїзду здійснюється при вході в транспорт автоматично. Ці технології дозволяють захистити клієнта від шахраїв,що дуже важливо для українських клієнтів.

Розважальні операції. Популярний тренд світових банків намагатися зробити банківські транзакції більш "неформальними", а також інтеграції банківських програм з Facebook, Instagram та іншими (наприклад, аплікація Moven при перевищенні банківських лімітів розбиває скло екрану телефону власника).

Постійна доступність. Можливість здійснювати банківські транзакції 24 години на добу 7 днів на тиждень уже не інновація, але загальноприйнята послуга банків. Проте банки йдуть далі на зустріч своїм клієнтам, пропонуючу здійснювати зв'язок зі своїми клієнтами через будь які онлайн медіа такі, як WeChat, Facebook Messenger, Google Hangouts та інші.

Також для сучасного клієнта дуже цікаво мати «Розумні додатки» - це спеціальні програми , що можуть регулювати розмір та прийнятні витрати ( наприклад «розумна програма» може нагадати Вам , що нещодавно Ви вже придбали велику кількість подібного товару.

Отже, ми пропонуємо українським , враховувати іноземний досвід, та наробітки наших науковців в галузі ІТ технологій тримати руку «на пульсі» нових впроваджень та ідей ,бо те що було інноваційним ще донедавна , сьогодні набуло масового характеру.

Отже, на інноваційних технологіях та ідеях базується стратегічне орієнтування банківських установ, а отже банківські інноваційні банківські послуги виступають і метою, і необхідною умовою довгострокового та ефективного функціонування банківської установи.

Висновок до розділу 3

Отже, банки переживають революцію в галузі продуктів, послуг і способів їх надання, біометричних технологій для підвищення рівня безпеки та надійності ідентифікації, технологій ідентифікації клієнтів та зв'язку. Тому, банківська установа майбутнього – це такий банк, який «завжди на зв'язку» і «завжди готовий» обслужити клієнта, працює в режимі 24/7/365, добре розуміє потреби своїх клієнтів, активно розробляє та впроваджує технології безконтактного локально-орієнтованого сервісу і має бездоганну організацію служби бек-офісу, пропонуючи своїм клієнтам обслуговування дистанційно та через інноваційні філії/відділення.

В третьому розділі ми на прикладі Ощадбанку ми проаналізували, вплив на ефективність інноваційної діяльності ряду ризиків. Під час розглядання джерел і факторів інноваційного ризику банківських установ ми встановили, що основними моментами є задоволення потреб клієнтів і захист їхніх інтересів, і це можливо лише за допомогою одночасно ризик-орієнтованого і клієнто-орієнтованого підходів. Ми обчислили інтегральний показник ефективності інноваційної діяльності Ощадбанку, за результатами обчислення встановили, що інноваційну діяльність банку можна вважати ефективною. Нами досліджено стан надання банківських послуг у інших державах, та встановлено що банки цього світу переживають революцію в галузі продуктів, послуг і способів їх надання, біометричних технологій для підвищення рівня безпеки та надійності ідентифікації, технологій ідентифікації клієнтів та зв'язку.

Отже, розвиток нових іноваційних банківських послуг впливає на рівень довіри населення до банківської системи загалом, та ефективність її діяльності від якої залежать рівень інфляційних процесів в країні, розвиток підприємництва, та добробут домогосподарств країни. Також, слід відзначити, що розвиток банківських послуг дуже важливий у контексті глобалізації світової економіки, та є одним із найважливіших інструментів входження

України в систему міжнародних фінансово-валютних відносин, а її банківської системи – до світового ринку капіталу.

Також, в ході дослідження, ми встановили, що банківські послуги відрізняються від традиційних форм банківського обслуговування та належать до інноваційних банківських продуктів. Вони виникають відповідно до вимог ринку і можуть поєднувати як існуючі банківські операції, так і бути принципово новими.

Отже, банківська установа майбутнього – це такий банк, який «завжди на зв'язку» і «завжди готовий» обслужити клієнта, працює в режимі 24/7/365, добре розуміє потреби своїх клієнтів, активно розробляє та впроваджує технології безконтактного локально-орієнтованого сервісу і має бездоганну організацію служби бек-офісу, пропонуючи своїм клієнтам обслуговування дистанційно та через інноваційні філії/відділення.

Розвиток та хронологічна послідовність найсуттєвіших банківських інновацій у світовій практиці носить довготривалий характер, що сьогодні зумовило постійне конкурування між банками за впровадження найбільш перспективних банківських інновацій. Українські банки переймають світовий досвід і пропонують свої унікальні інноваційні продукти.

Зарубіжний досвід свідчить, що комерційні банки, що дають клієнтам більш різноманітні послуги високої якості, звичайно, мають перевагу перед банками з обмеженим набором послуг.

## ВИСНОВКИ

Підсумовуючи різні тлумачення сутності поняття «банківська послуга», можна зробити висновок, що – банківська послуга являє собою регламентовану сукупність фактичних і юридичних дій, здійснюваних банком на замовлення клієнта на основі платності, спрямованих на задоволення потреб останнього.

Поняття «банківська послуга» досить широке та в різних сферах має свої особливості тлумачення.

