

ЗМІСТ

ВСТУП.....	3
РОЗДІЛ 1.СУТНІСТЬ, КЛАСИФІКАЦІЯ ТА КРИТЕРІЇ ЯКОСТІ БАНКІВСЬКИХ ПОСЛУГ	6
РОЗДІЛ 2.ДІАГНОСТИКА ДИНАМІКИ СКЛАДУ ТА ТАРИФІВ І ЯКОСТІ БАНКІВСЬКИХ ПОСЛУГ ВІТЧИЗНЯНИХ БАНКІВ.....	13
2.1. Аналіз динаміки складу та структури банківських послуг українських банків в 2019 році.....	13
2.2. Аналіз якості надання банківських послуг	21
РОЗДІЛ 3.ПЕРЕВАГИ ТА НЕДОЛІКИ СУЧАСНИХ БАНКІВСЬКИХ ПОСЛУГ В УКРАЇНІ	28
3.1. Досвід зарубіжних країн щодо розвитку існуючих банківських послуг	28
3.2. Обґрунтування доцільності впровадження нових банківських послуг в банках України.....	37
ВИСНОВКИ ТА ПРОПОЗИЦІЇ	46
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	48
ДОДАТКИ.....	58

ВСТУП

Актуальність дослідження. Сучасний етап розвитку національної банківської системи характеризується відчутним зростанням попиту на банківські послуги, в тому числі з боку фізичних осіб, послідовним розширенням переліку послуг, які банки надають або готуються надавати своїм клієнтам - як юридичним, так і фізичним особам, пошуками найбільш ефективних способів надання таких послуг, все більш посилюється конкуренція по більшості напрямків банківського бізнесу. Практично всі банки мають можливість запропонувати своїм клієнтам стандартні пакети банківських послуг. Але щоб зробити крок до наступного, більш високого рівня роботи і в цілому розвитку банківської системи, актуальним і життєво необхідним стає формування достатньо надійних науково-методичних підходів до структурного і кількісного прогнозування розвитку системи банківських послуг з урахуванням необхідності мінімізації ризиків, неминуче пов'язаних з банківською діяльністю.

Посилення конкуренції, як на внутрішньому, так і на міжнародному ринку банківських послуг, вимагає від банків модифікації стандартів своєї діяльності. Традиційні банківські продукти ускладнюються, набувають нових рис, з'являються їх нові види, технології створення, способи впровадження.

Причому, в той же час виникають і зовсім нові, які не мали аналогів в практиці, банківські продукти. Одночасно спостерігається суттєве зростання ризиків, пов'язаних з банківською діяльністю, і для будь-якого комерційного банку важливим є їх передбачення і зниження до прийняттого рівня.

Одним з напрямків підвищення ефективності банківського сектора в сучасних економічних умовах є створення нових продуктів на основі застосування портфельного підходу для формування змішаних продуктових портфелів, що представляють собою сукупності продуктів, які окремо не характерні для конкретної групи споживачів (наприклад, розрахунково-касове

обслуговування для фізичних осіб, іпотечне кредитування для юридичних осіб). Тільки на основі врахування потреб клієнтів можна адекватно формувати відповідні портфелі продуктів, диференційовану тарифну політику з використанням моделей визначення ціни і собівартості, а також умови клієнтського сервісу. У зв'язку з цим альтернативним джерелом доходів для комерційних банків є надання клієнтам нових банківських продуктів, створених з урахуванням фінансових інновацій в банківському секторі. У цих умовах комерційні банки, які зможуть запропонувати клієнтам інноваційні банківські продукти, в тому числі, згруповані в змішані продуктові портфелі, отримають, на нашу думку, незаперечні переваги в конкурентній боротьбі.

Питанням оцінки сутності, структури та якості банківських послуг присвячено дослідження: В. Варцаба [11], Н. Внукової [36], О.Діденко [16], О.Дзямучич [17], Л.Примостка [5;7], Р. Пукала [36], О. Скаско [39] та інших.

Проте аналіз основних досліджень і публікацій з даної проблеми показав, що питання розвитку сучасних банківських послуг потребує постійного вдосконалення та адаптації відповідно до сучасних економічних вимог.

Метою дослідження є розкриття теоретичних та методичних положень щодо розвитку сучасних банківських послуг, а також розробка пропозицій щодо їх поліпшення.

Для досягнення цієї мети були сформульовані такі **завдання**:

- провести огляд літературних джерел та визначити сутність, класифікацію та критерії оцінки якості банківських послуг;
- провести аналіз складу та структури банківських послуг в Україні;
- здійснити аналіз якості банківських послуг;
- обґрунтувати доцільність впровадження нових банківських послуг в Україні.

Об'єктом дослідження є процес надання банківських послуг, а **предметом** дослідження – теоретико-методичні засади якості та структури банківських послуг.

Методи дослідження. Під час вивчення змісту наукової літератури та законодавчої бази, узагальненні основних напрямів сучасних досліджень з обраної проблематики використано метод порівняльного аналізу. Метод статистичних порівнянь та економічного аналізу показників та визначенні їх динаміки використано для оцінки структури та динаміки сучасних банківських послуг. Окрім того, застосовувалися методи спостереження, групування, класифікації та графічного зображення результатів.

Інформаційною базою дослідження є законодавчі і нормативні акти з питань регулювання кредитної діяльності банків; офіційні дані Національного банку України; народні рейтинги банків з інтернет сайтів Мінфіну, Українського банківського порталу, Фориіншурер; інформацію Київського міжнародного інституту соціології, GR Capital; монографічні дослідження та наукові публікації з досліджуваної проблеми.

Наукова новизна одержаних результатів полягає у наступному:

отримало подальший розвиток: визначення обґрунтування доцільності впровадження нових банківських послуг з використанням цифрових технологій, які поліпшать як якість послуг так і якість обслуговування споживачів.

Особистий внесок магістра. Випускна кваліфікаційна робота є самостійним завершеним дослідженням автора.

Публікації. Окремі результати дослідження знайшли відображення в науковій статті: Перспективи впровадження нових банківських послуг //Управління діяльністю фінансових установ: зміни стереотипів : зб. наук. ст. студ. заоч. форми навчання / відп. ред. Н.П. Шульга. – Київ : Київ. нац. торг. - екон. ун-т, 2019. – Ч. 1. – 308 с.

Обсяг та структура роботи. Робота складається з 3 розділів, вступу, висновків, списку використаних джерел та 5 додатків. Обсяг роботи складає 58 сторінок. В роботі представлено 5 таблиць, 9 рисунків та використано 54 наукових джерел.

РОЗДІЛ 1

СУТНІСТЬ, КЛАСИФІКАЦІЯ ТА КРИТЕРІЇ ЯКОСТІ БАНКІВСЬКИХ ПОСЛУГ

Однією з основних якісних характеристик, що визначають конкурентноздатність комерційного банку, а також його можливості поступального і ефективного розвитку, є набір реальних і потенційних продуктів і послуг, які банк може запропонувати своїм клієнтам.