В умовах нестабільної економічної і політичної ситуації в державі, при втраті певної частини інфраструктури ( на тлі 4 річного військового конфлікту) залучення клієнтів, які втратили довіру до банківської системи постає задачею

номер один перед банками. Тому впровадження нових інноваційних банківських послуг дають можливість підвищити рівень конкурентоспроможності банку.

У звіті «Глобальний індекс конкурентоспроможності (The Global Competitiveness Report 2017-2018) Всесвітнього економічного форуму (World Economic Forum, WEF) Україна посідає 135 місце серед 137 держав за показником «Надійність банків», 116 місце – за показником «Доступність фінансових послуг», 112 місце – за показником «Легкість доступу до кредитів», загалом за 2018 рік, порівняно з попереднім 2017, Україна посіла 81 місце (серед 137) порівняно з 2017, коли зайняла 85 місце (серед 138). У звіті підкреслюється, що заходи монетарного стимулювання, такі як кількісне пом'якшення, не достатня для підтримки зростання, повинні супроводжуватися реформами конкурентоспроможності. Остаточний основний висновок вказує на те, що стимулювання ділової активності та інвестицій в інновації зараз також важливі, як інфраструктура, навички та ефективні ринки. Серед найбільш проблематичних факторів, що впливають на бізнес в Україні, експерти відзначили корупцію, політичну нестабільність, інфляцію, неефективна урядова бюрократія і доступ до фінансування. Крім цього, на слабку конкурентоспроможність України впливає злочинність, погане здоров'я суспільства і малоосвічені робітники.

Отже, слід зазначити, що сучасна банківська система розвивається не лише під впливом конкуренції між її учасниками, а й – науково-технічного прогресу, який допомагає задовольнити всі потреби найвимогливішого клієнта 20-го століття. Банк повинен бути на крок попереду свого клієнта, адже конкуренція між банками примушує боротись за клієнтів, поліпшуючи якість і розширюючи асортимент банківських послуг, пропонуючи клієнтам нові послуги на більш вигідних умовах співпраці. Банківська інновація повинна виходити за межі однієї нової операції, нового депозиту чи кредиту, а відображати систему зручних, простих банківських продуктів та послуг, які замінять громіздкі, довготривалі процедури задоволення потреби клієнта.

Зміст і спрямованість банківських інновацій мають розширювати конкурентні переваги банківської установи. Інновації для банків у сучасних умовах є одним з єдиних засобів вирішення проблем фінансової стійкості, надійності та конкурентоспроможності на фінансовому ринку. У банківській сфері загострилась необхідність до впровадження інноваційних банківських продуктів і послуг. Банк завдяки використанню інтернет-технологій, соціальних мереж, смартфонів, мобільного банкінгу повинен задовольнити потреби клієнтів як у фінансових, так і не фінансових послугах.

Хоча поява інноваційних продуктів в цій сфері потребує зосередження уваги на кібербезпеці. Застосування інформаційних мереж (інтернет-еквайрингу) підвищують ефективність та прискорять фінансово-господарських операцій клієнтів; система інтернет-банкінгу – автоматизує всі електронні операції; хеджування валютних ризиків та депозитів допоможе виявити можливості та розробити відповідні механізми використання у майбутньому перспективних для української економіки додаткових фінансових послуг.

Банківська інновація в Україні – нові банківські продукти, набір модернізованих банківських і фінансових послуг для вирішення будь-якої потреби клієнта, дозволяє вирішувати конкретну проблему клієнта і задовольняти його попит у комплексному обслуговуванні. Проте спектр інноваційних продуктів постійно оновлюється, що потребує регулярного моніторингу структури клієнтської бази, вивчення потреб населення в банківських продуктах, аналізу провідного зарубіжного досвіду щодо можливостей його впровадження в Україні. Тому проблематика щодо розробки та впровадження інноваційних банківських продуктів відіграє важливу роль у поточній діяльності кожного сучасного вітчизняного комерційного банку. У подальшому розвиток ринку банківських послуг України залежить від більш активної готовності банків швидко адаптуватися під потреби більш широкого діапазону клієнтів.

До найбільш цікавих банківських інновацій, які знайшли своє місце в Україні, можна віднести:

- депозитний проект SmartyPig від WestBank (Великобританія);
- проект Keep the change від Bank of America;
- CIBC Bank (Канада) створив та запропонував своїм клієнтам нову кредитну карту – «Кобренд» у співробітництві з відомою мережею ресторанів Tim Hortons;
- сервіс P2P-перекази через мобільний телефон, який представлений на ринку банківських послуг як Oboray, Hal-Cash от Bankinter, POPmoney от PNCBank.

Основним двигуном інноваційного розвитку банків є сам клієнт. Близько половини інноваційних послуг виникли завдяки потребам та вимогам приватних клієнтів. Дослідники даної проблеми навіть виділяють «вимогливого інноваційного клієнта», на поступки якому йде банк, тим самим пришвидшуючи інноваційний процес. Тому, вперше Ощадбанк у своїй інноваційній стратегії виокремив для себе підтримку мікро-, малого та середнього бізнесу (ММСБ) як пріоритетний сегмент надання соціально орієнтованих банківських послуг. З моменту створення даного бізнес-напрямку кількість активних клієнтів даного сегмента збільшилась на 38%, що призвело до зростання ресурсної позиції по даному бізнес - напрямку на 195%, з 4,7 млрд. грн. до 13,9 млрд. грн. Також зріс рівень лояльності клієнтів до Ощадбанку (NPS) за даними компанії GfK зріс у четверо з 3% у 2015 році до 32% клієнтів 2018 року.

Подальші плани Ощадбанку це запровадження єдиного МФО та перехід на нову технологічну сходинку – запуск повної діджиталізації всіх процесів, реалізація масштабного інноваційного проекту Integra, розробленого спільно з компанією «Делойт», банк продовжує інвестувати в ІТ-платформу та інформаційну безпеку.

Отже, в результаті проведенного дослідження можливо зробити висновок, що від ефективного функціонування ринку фінансово-банківських послуг, банківської системи в цілому залежить створення та розподіл внутрішнього валового продукту і національного доходу, регулювання грошового обігу,



кредитування, фінансування та інші економічні і соціальні досягнення будьякої країни. Таким чином, безперечним є факт розгляду ринку банківських послуг як одного з найбільш потенційних напрямів, розвиток та удосконалення якого сприяє безпосередньому зростанню ВВП країни.

## СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Аналіз банків України [Електронний ресурс]. Режим доступу: <http://http://bankografo.com/analiz-bankiv/bankivska-statystyka/depozitni-stavki/klasichni-depoziti-protsentni-stavki>
2. Асоціація українських банків [Електронний ресурс]. - Режим доступу:[http://http://aub.org.ua/index.php?option=com\\_content&task=view&id=12693&menu=119&Itemid=113](http://http://aub.org.ua/index.php?option=com_content&task=view&id=12693&menu=119&Itemid=113)
3. Австралийская банковская система URL: <http://www.bankswork.ru/banks-15-2.html>
4. Банківські операції : підручник / за ред. О. В. Дзюблюка. – Тернопіль : Вид-во ТНЕУ «Економічна думка», 2009. 696 с.
5. Банковские услуги Японии URL: <https://www.ru.jal.co.jp/rul/en/guidetojapan/travelinfo/banks/>
6. Барановський О. Сьогодення світового ринку банківських послуг / Олександр Барановський // Вісник Національного банку України. – 2012. – № 4. – С. 18-23.
7. Биометрический POS-терминал PulseWallet [Електронний ресурс]. – Режим доступу:[http://sgraph.ru/Practical\\_solutions/Excerpts\\_of\\_our\\_products/259/](http://sgraph.ru/Practical_solutions/Excerpts_of_our_products/259/)
8. Bank for International Settlements (BIS)[Електронний ресурс]. – Режим доступу: [http://www.bis.org/list/bcbs/page\\_1.htm](http://www.bis.org/list/bcbs/page_1.htm)
9. Визначення поняття «банківська послуга». Сайт Вікіпедія. URL: <https://uk.wikipedia.org/wiki/%D0%9A%D1%80%D0%B5%D0%B4%D0%B8%D1%82>
10. Все о коммерческом банке. Методологии анализа, обеспечивающие основные банковские процессы управления. Том 2. / Под ред. В. И. Видяпина, К. Р. Тагирбекова. – М : 2007. – 368 с.
11. Викулин А. Ю. Определение себестоимости и установление тарифов на банковские услуги /Банковские технологии. – 2010. – № 4. – С. 56-57.

12. Головин Ю. В. Банки и банковские услуги в России: вопросы теории и практики. – М. : Финансы и статистика, 2004. – 440 с.
13. Дзюблюк, О. Ринок банківських послуг: теоретичні аспекти організації і стратегії розвитку в Україні [Текст] / О. Дзюблюк // Фінанси України. – 2005. – № 6. – С. 41-49.
14. Єгоричева С.Б. Банківські інновації: навч. посібник // – К. : Центр учбової літератури. – 2010. – 206 с.
15. Inflation targeting and the IMF [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://www.imf.org>
16. Інструкція про порядок регулювання діяльності банків в Україні, затв. Постановою Правління Національного банку України від 28.08.2001 № 368. URL: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/z0841-01>
17. Закон України «Про Національний банк України» від 20.05.1999 р. № 679-14 (зі змінами та доповненнями) // Відомості Верховної Ради України (ВВР), 1999, № 29, ст. 238 [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/679-14>
18. Закон України «Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг» від 12.07.2001 р. № 2664-III (зі змінами та доповненнями)
19. Закон України «Про систему гарантування вкладів фізичних осіб» від 23.02.2012 р. № 4452-VI (зі змінами та доповненнями) // Відомості Верховної Ради
20. України (ВВР), 2012, № 50, ст. 564 [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/4452-17>
21. Відомості Верховної Ради України (ВВР), 2002, № 1, ст. 1 [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/2664-14>
22. Каурова Н.Н. Банк будущего: трансформация путем синергии // Банковский ритейл. – 2011. – № 3. – С. 41-47.