Послуга банку - це засіб задоволення потреби клієнтів. Надання банківських послуг - це основна діяльність будь-якого банку. Для того, щоб отримати прибуток, банківська установа повинна створити свою послугу, необхідну клієнтові, визначити її ціну, вийти з нею на ринок і реалізувати її.

Наведено наукове трактування сутності банківської послуги (Додаток А).

Отже, на основі наукових трактувань сутності банківських послуг зробимо висновок, що банківська послуга - це професійна, специфічна і основна діяльність банківської установи, яка полягає у задоволенні запитів клієнтів – споживачів послуг банку і яка є результатом банківської операції.

Іншими словами, банківська послуга - це послуга, яка задовольнить який-небудь попит і призначена для продажу на ринку. Товар банку специфічний - це банківські послуги, які представляють собою операції з грошима і цінними паперами, а також посередницькі операції і консультаційні послуги фінансового характеру.

Згідно ст.47 Закону України «Про банки та банківську діяльність» до банківських послуг належать:

- 1) залучення у вклади (депозити) коштів та банківських металів від необмеженого кола юридичних і фізичних осіб;
- 2) відкриття та ведення поточних (кореспондентських) рахунків клієнтів, у тому числі у банківських металах, та рахунків умовного зберігання (ескроу);

3) розміщення залучених у вклади (депозити), у тому числі на поточні рахунки, коштів та банківських металів від свого імені, на власних умовах та на власний ризик [1].

Банківських послуг налічується кілька сотень. Вони різноманітні і різнорідні і в умовах конкуренції, глобалізації їх кількість тільки зростає. Раніше відокремлені види послуг, об'єднуючись в якій-небудь області, в рамках певної сфери діяльності, утворюють новий комплекс послуг (наприклад інтернет-банкінг).

Збільшуючи можливості зіткнення банківських послуг з різними сферами діяльності, банк може підвищити свою конкурентоспроможність і послабити можливі ризики за рахунок їх диверсифікації [5, с.43]. При цьому тенденція диверсифікації сфери банківських послуг посилюється. Це викликає необхідність їх класифікації – стійкого розмежування, яке ґрунтується на найістотніших ознаках, які мало змінюються в часі і просторі. Крім виділення якісно однорідних сукупностей класифікація переслідує й інші цілі:

- вивчення структури сукупності змін банківських послуг;
- вивчення взаємозв'язку між явищами і ознаками.

В основу класифікації можуть бути покладені як ознаки, характерні для всього класу послуг, так і відмінні властивості, властиві тільки банківським послугам. Послуги можна класифікувати за такими параметрами:

- ступінь контакту зі споживачами,
- ступінь регулювання законодавством і нормативними актами,
- трудомісткість,
- сегменти споживачів і ін. [7, с.16].

На думку В. І. Варцаба, класифікація банківських послуг може також виражатися в переліку банківських послуг, який розглядається і приймається на етапі створення банку, з урахуванням будь-якої політики банку і при визначенні його місії [11, с. 66].

Будь-яка класифікація банківських послуг буде недостатньо повною. На погляд авторів, врахувати всі особливості банківських послуг неможливо через суб'єктивізм класифікації різними вченими і безперервний розвиток банківської сфери.

Інтегруючи різні підходи, критерії та класифікаційні ознаки, нами побудовано власну систему класифікації банківських послуг (Додаток Б). Вона будується на поділі суб'єктів і об'єктів банківських послуг за різними ознаками.

Основним принципом банківського маркетингу є орієнтація на задоволення потреб клієнта в фінансових ресурсах, зауважує Л. Гудзинська [14, с. 26]. Тому в першу чергу банківську послугу потрібно розглянути з точки зору суб'єкта: кому може бути надана послуга - фізичній або юридичній особі.

Група активних операцій включає основні банківські послуги та операції, які також частіше всього відображені в балансі банку в активах [17, с. 41]. Наприклад, позичкові, розрахункові, касові, інвестиційні, фондові, валютні, гарантійні.

До пасивних операцій належать:

- залучення коштів на депозити і вклади;
- залучення коштів в якості позики;
- кореспондентські рахунки;
- залучення коштів шляхом випуску цінних паперів і розміщення паїв і ін.

До групи комісійно-посередницьких послуг входять юридичні, посередницькі, торгово - комісійні, розрахункові, акцептно - авальні операції, будь-які додаткові послуги, що надаються клієнту.

За ознакою складності надання банківські послуги можна класифікувати наступним чином:

- банківська операція,
- банківська послуга,
- основний банківський продукт,
- поточний банківський продукт,

- розширений банківський продукт.

Логічний ланцюжок розширення банківської послуги може виглядати наступним чином:

банківська операція → банківська послуга → основний банківський продукт → поточний банківський продукт → розширений банківський продукт.

Комбінація послуг та операцій з першої або другої класифікаційних груп з послугами з третьої класифікаційної групи являє собою певний банківський продукт. Банківські активні і пасивні операції та послуги є фундаментом банківського продукту. Якщо основний банківський продукт доповнити послугами з третьої групи, необхідними для його здійснення, які на початковому етапі клієнтом не розглядаються, але передбачаються, вийде певний поточний банківський продукт [22, с.45].

Третій рівень банківського продукту – це розширений банківський продукт. Він сформований з поточного продукту і послуг, спрямованих на утримання і повторне залучення клієнта шляхом підвищення якості фінансово-кредитних відносин банку і клієнта. Це виражається в індивідуальному підході до реалізації банківської послуги клієнту. З цією метою створюються спеціальні умови реалізації, що зумовлюють творчу співпрацю і психологічний комфорт в фінансово-кредитних відносинах клієнта з банком [17, с. 51].

Дана класифікація може бути застосована для розробки нових банківських послуг і продуктів. Логіка такої схеми полягає в наступному. Банківські послуги розмежовуються по суб'єктам, кожен із суб'єктів вибирає послугу по об'єкту (у вигляді грошових коштів, цінних паперів, інформації і т.д.) з певною метою, яка для банків трансформується (за функціональним значенням) в активні, пасивні, активно пасивні операції. Клієнт звертається в банк для вирішення своїх питань в вигляді споживання послуги. Лише потім він акцентує свою увагу на параметрах банківського продукту. Банківська операція сприймається клієнтом або як додатковий елемент банківського продукту, або як процес надання послуги. У зв'язку з цим для підвищення

конкурентоспроможності та поліпшення основної банківської послуги (ядра банківського продукту – наприклад розміщення грошових коштів на строковий вклад) необхідно розширити або поліпшити інші рівні банківського продукту, спрямовані на утримання та повторне залучення клієнта шляхом вдосконалення другого і третього рівнів, оптимізуючи їх поєднання в продукті.