23. Как сравнить и выбрать банковские услуги в Австралии URL:  
[https://www.prostobank.ua/blog/lichnye/banki/kak\\_sravnit\\_i\\_vybrat\\_bankovskie\\_uslugi\\_v\\_avstralii](https://www.prostobank.ua/blog/lichnye/banki/kak_sravnit_i_vybrat_bankovskie_uslugi_v_avstralii)
24. Кифяк Р. Альтернативні канали продажу банківських продуктів як пріоритетний напрям розвитку банківського бізнесу/ Р. Кифяк // Вісник НБУ. – 2011. – № 10. – С. 106-113.
25. Коваленко М.М. Сутність і складові механізми державного регулювання банківського сектору економіки / М.М. Коваленко // Теорія та практика держ. упр. : зб. наук. пр. – Х. : Магістр, 2011. – Вип. 2 (33). – С. 182-191.
26. И. А. Коренкович, К. С. Балахничева. Банковский сектор стран африканского континента. URL:  
<http://elib.bsu.by/bitstream/123456789/232945/1/384-387.pdf>
27. Ю.В. Корнєєв Діяльність ринку банківських послуг в Україні з урахуванням зарубіжного досвіду [Електронний ресурс]. – Режим доступу:[http://law.nau.edu.ua/images/Nauka/Naukovij\\_jurnal/2017/statji\\_n\\_3\\_44\\_2017/22.pdf](http://law.nau.edu.ua/images/Nauka/Naukovij_jurnal/2017/statji_n_3_44_2017/22.pdf)
28. Лямин Л. В. Применение технологий электронного банкинга: рискориентированный подход – М : КНОРУС ; ЦИПСИР, 2011. – 336 с.
29. Макаренко М.І. Посткризова реінкарнація ринку банківських послуг [Електронний ресурс] / М.І. Макаренко // Ефективна економіка. – 2012. – № 12. Режим доступу до журналу: <http://www.economy.nauka.com.ua>.
30. Матук Ж. Финансовые системы Франции и других стран: Под общ. ред. проф. Л. П. Павловой. – Т. 1 Банки. Книга 1. – М. : АО «Финстатинформ», 2004. – 247 с.
31. Методика розрахунку коефіцієнта покриття ліквідністю (LCR), затв. рішенням Правління від 15.02.2018 року № 101-рш.

32. Методичні рекомендації щодо організації та функціонування систем ризик-менеджменту в банках України, затв. Постановою Правління Національного банку України від 02.08.2004 р. № 361. URL: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/v0104500-04>
33. Моргоев Б.С. Исследование рынка банковских услуг / Фінанси и кредит – 2008 – № 1(289) – С.16-22.
34. Мошинець О. Інноваційні продукти і технології на ринку банківських послуг/ Фінансовий ринок України – 2012 – №2 [Електронний ресурс]. – Режим доступу: [http://www.ufin.com.ua/analit\\_mat/gkr/168.htm](http://www.ufin.com.ua/analit_mat/gkr/168.htm)
35. Павленко Р. В. Сучасні банківські продукти як чинники соціально-економічного розвитку України [Електронний ресурс]. – 2011.– Режим доступу: [http://www.nbuv.gov.ua/portal/soc\\_gum/znpn/2011\\_7/15SBP.pdf](http://www.nbuv.gov.ua/portal/soc_gum/znpn/2011_7/15SBP.pdf)
36. О.Л. Польова Сучасні тенденції на ринку банківських послуг в Україні [Електронний ресурс]. – Режим доступу: [http://www.economy.in.ua/pdf/10\\_2017/7.pdf](http://www.economy.in.ua/pdf/10_2017/7.pdf)
37. Постанова Національного Банку України «Про затвердження Інструкції про порядок регулювання діяльності банків в Україні» від 28.08.2001 р. № 368 із змінами, внесеними згідно з постановою КМУ № 104 від 20.10.2017 р. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/z0841-01>
38. Про банки і банківську діяльність : Закон України від 07.12.00 № 2121-III, зі змінами та доповненнями. URL: <http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2121-14#n869>
39. Про затвердження Положення про організацію операційної діяльності в банках України : Постанова Правління Національного банку України

- від 18 червня 2003 року № 254 [Електронний ресурс] / Верховна Рада України. – Режим доступу : <http://zakon.rada.gov.ua>.
40. Основні принципи ефективного банківського нагляду (Основні Базельські принципи). URL:  
<https://bank.gov.ua/doccatalog/document?id=45251>
41. Офіційний сайт Ощадбанку [Електронний ресурс]. – Режим доступу:  
<http://www.oschadbank.ua/ua/press-service/news/4336627/>
42. Офіційний сайт My Banks.info. Аналітичний банківський портал.  
URL: [http://my-banks.info/banks\\_privat\\_novosti\\_onovleno-reitingi-pat-privatbank/](http://my-banks.info/banks_privat_novosti_onovleno-reitingi-pat-privatbank/)
43. Погорелова Т. В. Моніторинг як статистичний метод дослідження фінансових результатів підприємств / за ред.: М. І. Зверькова. Вісник соціально-економічних досліджень: зб. наук. праць. Одеса: ОНЕУ, 2015. № 2. С. 179-186.
44. Примостка Л.О. Аналіз банківської діяльності: сучасні концепції, методи та моделі : монографія. Київ: КНЕУ, 2011. 316 с.
45. Про банки і банківську діяльність : Закон України від 7 грудня 2000 р. № 2121-III (зі змінами і доповненнями) [Електронний ресурс] / Верховна Рада України. – Режим доступу: [www.rada.gov.ua](http://www.rada.gov.ua).
46. Про систему гарантування вкладів фізичних осіб: Закон України від від 02.10.2012, № 5411-VI (зі змінами і доповненнями) [Електронний ресурс] / Верховна Рада України. – Режим доступу : [www.rada.gov.ua](http://www.rada.gov.ua).
47. Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг Закон України 02. 12. 2010 № 2756-VI.– [Електронний ресурс] / Верховна Рада України. – Режим доступу : [www.rada.gov.ua](http://www.rada.gov.ua).