Дана класифікація завжди може бути доповнена (розширена) і поглиблена (деталізована). Запропонована схема розширення і поглиблення класифікації банківських послуг дозволить впорядковувати банківські послуги для підвищення їх конкурентоспроможності.

Конкурентоспроможність банківської послуги, на відміну від якості, визначається сукупністю тільки тих конкретних властивостей, які становлять безсумнівний інтерес для даного клієнта і забезпечують задоволення його потреби, а інші характеристики до уваги не беруться. Велике значення для конкурентоспроможності та якості банківської послуги мають стабільність і популярність банку, який її надає [15, с.243].

Специфіка маркетингу в банківській сфері визначається тим, що банк працює в сфері послуг. Банківським послугам, як і всім іншим видам послуг, притаманні специфічні характеристики: невідчутність послуг, їх абстрактний характер; мінливість якості послуг; незбереження послуг. Невідчутність послуг означає, що їх неможливо відчути матеріально, побачити і оцінити до тих пір, поки клієнт їх не отримає. Тому ключовим словом в маркетингу послуг є «користь», яку отримує клієнт, звернувшись до послуг банку [25, с.73]. Незбереження послуг означає, що повинен бути особливий механізм вирівнювання попиту та пропозиції. Послуги не можна зберігати як товари, тому в періоди пікового попиту важливо заздалегідь планувати, що робитиме банк для того, щоб не було черг: залучати додаткових працівників з інших відділів; стимулювати звернення до банку в інший час і т. д. [33, с. 69].

Найвідомішим і найбільш часто використовуваним інструментом оцінки якості обслуговування є методика SERVQUAL, запропонована в 1985 р. А.

Парасураманом, Л. Беррі і В. Цайтамл. Це анкета, яка була розроблена на основі даних, зібраних по п'яти різних видів послуг, яка включає в себе 22 пари питань за шкалою Р. Ликерта. Питання розроблялися відповідно до п'яти основних параметрів (критеріїв) якості послуг. На думку фахівців, сприйняття споживачем функціонального і технічного аспектів якості банківської послуги відбувається на основі своєрідного п'яти ступінчатого ланцюга (рис.1.2) [34, с. 59].

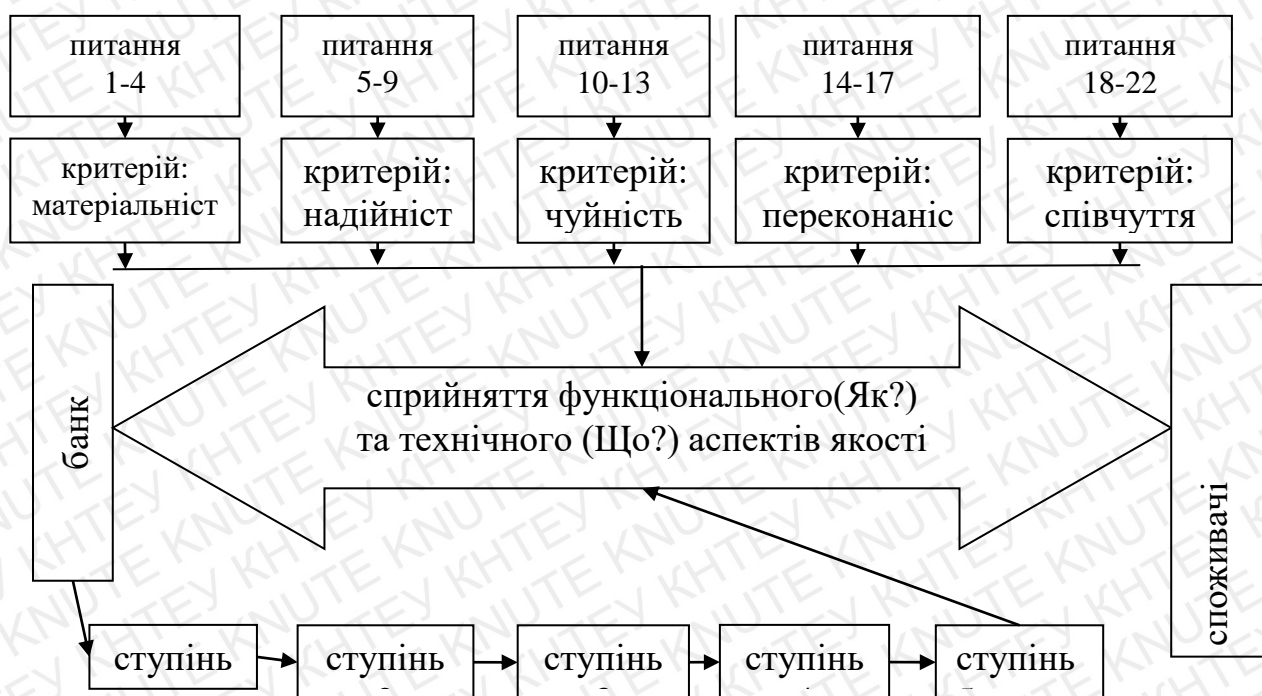


Рис.1.2.Концепція якості банківської послуги та критеріїв її оцінки*

*примітка: складено автором за [34]

Перший ступінь - це розрив між очікуваннями споживача щодо якості банківської послуги і реакцією керівництва банку на ці очікування. Другий ступінь - розрив між розумінням керівництвом банку очікувань споживача і процесом впровадження системи якості в своєму банку. Третя ступінь - розрив між впровадженою керівництвом банку системою якості і невідповідністю персоналу банку слідувати встановленим стандартам. Четверта ступінь - розрив між існуючою в банку системою якості і завищеною рекламою цієї системи якості в ЗМІ. Нарешті, п'ята ступінь, найголовніша - це розрив між

очікуваннями споживачів банківської послуги і процесом надання банком цієї послуги [34, с.64-68].

Суть найпростішого підходу до дослідження якості банківської послуги складається з двох частин. Спочатку споживачів за допомогою шкали Ликерта (повністю не згоден - повністю згоден) просять висловити свої загальні очікування щодо п'яти перерахованих вище критеріїв якості банківської послуги. Потім, за допомогою аналогічної шкали, споживачів просять висловити свої специфічні сприйняття тих же п'яти критеріїв якості послуги, але вже в конкретному обстежуваному банку. Результати анкетування порівнюються з метою обчислення п'яти коефіцієнтів якості "Q".

1. Q - матеріальність.
2. Q - надійність.
3. Q - чуйність.
4. Q - переконаність.
5. Q – співчуття.

Таким чином, якість банківської послуги істотно залежить від процесу порівняння очікувань споживача щодо якості банківської послуги до її споживання з безпосереднім сприйняттям якості банківської послуги в момент і після її споживання.

Отже, банківська послуга - це професійна, специфічна і основна діяльність банківської установи, яка полягає у задоволенні запитів клієнтів – споживачів послуг банку і яка є результатом банківської операції. Іншими словами, банківська послуга - це послуга, яка задовольнить який-небудь попит і призначена для продажу на ринку. Товар банку специфічний - це банківські послуги, які представляють собою операції з грошима і цінними паперами, а також посередницькі операції і консультаційні послуги фінансового характеру. В цілому якість банківських послуг визначається як сукупність властивостей і характеристик банківських послуг, які дають їм можливість задовольняти обумовлені і передбачувані потреби. Задоволеність клієнтів зазвичай розуміється як почуття задоволення, що виникає у споживача, яке порівнює попередні очікування і реальну якість придбаних банківських послуг.

РОЗДІЛ 2

ДІАГНОСТИКА ДИНАМІКИ СКЛАДУ ТА ТАРИФІВ І ЯКОСТІ БАНКІВСЬКИХ ПОСЛУГ ВІТЧИЗНЯНИХ БАНКІВ

2.1. Аналіз динаміки складу та структури банківських послуг українських банків в 2019 році

У I кварталі 2019 року динаміку активів і пасивів банківського сектору визначали сезонні фактори, зміцнення гривні та часткове погашення єврооблігацій АТ «Ощадбанк». Кредитний портфель зменшився: українські природні монополії та дочірні компанії міжнародних корпорацій погашали короткострокові кредити. На скорочення коштів бізнесу суттєво вплинуло проведення податкових платежів. Темпи зростання гривневих депозитів населення залишилися високими на рівні минулого року. Частка непрацюючих кредитів дещо знизилася в результаті зростання роздрібного кредитного портфеля. У лютому 2019 року відбувся злам висхідного тренду ставок за депозитами фізичних осіб – до кінця кварталу вони знизилися на 0.8 в.п. від піку.

У I кварталі 2019 року банківський сектор України отримав у півтора рази вищий прибуток, ніж у I кварталі минулого року. Сектор збереже високу прибутковість завдяки зростанню попиту на банківські продукти. Ключові завдання НБУ у сфері пруденційного нагляду на II квартал 2019 року – опрацювати результати аналізу якості активів банків (AQR), проведеного зовнішніми аудиторами, та розпочати стрес-тестування 29 банків. Також протягом II кварталу 2019 року НБУ планує змінити підходи до визначення системно важливих банків та оприлюднити новий перелік таких фінустанов.

У I кварталі 2019 року кількість діючих банків не змінилася: 77 установ. Із них один банк перебуває у процесі згорання банківської діяльності та має намір трансформуватися в фінансову компанію. Частка найбільших 20-ти банків два роки поспіль залишається на рівні близько 91%. Частка державних

банків у чистих активах зросла за квартал на 0.6 в.п. до 55.3%, а в роздрібних депозитах – скоротилася на 0.4 в.п. до 63.0%, що зумовлено зменшенням валютних депозитів у АТ КБ «Приватбанк». Приватні банки – єдина група, частка якої в депозитах фізичних осіб зросла (на 0.4 в.п. до 14.7%).

Узагальнені показники банківського сектору України (Додаток В).

У I кварталі 2019 року банки закрили 81 структурний підрозділ, а створили – 21. Державні банки (разом із АТ КБ «Приватбанк») скоротили 47 відділень (у попередньому кварталі – 134). Іноземні банки закрили 34 підрозділи. Третій квартал поспіль приватні банки нарощують кількість своїх відділень (у I кварталі – +21) (рис.2.1).

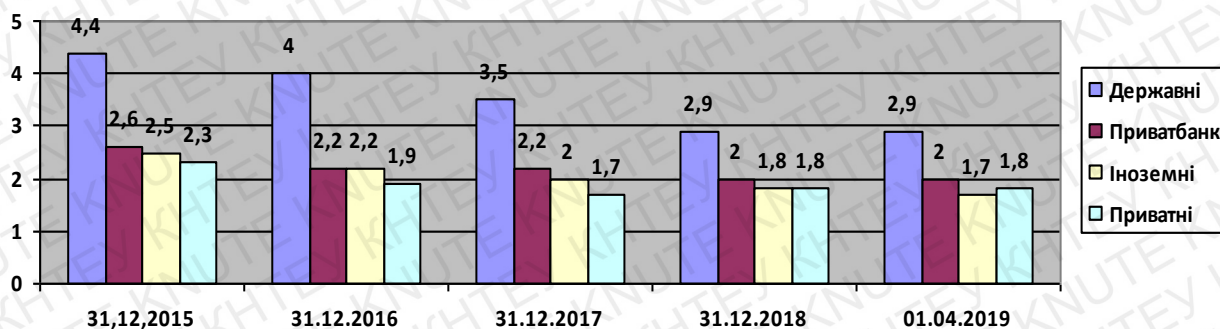


Рис.2.1.Динаміка структурних підрозділів банків України, тис.од.*

*Примітка: складено за [49]

Державні банки (разом із АТ КБ «Приватбанк») інтенсивно випускали платіжні картки. Кількість зросла на 1.3 млн. штук за квартал. Іноземні банки скоротили присутність на ринку (-1.4 млн. карток) (Додаток Г).

У I кварталі 2019 року чисті активи банків зменшилися на 1.4% до 1.34 трлн. грн. унаслідок сезонного скорочення кредитів суб'єктам господарювання на 21.5 млрд. грн. та зміцнення гривні. Зменшення запасу ОВДП у портфелях банків на 6.6 млрд. грн. зумовили операції трьох найбільших держбанків (-19.7 млрд. грн. за квартал) (рис.2.3).

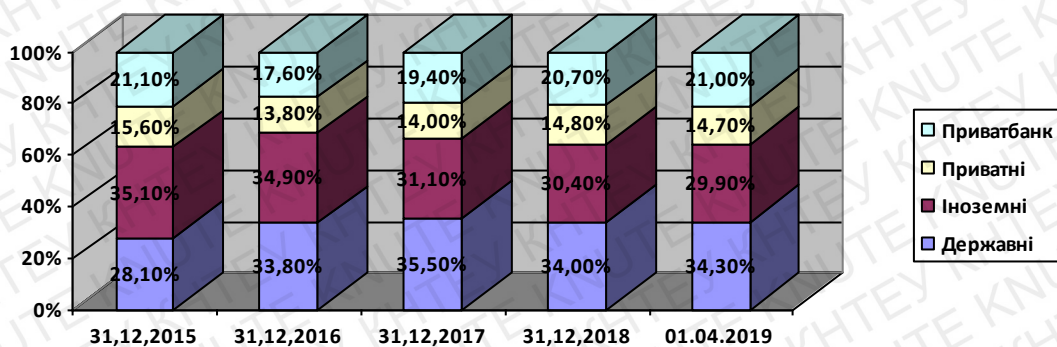


Рис.2.3.Розподіл чистих активів за групами банків, %*

*Примітка: складено за [49]

У чистих активах українських банків значна частка належить державним банкам, зокрема – АТ КБ «Приватбанк» - 21% на початок квітня 2019 року, частка приватних банків у чистих активах банківської системи склала на 01.04.2019 року 14,7%.