48. Погорелова Т. В. Моніторинг як статистичний метод дослідження фінансових результатів підприємств / за ред.: М. І. Зверькова. Вісник соціально-економічних досліджень: зб. наук. праць. Одеса: ОНЕУ, 2015. № 2. С. 179-186.
49. Слободян. Накова робота – Режим доступу :<http://khibs.ubs.edu.ua/wp-content/uploads/2018/04/%D0%A1%D0%BB%D0%BE%D0%B1%D0%BE%D0%B4%D1%8F%D0%BD.pdf>
50. Стратегія розвитку державних банків [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.minfin.gov.ua/news/derzhavni-banki-ukraini/strategijarozvitku>
51. Текст Консолідованого звіту Ощадбанку за 2018 рік про управління розміщено за посиланням <https://www.oschadbank.ua/ua/about/financial-reporting>
52. Ткачова А. В. Теоретичні аспекти інформаційного забезпечення аналізу фінансово-економічної стійкості банку. URL: [http://www.nbu.gov.ua/portal/soc\\_gum/Uproz/2012\\_2/u1202tka.pdf](http://www.nbu.gov.ua/portal/soc_gum/Uproz/2012_2/u1202tka.pdf).
53. Уткин Э. А., Морозова Г. И., Морозова Н. и. Инновационный менеджмент. – М.: АКАЛИС, 2002. – 540 с.
54. Федько В. П., Федько Н. Г. Инфраструктура товарного рынка. Серия «Учебники, учебные пособия». – Ростов н/Дону: Феникс, 2000. - 512 с.
55. Національний банк України [Електронний ресурс]. - Режим доступу: <https://bank.gov.ua/control/uk/publish>
56. Національний банк України // новини [Електронний ресурс]. - Режим доступу: <https://bank.gov.ua>
57. Финансовый менеджмент: теория и практика. – 6-е изд. / Под ред. Е. С. Стояновой. – М. : Перспектива, 2008. – 656 с.

- 58.Ходаківська, В. П. Ринок фінансових послуг: теорія і практика [Текст]: навч. посіб. / В. П. Ходаківська, В. В. Беляєва. – К. : ЦНЛ, 2002. – 616 с.
- 59.Хорунжий Д. Сучасні тенденції впровадження положень Базеля III /Д. Хорунжий // Вісник Національного банку України. – 2015. – №4. – С. 60-65.
- 60.Фінансовий клуб [Електронний ресурс]. - Режим доступу: <https://finclub.net/>
- 61.Череп А.В.,Андросова О.Ф. Банківські операції. Навч.посібник.– К.: Кондор, 2007.— 410 с.
- 62.Экономическая энциклопедия. Политическая экономия/ Гл. ред. А.М. Румянцев. – М.:Советская энциклопедия, 1975. Т2. – 1452 с.
- 63.Экономическая энциклопедия / Науч.-ред. Совет изд-ва «Экономика»; Гл.ред. Л.И. Абалкин. – М.:ОАО «Издательство «Экономика», 1999. – 978 с.
- 64.Юдіна С.В. Особливості виконання економічних нормативів НБУ комерційними банками / С.В. Юдіна, С.М. Ганзюк, К.А. Шкарупа // Науковий вісник Дніпровського державного технічного університету. – 2017. – № 3 (43). – С. 890-894.
- 65.South Africa - Banking Systems. URL: <https://www.export.gov/article?id=South-Africa-banking-systems>
- 66.Bankografo.com Аналіз банків України: огляди, графіки, факти [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://bankografo.com/>
- 67.International Scientific Journal “Internauka”. Series: “Economical Sciences” <http://www.inter-nauka.com/magazine/economy/> International Scientific Journal “Internauka”. Series: “Economical Sciences” <http://www.inter-nauka.com/magazine/economy/>
- 68.Mishkin F. International experiences with different monetary policy regimes / F. Mishkin // NBER Working paper. – 1999. – № 6965. - P. 12 – 1.
- 69.Wagner H. Central Banking in Transition Countries / Wagner H. // IMF Working Paper, 1998. - №126. - 49 p.



**Декларація**  
**академічної доброчесності**  
**здобувача ступеня вищої освіти ЗНУ**

Я, Пліш Анна Андріївна, студентка 2 курсу освітнього рівня «магістр», заочної форми навчання, економічного факультету, спеціальності 072 Фінанси, банківська справа та страхування, адреса електронної пошти [anna.plish21@gmail.com](mailto:anna.plish21@gmail.com)

підтверджую, що написана мною кваліфікаційна робота магістра на тему: «Фінансові аспекти створення нових банківських послуг АТ «Ощадбанк» для населення» відповідає вимогам академічної доброчесності та не містить порушень, які визначені у ст. 42 Закону України «Про освіту», зі змістом яких ознайомлений;

– заявляю, що надана мною для перевірки електронна версія роботи є ідентичною її друкованій версії;

– згоден на перевірку моєї роботи на відповідність критеріям академічної доброчесності у будь-який спосіб, у тому числі за допомогою інтернет-системи, а також на архівування моєї роботи в базі даних цієї системи.

Пліш А. А.

Батракова Т. І.