У вартісному виразі обсяг чистих активів АТ КБ «Приватбанк» на 01.04.2019 року склав 282 млрд. грн., приватних банків - 197 млрд. грн., державних банків - 461 млрд. грн. (рис.2.4).

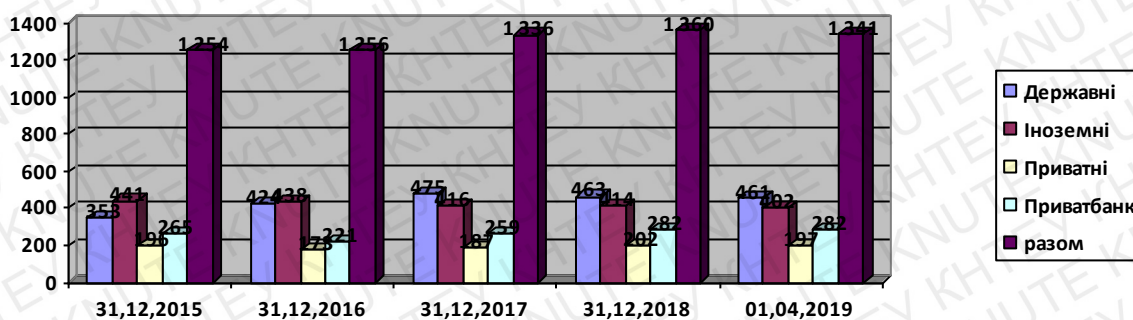


Рис.2.4.Чисті активи за групами банків, млрд. грн.*

*Примітка: складено за [49]

У структурі чистих активів продовжували зростати кредити фізичним особам: за I квартал 2019 року на 0.5 в.п. до 8.9%. Скоротилися частки кредитів бізнесу, ОВДП та депозитних сертифікатів НБУ (рис.2.5).

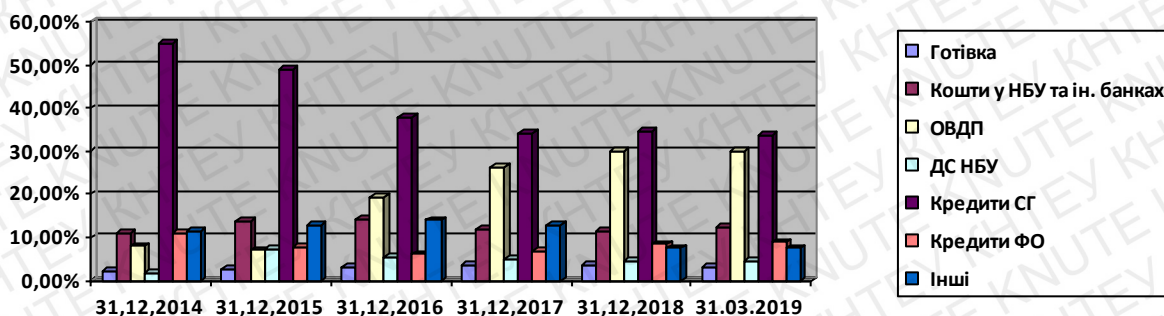


Рис.2.5. Структура чистих активів банківського сектору за складовими, %*

*Примітка: складено за[49]

Чисті гривневі кредити фізичним особам продовжили зростати: на 5.8% за квартал та на 34.4% р/р. Як і раніше, приватні банки кредитували населення найактивніше (+8.7% за квартал).

Частка непрацюючих кредитів скоротилася на 1.1 в.п. до 51.7%, а в сегменті кредитів фізичним особам – на 1.9 в.п. до 43.9%. Це зумовлено статистичним ефектом від зростання роздрібного портфеля. Додатковим одноразовим фактором скорочення частки непрацюючих корпоративних кредитів у лютому було проведення значної реструктуризації АТ «Укрексімбанк».

У I кварталі 2019 року масштаб доларизації роздрібних кредитів знизився на 1.8 в.п. до 29.2% на валовій основі. Частка працюючих кредитів населення в загальному кредитному портфелі банків становить 21.9% на кінець березня 2019 року.

За I квартал 2019 року чисті гривневі кредити корпораціям зменшилися на 4.6% внаслідок сезонного скорочення заборгованості державних корпорацій та підприємств під іноземним контролем. У річному обчисленні гривневий корпоративний портфель збільшився на 4.5%. Чисті гривневі кредити населенню продовжили зростати: на 5.8% за I квартал та на 34.4% р/р.

За I квартал зобов'язання банків зменшилися на 2.9% і на кінець періоду становили 1.17 трлн. грн. (рис.2.6). Найбільше скоротилися кошти суб'єктів господарювання (на 15.1 млрд. грн.) через сезонний чинник та сплату

обов'язкових платежів до бюджету. Також зменшилися кошти МФО (- 12.6 млрд. грн.) після погашення АТ «Ощадбанк» зовнішніх боргів на 0.48 млрд. дол. Ці втрати були частково компенсовані зростанням коштів бюджету на 10.2 млрд. грн. та стабільним приростом депозитів населення (+7.4 млрд. грн.). У квітні АТ «Укрексімбанк» також погасив єврооблігації на суму 0.46 млрд. дол.

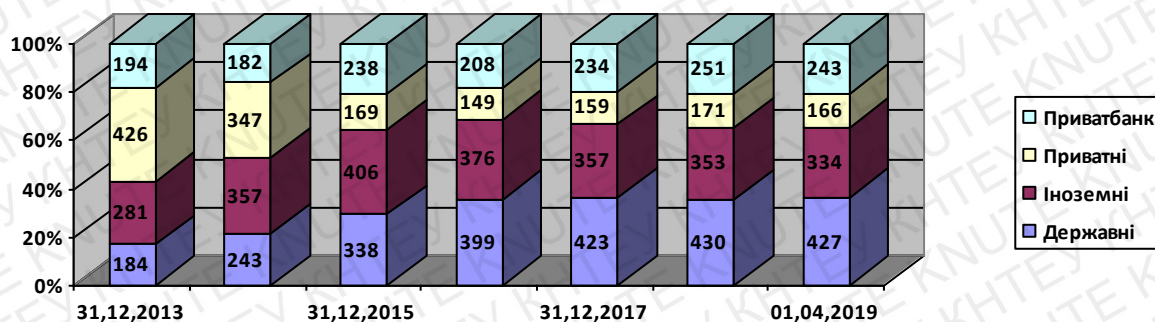


Рис.2.6. Структура зобов'язань за групами банків, млрд. грн.*

Примітка: складено за [49]

У I кварталі 2019 року темп приросту гривневих коштів населення відповідав минулорічному (+3.5%), найвищі темпи зафіксовано у приватних банках (+7.6%). У річному обчисленні кошти фізичних осіб у національній валюті зросли на 15.0%, що відповідає темпам приросту попередніх двох років. Валютні кошти зросли у доларовому еквіваленті на 0.8% за квартал та на 1.2 р/р. Доларизація коштів фізичних осіб скоротилася за квартал на 1 в.п. до 46.3%.

У I кварталі 2019 року обсяги кредитів НБУ банкам знизилися на третину внаслідок погашення кредитів рефінансування двома державними банками. Тепер їхня частка в зобов'язаннях сектору досягла мінімуму з початку кризи та становить 0.8%.

На початку I кварталу 2019 року ставки за гривневими депозитами фізичних осіб продовжували зростати. Ця тенденція тривала з вересня минулого року. Але в лютому ринкові ставки почали знижуватися, хоча облікова ставка НБУ залишалася стабільною. У результаті на кінець I кварталу 2019 року середня вартість 12-місячних вкладів фізичних осіб у гривні

скоротилася на 0.8 в.п. від пікового значення та на 0.1 в.п. порівняно з початком року до 15.5% річних. Зберігався незначний диференціал між ставками за 6-ти та 12-місячними депозитами. Протягом кварталу відсоток за новими доларовими депозитами фізичних осіб знизився на 0.2 в.п. до 3.1% річних станом на 01.05.2019 року (рис.2.7).

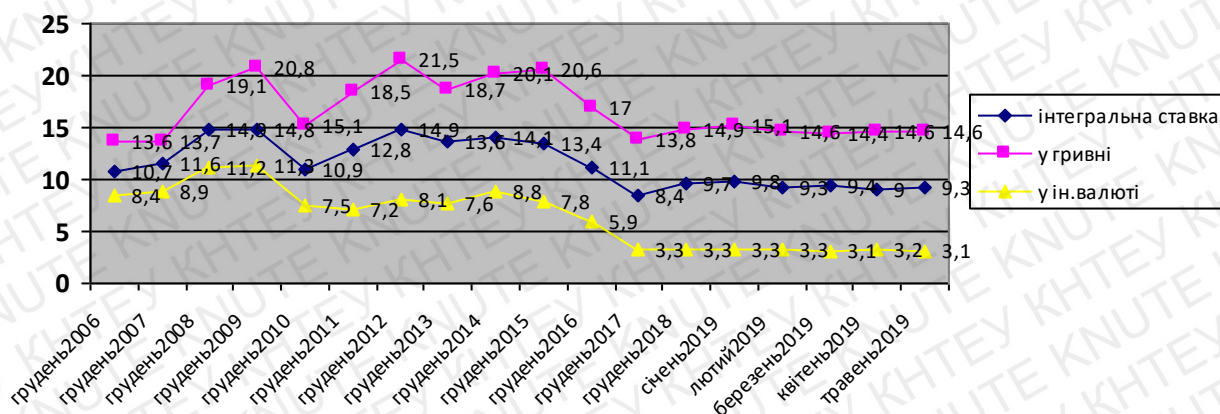


Рис.2.7. Процентні ставки за строковими депозитами, залученими банками у фізичних осіб

*Примітка: складено за [49]

Гривневі кошти корпорацій в середньому подешевшали на 0.8 в.п. до 13.7% річних, проте залишилися дорожчими, ніж у середньому за останні 3.5 роки.

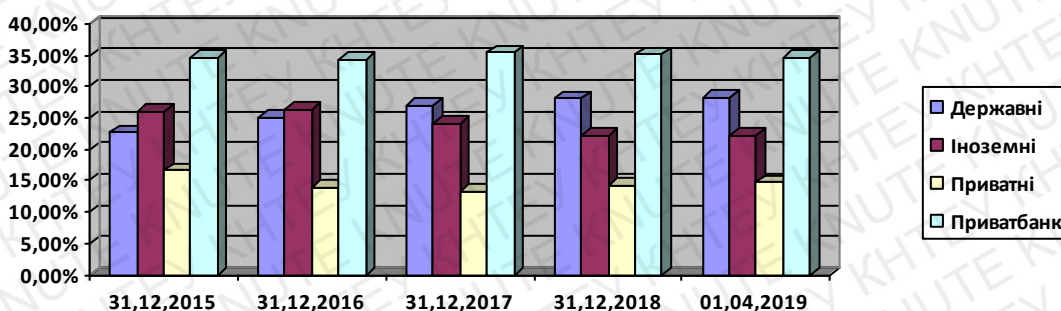


Рис.2.8. Розподіл депозитів фізичних осіб за групами банків, %*

*Примітка: складено за [49]

У березні депозити населення дешевшали разом із новими роздрібними кредитами, останні – на 2.7 в.п. до 28.6% річних. За I квартал 2019 року ставки за корпоративними кредитами знизилися на 0.8 в.п. до 16.3% річних.

У I кварталі 2019 року чистий прибуток банківського сектору зріс у півтора рази р/р до 12.9 млрд грн. Кількість збиткових банків скоротилася з 13 у 2018 році до 8. Чистий прибуток прибуткових банків становив 14.6 млрд. грн, половину з нього сформував АТ КБ «Приватбанк».

Операційні доходи зросли на 38.1% р/р завдяки приросту чистих процентного та комісійного доходів (обоє зросли приблизно на 18% р/р). Також банківський сектор отримав суттєвий прибуток від торгових операцій на відміну від збитків переоцінки, зафіксованих торік. Операційні витрати банків збільшилися лише на 13.7% р/р. Відтак операційний прибуток до формування резервів зріс на 71.7% р/р (значною мірою за рахунок АТ КБ «Приватбанк» та АТ «Ощадбанк»), а операційна ефективність суттєво підвищилася: СІР сектору становив 47.6%. На відміну від минулого року державні банки були операційно прибутковими: їхня операційна ефективність зросла р/р. У I кварталі 2019 року відрахування в резерви становили 4.7 млрд. грн, здебільшого сформовані двома банками. За квартал рівень відрахувань до резервів у секторі становив 2% валового кредитного портфеля.

У I кварталі 2019 року сектор отримав прибуток, у півтора разу вищий, ніж рік тому: 12.9 млрд грн.

Адекватність капіталу протягом кварталу залишалася вищою за мінімально необхідний рівень. Регулятивний капітал з початку року був сталим (+0.1% за квартал), статутний – зріс на 0.8%.

Операційний дохід зріс на 38.1% р/р завдяки збільшенню чистого процентного та чистого комісійного доходу, а також результатів торгових операцій.

У I кварталі 2019 року відрахування до резервів були нижчими, ніж у середньому у 2018 році. Рівень резервування був близько 2.0% валового кредитного портфеля.

Протягом цього року темпи припливу депозитів до банківського сектору залишатимуться сталими. Їхнього обсягу вистачатиме для динамічного кредитування населення та бізнесу. НБУ очікує, що темп зростання чистого гривневого роздрібного кредитного портфеля збережеться на рівні понад 30% р/р. Утім, з огляду на те, що окремі банки стрімко нарощують власні портфелі кредитів населенню, НБУ проводить оцінювання ризиків роздрібного кредитування та доцільності запровадження жорсткіших стандартів оцінки якості таких кредитів.