## ДОДАТОК А

### ПУБЛІЧНЕ АКЦІОНЕРНЕ ТОВАРИСТВО «ДЕРЖАВНИЙ ОЩАДНИЙ БАНК УКРАЇНИ»

ОКРЕМИЙ ЗВІТ ПРО ПРИБУТКИ І ЗБИТКИ ТА ІНШИЙ СУКУПНИЙ ДОХІД ЗА РІК, ЩО ЗАКІНЧИВСЯ 31 ГРУДНЯ 2018 РОКУ (у тисячах гривень)


	Примітки	За рік, що закінчився 31 грудня 2018 року	За рік, що закінчився 31 грудня 2017 року*
Процентні доходи, за фінансовими активами, що оцінюються за амортизованою вартістю та за справедливою вартістю через інший сукупний дохід	6, 31	16 683 325	19 740 677
Процентні доходи за фінансовими активами, що оцінюються за справедливою вартістю через прибуток або збиток	6, 31	2 661 660	-
Процентні витрати	6, 31	(13 894 739)	(14 228 173)
<b>ЧИСТИЙ ПРОЦЕНТНИЙ ДОХІД</b>		<b>5 450 246</b>	<b>5 512 504</b>
Розформування/(формування) резерву під очікувані кредитні збитки /збитки від знецінення за активами, за якими нараховуються проценти	7, 31	1 175 156	(1 934 665)
<b>ЧИСТИЙ ПРОЦЕНТНИЙ ДОХІД ПІСЛЯ ФОРМУВАННЯ РЕЗЕРВУ ПІД ОЧІКУВАНІ КРЕДИТНІ ЗБИТКИ /НА ПОКРИТТЯ ЗБИТКІВ ВІД ЗНЕЦІНЕННЯ АКТИВІВ, ЗА ЯКИМИ НАРАХОВУЮТЬСЯ ПРОЦЕНТИ</b>		<b>6 625 402</b>	<b>3 577 839</b>
Комісійні доходи	8, 31	5 236 359	4 001 099
Комісійні витрати	8, 31	(1 771 336)	(1 305 079)
Чистий прибуток/ (збиток) від операцій з іноземною валютою	9	865 126	(451 777)
Чистий (збиток)/ прибуток від операцій з фінансовими інструментами, що оцінюються за справедливою вартістю через прибуток або збиток	11, 31	(2 410 823)	1 155 657
Чистий збиток від модифікації фінансових активів та зобов'язань, що оцінюються за амортизованою вартістю та фінансових активів, що оцінюються за справедливою вартістю через інший сукупний дохід	31	(47 698)	-
(Формування)/розформування резерву під очікувані кредитні збитки/збитки від знецінення за іншими активами	7 31	(206 870) 300 823	530 170 180 675
Чистий інший дохід		<b>1 965 581</b>	<b>4 110 745</b>
<b>ЧИСТИЙ НЕПРОЦЕНТНИЙ ДОХІД</b>		<b>1 965 581</b>	<b>4 110 745</b>
<b>ОПЕРАЦІЙНІ ДОХОДИ</b>		<b>8 590 983</b>	<b>7 688 584</b>
<b>ОПЕРАЦІЙНІ ВИТРАТИ</b>	10, 31	<b>(8 558 212)</b>	<b>(7 130 040)</b>
<b>ПРИБУТОК ДО ОПОДАТКУВАННЯ</b>		<b>32 771</b>	<b>558 544</b>
Відшкодування /(витрати) з податку на прибуток	12	129 468	(21)
<b>ЧИСТИЙ ПРИБУТОК ЗА РІК</b>		<b>162 239</b>	<b>558 523</b>

**ОКРЕМИЙ ЗВІТ ПРО ПРИБУТКИ І ЗБИТКИ ТА ІНШИЙ СУКУПНИЙ ДОХІД ЗА РІК, ЩО ЗАКІНЧИВСЯ 31 ГРУДНЯ 2018 РОКУ (у тисячах гривень)**

	Примітки	За рік, що закінчився 31 грудня 2018 року	За рік, що закінчився 31 грудня 2017 року*
<b>ІНШІ СУКУПНІ (ВИТРАТИ)/ДОХІД:</b>			
<i>Статті, які в подальшому не будуть рекласифіковані у склад прибутків та збитків:</i>			
Чиста зміна резерву переоцінки майна за вирахуванням ефекту відстроченого податку на прибуток		42	1 400
<i>Статті, які в подальшому будуть рекласифіковані у склад прибутків та збитків:</i>			
Чиста зміна справедливої вартості інвестицій, що оцінюються за справедливою вартістю через інший сукупний дохід/інвестицій, наявних для продажу, за вирахуванням ефекту відстроченого податку на прибуток		(2 614 309)	148 718
Чиста сума резерву переоцінки інвестицій, що оцінюються за справедливою вартістю через інший сукупний дохід / наявних для продажу, переміщена в прибутки і збитки		(564)	(13)
<b>ІНШІ СУКУПНІ (ВИТРАТИ) /ДОХІД</b>		<u>(2 614 831)</u>	<u>150 105</u>
<b>ВСЬОГО СУКУПНИХ (ВИТРАТ)/ ДОХОДУ ЗА РІК</b>		<u>(2 452 592)</u>	<u>708 628</u>


\* Банк початково застосував МСФЗ 9 з 1 січня 2018 року. Згідно обраного методу переходу, порівняльна інформація не була перерахована (Примітка 5). В результаті переходу на МСФЗ 9, Банк змінив презентацію деяких статей, презентація порівняльної інформації не була змінена (Примітка 5).