НБУ почав опрацьовувати результати аналізу якості активів банків (AQR): підтверджені зовнішнім аудитором звіти банки надали наприкінці квітня. Також розпочато стрес-тестування 29 банків. За попередніми оцінками НБУ, кількість банків, які потребуватимуть вливання капіталу за базовим та негативним сценарієм стрес-тесту, зменшиться порівняно з попереднім роком.

Національний банк нагадує, що від початку 2020 року банки повинні мати буфер консервації капіталу в розмірі 0.625%. Буфер формується за рахунок інструментів основного капіталу. Надалі розмір буфера щороку поетапно збільшуватиметься, поки не досягне 2.5% від 01 січня 2023 року.

Протягом другого кварталу 2019 року буде змінено методика визначення системно важливих банків та оприлюднено оновлений перелік таких фінустанов. У майбутньому НБУ вимагатиме від них формувати буфер системної важливості.

Отже, у I кварталі 2019 року динаміку активів і пасивів банківського сектору визначали сезонні фактори, зміцнення гривні та часткове погашення єврооблігацій АТ «Ощадбанк». Кредитний портфель зменшився. Темпи зростання гривневих депозитів населення залишилися високими на рівні минулого року. У лютому 2019 року відбувся злам висхідного тренду ставок за

депозитами фізичних осіб – до кінця кварталу вони знизилися на 0.8 в.п. від піку. У I кварталі 2019 року банківський сектор України отримав у півтора рази вищий прибуток, ніж у I кварталі 2018 року.

2.2. Аналіз якості надання банківських послуг

В Україні довіра до банків залишається на низькому рівні.

Поступово ситуація поліпшується. Залишилося всього 77 банків, але це найстійкіші, надійні і перевірені регулятором (НБУ) установи. Вони знову включилися в боротьбу за клієнтів: у них з'явилися цікаві пропозиції з більшості видів фінансових послуг.

З боку споживачів довіра до банківської системи також почала збільшуватися.

У квітні минулого року, в рамках FinAwards 2018, були названі кращі, на думку експертів ринку, банки і банківські пропозиції року в Україні. Так, рейтинг найстійкіших фінансових установ очолив АТ «Райффайзен Банк Аваль». Він утримував лідерство весь 2018 рік і не поступається позиціями зараз (табл.2.2.).

Найтехнологічнішим назвали АТ «Ощадбанк» завдяки ряду проектів. Серед них – встановлення у метро турнікетів, через які можна сплачувати за проїзд за допомогою банківських карток з технологією PayPass і payWave, а також за допомогою смартфонів з NFC [49].

Кращим депозитом назвали «Строковий у національній валюті» АТ КБ «ПриватБанк». Цей депозит можна оформляти онлайн, поповнювати і подовжувати. Експерти оцінювали вклади за прибутковістю, технологічністю та прозорістю. Важливий критерій – кількість споживачів, які скористалися продуктом. І цей показник доводить, що довіра до банків в Україні з боку клієнтів значно зростає.

АТ КБ «ПриватБанк» переміг і в номінації «Кращий інтернет-банкінг». Перевірялися можливості, які він дає користувачам, оцінювалася зручність і затребуваність інтернет-банкінгу серед клієнтів.

А найкращим кредитним продуктом визнали кредит готівкою «Тест Драйв» від ПАТ «ПУМБ». За його умовами можна отримати до 200 000 грн. готівкою без щомісячної комісії протягом першого півріччя і без комісії за дострокове погашення. Попереднє рішення за заявкою банк повідомляє протягом 10 хвилин, а сам кредит оформляється за годину.

Таблиця 2.2

Рейтинг найстійкіших банківських установ*

№ п/п	Банк	Загальний рейтинг
1	АТ «Райффайзен Банк Аваль»	4,58
2	АТ «Укрсиббанк»	4,49
3	ПАТ «ОТП Банк»	4,15
4	АТ «Креди Агриколь Банк»	4,06
5	АТ «Прокредит Банк»	4,03
6	АТ «Кредобанк»	3,85
7	ПАТ АБ «Укргазбанк»	3,83

*Примітка: складено автором за [49]

Фінансовий портал «Мінфін» щокварталу ставить аналітикам питання: «Якому з банків ви довірите більше 200 000 грн.?». Оцінка відбувається за 10-бальною шкалою. У четвертому кварталі 2018 року до першої п'ятірки рейтингу довіри до банків України увійшли:

АТ «Райффайзен Банк Аваль».

АТ «УкрСиббанк».

ПАТ «ОТП Банк».

АТ «Креди Агриколь Банк».

АТ «Прокредит Банк». [50]

При цьому АТ «Ощадбанк» опинився на 8-му місці, АТ КБ «ПриватБанк» – на 10-му, а ПАТ «ПУМБ» – на 11-му.

Журнал про фінанси і страхування «Форіншурер» також регулярно публікує рейтинги надійності банків. В основі оцінювання – офіційна статистика НБУ. Найнадійнішими у першому кварталі 2019 року «Форіншурер» назвав:

АТ «Райффайзен Банк Аваль».

АТ «Креді Агріколь Банк».

АТ «УкрСиббанк».

АТ «Ощадбанк».

АТ «Кредобанк». [52]

Як бачимо, до п'ятірки кращих і у «Мінфіну», і у «Форіншурера» потрапили АТ «Райффайзен Банк Аваль», АТ «Креді Агріколь Банк», АТ «УкрСиббанк».

Також онлайн-журнал визначив 10 кращих банків для фізичних осіб. Головний критерій оцінки – гарантія повернення депозитних коштів. Так, до першої трійки у цьому списку потрапили АТ «Ощадбанк», АТ «Укрексімбанк», в яких держава гарантує 100% повернення вкладів, а також державний ПАТ АБ «Укргазбанк». Далі йдуть стабільні лідери всіх рейтингів: АТ «Райффайзен Банк Аваль», АТ «Креді Агріколь Банк», АТ «УкрСиббанк», АТ «Кредобанк». Завершують десятку АТ «Прокредит Банк», ПАТ «ОТП Банк».

Хоча варто відзначити, що за результатами дослідження «Мінфіну», рівень довіри населення до банків значно зменшився, у порівнянні з 2015 роком. Так, якщо три роки тому у 26% опитаних були в банках строкові депозити, то зараз вони є лише у 12% респондентів. При цьому взагалі не тримають грошей у банках 48% громадян, проти 33% в 2015-му.

Як підвищити довіру до банків? Відповідь на це питання дають результати досліджень Фонду гарантування вкладів фізосіб. Як з'ясувалося, люди будуть готові тримати гроші у банках, якщо гарантована сума збільшиться до 400 000 грн. Цей критерій виявився для споживачів навіть важливішим, ніж процентні ставки за вкладами.