Від імені Правління:

  
А. Г. Пишний  
Голова Правління

25 квітня 2019 року



  
Г. С. Костенко  
Головний бухгалтер

25 квітня 2019 року

Виконавці: Рибалка О.В., 537-47-75, Заднепровський К.Г., 278-60-22

Примітки на сторінках 8-117 є невід'ємною частиною цієї окремої фінансової звітності.

## ДОДАТОК Б


### ПУБЛІЧНЕ АКЦІОНЕРНЕ ТОВАРИСТВО «ДЕРЖАВНИЙ ОЩАДНИЙ БАНК УКРАЇНИ»

#### ОКРЕМИЙ ЗВІТ ПРО ФІНАНСОВИЙ СТАН СТАНOM НА 31 ГРУДНЯ 2018 РОКУ (у тисячах гривень)

	Примітки	31 грудня 2018 року	31 грудня 2017 року*
<b>АКТИВИ:</b>			
Готівкові кошти та рахунки у Національному банку України	14	10 600 815	12 228 420
Кошти в банках	15, 31	10 910 047	17 028 838
Похідні фінансові активи	16, 31	-	21 767 424
Кредити, надані клієнтам	17	67 543 176	74 502 538
Інвестиції	18, 31	116 590 238	98 104 393
Інвестиції в дочірні компанії та асоційовані компанії	20, 31	24 800	24 800
Інвестиційна нерухомість	19	796 869	-
Основні засоби та нематеріальні активи	21	8 953 527	7 614 578
Передплата з податку на прибуток		267 324	294 694
Інші активи	22	2 065 173	2 276 811
<b>ВСЬОГО АКТИВІВ</b>		<b>217 751 969</b>	<b>233 842 496</b>
<b>ЗОБОВ'ЯЗАННЯ І ВЛАСНИЙ КАПІТАЛ:</b>			
<b>ЗОБОВ'ЯЗАННЯ:</b>			
Кошти банків	23, 31	54 074	6 435 248
Рахунки клієнтів	24, 31	154 016 454	150 151 178
Кредити, що отримані від міжнародних та інших фінансових організацій	25, 31	34 496 675	34 548 265
Інші запозичені кошти	26, 31	6 618 734	7 299 686
Інші зобов'язання	27, 31	1 013 391	719 458
Субординований борг	28, 31	2 879 790	2 903 463
Відстрочені зобов'язання з податку на прибуток	12	130 137	533 569
<b>Всього зобов'язань</b>		<b>199 209 255</b>	<b>202 590 867</b>
<b>ВЛАСНИЙ КАПІТАЛ:</b>			
Акціонерний капітал	29	49 724 980	49 724 980
Резерв переоцінки будівель		1 821 887	1 822 086
Резерв переоцінки інвестицій, що оцінюються за справедливою вартістю через інший сукупний дохід		215 554	725 456
Непокритий збиток		(33 219 707)	(21 020 893)
<b>Всього власного капіталу</b>		<b>18 542 714</b>	<b>31 251 629</b>
<b>ВСЬОГО ЗОБОВ'ЯЗАНЬ І ВЛАСНОГО КАПІТАЛУ</b>		<b>217 751 969</b>	<b>233 842 496</b>

\*Банк початково застосував МСФЗ 9 з 1 січня 2018 року. Згідно обраного методу переходу, порівняльна інформація не була перерахована (Примітка 5). В результаті переходу на МСФЗ 9, Банк змінив презентацію деяких статей, презентація порівняльної інформації була змінена відповідно (Примітка 5).


Від імені Правління:

  
А. Г. Пишний  
Голова Правління

25 квітня 2019 року

Виконавці: Рибалка О.В., Савченко С.В., Дніпропетровський К.Г., 278-60-22

Примітки на сторінках 8-117 є невід'ємною частиною цієї окремої фінансової звітності.

  
Г. С. Костенко  
Головний бухгалтер

25 квітня 2019 року

**ПУБЛІЧНЕ АКЦІОНЕРНЕ ТОВАРИСТВО  
«ДЕРЖАВНИЙ ОЩАДНИЙ БАНК УКРАЇНИ»**

**ОКРЕМИЙ ЗВІТ ПРО ЗМІНИ У ВЛАСНОМУ КАПІТАЛІ ЗА РІК, ЩО ЗАКІНЧИВСЯ 31 ГРУДНЯ 2018 РОКУ (у тисячах гривень)**

	Примітки	Акціонерний капітал	Резерв переоцінки будівель	Резерв переоцінки інвестицій, що оцінюються за справедливою вартістю через інший сукупний дохід	Непокритий збиток	Всього капітал
1 січня 2017 року		35 108 980	1 820 998	576 751	(21 766 542)	15 740 187
Прибуток за рік		-	-	-	558 523	558 523
Інший сукупний дохід за рік, за вирахуванням податку на прибуток		-	1 400	148 705	-	150 105
Всього сукупного доходу за рік		-	1 400	148 705	558 523	708 628
Внески акціонерів сплачені та зареєстровані	29	14 616 000	-	-	-	14 616 000
Ефект від первинного визнання облігацій внутрішньої державної позики, отриманих як внесок акціонера		-	-	-	493 597	493 597
Виплата частки прибутку на основі фінансового результату року	29	-	-	-	(139 226)	(139 226)
Зобов'язання з виплати частки прибутку на основі фінансового результату року	29	-	-	-	(167 557)	(167 557)
Вибуття резерву переоцінки будівель		-	(312)	-	312	-
31 грудня 2017 року		49 724 980	1 822 086	725 456	(21 020 893)	31 251 629
Ефект від переходу на МСФЗ 9 на 1 січня 2018 року		-	-	2 104 971	(12 326 618)	(10 221 647)
1 січня 2018 року перераховано згідно МСФЗ 9*		49 724 980	1 822 086	2 830 427	(33 347 511)	21 029 982
Прибуток за рік		-	-	-	162 239	162 239
Інший сукупний прибуток за рік, за вирахуванням податку на прибуток		-	42	(2 614 873)	-	(2 614 831)
Всього сукупного доходу за рік		-	42	(2 614 873)	162 239	(2 452 592)
Виплата частки прибутку на основі фінансового результату року	29	-	-	-	-	-
Інші коригування		-	-	-	(34 676)	(34 676)
Вибуття резерву переоцінки будівель		-	(241)	-	241	-
31 грудня 2018 року		49 724 980	1 821 887	215 554	(33 219 707)	18 542 714

\*Банк початково застосував МСФЗ 9 з 1 січня 2018 року. Згідно обраного методу переходу, порівняльна інформація не була перерахована (Примітка 5). В результаті переходу на МСФЗ 9, Банк змінив презентацію деяких статей, презентація порівняльної інформації була змінена відповідно (Примітка 5).

Від імені Правління:

А. Г. Пишний  
Голова Правління

25 квітня 2019 року

Виконавці: Рибалка О.В., 537-47-10, Одеський К.Г., 278-60-22

Примітки на сторінках 8-117 є невід'ємною частиною цієї окремої фінансової звітності.

Г. С. Костенко  
Головний бухгалтер

25 квітня 2019 року

**ПУБЛІЧНЕ АКЦІОНЕРНЕ ТОВАРИСТВО  
«ДЕРЖАВНИЙ ОЩАДНИЙ БАНК УКРАЇНИ»**

**ОКРЕМИЙ ЗВІТ ПРО РУХ ГРОШОВИХ КОШТІВ  
ЗА РІК, ЩО ЗАКІНЧИВСЯ 31 ГРУДНЯ 2018 РОКУ  
(у тисячах гривень)**

	Примітки	За рік, що закінчився 31 грудня 2018 року	За рік, що закінчився 31 грудня 2017 року*
<b>РУХ ГРОШОВИХ КОШТІВ ВІД ОПЕРАЦІЙНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ:</b>			
Проценти отримані		18 321 865	16 781 211
Проценти сплачені		(14 215 702)	(14 248 137)
Комісійні доходи отримані		5 205 468	3 957 745
Комісійні витрати сплачені		(1 771 291)	(1 305 659)
Операції з іноземною валютою	9	33 318	54 964
Операції з похідними фінансовими інструментами, що оцінюються за справедливою вартістю з переоцінкою через прибуток або збиток	11	(22 727)	(81 917)
Інші операційні доходи отримані/(витрати сплачені)		245 288	192 429
Витрати на утримання персоналу сплачені		(4 684 034)	(3 823 385)
Операційні витрати сплачені		(2 560 829)	(2 326 273)
Рух грошових коштів від операційної діяльності до змін в операційних активах та зобов'язаннях		<u>551 356</u>	<u>(799 022)</u>
Зміни в операційних активах та зобов'язаннях			
Зменшення/(збільшення) операційних активів:			
Кошти в банках		265 610	460 103
Кредити, надані клієнтам		(4 894 935)	(7 310 142)
Інші активи		248 765	319 674
(Зменшення)/збільшення операційних зобов'язань:			
Кошти банків		(6 300 644)	1 760 335
Рахунки клієнтів		5 006 309	1 790 495
Інші зобов'язання		48 948	(6 813)
Чисте вибуття грошових коштів від операційної діяльності до сплати податку на прибуток		(5 074 591)	(3 785 370)
Податок на прибуток (сплачений)/відшкодований		(6 943)	(25 060)
Чисте вибуття грошових коштів від операційної діяльності		<u>(5 081 534)</u>	<u>(3 810 430)</u>
<b>РУХ ГРОШОВИХ КОШТІВ ВІД ІНВЕСТИЦІЙНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ:</b>			
Придбання інвестицій		(348 360 774)	(135 406 302)
Находження від реалізації та погашення інвестицій		348 762 968	128 465 017
Придбання основних засобів та нематеріальних активів		(2 187 394)	(2 161 325)
Находження від реалізації основних засобів		1 321	-
Чисте вибуття грошових коштів від інвестиційної діяльності		<u>(1 783 879)</u>	<u>(9 102 610)</u>
<b>РУХ ГРОШОВИХ КОШТІВ ВІД ФІНАНСОВОЇ ДІЯЛЬНОСТІ:</b>			
Виплата частки прибутку на основі фінансового результату року		(167 557)	(139 226)
Находження від інших запозичених коштів		671 709	531 672
Погашення інших запозичених коштів		(1 109 130)	(1 008 843)
Чисте вибуття грошових коштів від фінансової діяльності		<u>(604 978)</u>	<u>(616 397)</u>

Примітки на сторінках 8-117 є невід'ємною частиною цієї окремої фінансової звітності.