На порталі «Мінфін» щодня оновлюється так званий «Народний рейтинг банків». Він створюється на підставі відгуків, які користувачі залишають на сайті.

Станом на 14 травня 2019 року, вибором №1, за версією споживачів фінансових послуг, став мобільний «Монобанк» – спільний проєкт компанії

Fintech Band і АТ «Універсал Банк» (табл.2.3). Він не має відділень, усі послуги надаються у ньому тільки через мобільний додаток [50].

Таблиця 2.3

Народний рейтинг банків України на 14.06.2019 року*

№п/п	Банк	Рейтинг	Середня оцінка
1	Монобанк	30,8	3,29
2	Ощадбанк	19,4	1,92
3	Таксомбанк	19,2	2,19
4	Альфа - Банк	18,1	2,08
5	Кредит Дніпро Банк	18,0	3,1

*Примітка: складено автором за [50]

Довіра населення до інших банків, згідно з «народним» рейтингом, проявляється в такій черговості:

АТ «Ощадбанк» - №2

АТ «Райффайзен Банк Аваль» - №15

ПАТ «ОТП Банк» - №18

АТ КБ «Приватбанк» - №21.

За друге місце зі змінним успіхом борються АТ «ТАСкомбанк» і АТ «Ощадбанк». Станом на 14 червня кращий результат у держбанку, а АТ «ТАСкомбанк» зайняв третю позицію.

На 4-му місці – АТ «Альфа-Банк Україна», замикає топ-5 АТ «Банк Кредит Дніпро».

Перестановок в цілому в рейтингу за останній місяць було небагато. Поліпшив позицію ПАТ «ПУМБ», який з моменту останньої публікації піднявся з 12-го на 11-е місце. Крім того, АТ КБ «Приватбанк» вдалося покинути останнє місце рейтингу. Тепер там влаштувався АТ «Форвард Банк».

Українці звикли до онлайн-послуг і давно навчилися користуватися фінансовими технологіями. Тому, незважаючи на рейтинги експертів та аналітиків, з усіх банків вони обирають мобільний «Монобанк».

Компанія Fintech Band запропонувала людям сучасний зручний додаток, який вимагає від них мінімуму рухів і часу. Так, користувач «Монобанк»

оформляє кредитну картку онлайн, не відриваючись від справ, без поїздки до відділення. Потім приїжджає кур'єр, привозить картку і договір на підпис. Усе подальше обслуговування та користування послугами мобільного банку також відбувається без поїздки.

Схожа система роботи і у небанківського сервісу онлайн-кредитування «Moneyveo». Проте тут увесь процес обслуговування проходить у віддаленому режимі – через сайт, і можна отримати на банківську картку до 15 000 грн. усього за 5 хвилин, не виходячи з дому.

«Moneyveo» і «Monobank» – це fintech-сервіси, які дають саме те, що потрібно споживачам фінансових послуг: зручне, швидке, цілодобове обслуговування, мінімум підготовки. Обидва сервіси швидко ростуть: у «Monobank», як і у «Moneyveo», недавно було відзначено 500 000 користувачів.

Оцінку якості банківських послуг проводить і Український банківський портал, який формує рейтинг банків виходячи з відповідей банку та вирішення утворених проблем на підставі відгуків споживачів (Додаток Д).

Не зважаючи, що в рейтингу є такі банки, що знаються в стадії ліквідації, наприклад ПАТ КБ «Хрещатик», споживачі виставили йому оцінку у 4 бали з 5. В той же час, перше місце впевнено утримує АТ КБ «Приватбанк», що і не дивно, адже АТ КБ «Приватбанк» є найбільшим банком в Україні. На сьогоднішній день фінансова установа є лідером серед банків України за багатьма показниками: за розмірами активів, рівнем прибутку, кредитному портфелю, обсягу депозитів фізичних осіб, кількості випущених платіжних карт. Також АТ КБ «Приватбанк» займає перше місце за кількістю терміналів і банкоматів в країні - 19 808 штук, і друге - за кількістю діючих підрозділів - понад 2 000.

Велику популярність АТ КБ «Приватбанк» приніс його банкінг «Приват24», який є найкращим і зручним в Україні на сьогоднішній день. Ним користуються близько 6,7 млн. українців. Також фінансова установа відома в країні своїми інноваційними банківськими продуктами та рішеннями. АТ КБ

«Приватбанк» є дуже технологічним фінансовою установою, інші банки країни істотно відстають від нього в цьому напрямку. Він першим в Україні почав використовувати сервіс прийому платежів Apple Pay, а його сайт увійшов в ТОП-10 сайтів банків світу.

Таблиця 2.5

Рейтинг банків України на підставі відгуків та оцінок користувачів по категорії «Обслуговування»*

№	Банк	Оцінка	Всього відгуків	Відповіді банку	Вирішено проблем
1	Приватбанк	★ ★ ☆ ☆ ☆	414	415	26
2	Альфа -банк	★ ★ ☆ ☆ ☆	69	52	7
3	Дельта Банк	★ ★ ☆ ☆ ☆	166	154	7
4	ПУМБ	★ ★ ☆ ☆ ☆	45	39	4
5	Хрещатик	★ ★ ★ ★ ☆	10	0	3

*Примітка: складено автором за [51]

За категорією «Обслуговування», на думку споживачів, хоча АТ КБ «Приватбанк» і отримав середню оцінку у 2 бали, на 414 відгуків було отримано 415 відповідей, і лише 26 проблем вирішено, але не будемо забувати, що АТ КБ «Приватбанк» є найбільшим в Україні і така кількість відгуків для нього є мізерною. У зв'язку з ліквідацією ПАТ «Дельта Банк» теж має значну кількість звернень, так як і відповідей, але вирішити їх не в змозі.

АТ «Альфа-Банк Україна» є одним з найбільших українських комерційних банків з міжнародним капіталом. Банк входить в приватну інвестиційну холдингову компанію ABN Holdings SA (ABNH) з головним офісом в Люксембурзі і інвестиціями у фінансові установи в Україні, Білорусі, Казахстані, Нідерландах і Росії, а також представництвами на Кіпрі і в Великобританії. Заснований банк в 1992 році. З 2001 року він здійснює діяльність під брендом «Альфа-Банк Україна». Банк займає провідні позиції у всіх сегментах банківського ринку, є одним з найбільш стійких і надійних

банків України і входить в ТОП-10 фінустанов в країні за обсягом активів, згідно з даними Національного банку України.

За відгуками користувачів АТ «Альфа-Банк» лідирує за категорією «Підтримка клієнтів» (табл. 2.6).

Таблиця 2.6

Рейтинг банків на підставі відгуків та оцінок користувачів за категорією «Підтримка клієнтів»*

№	Банк	Оцінка	Всього відгуків	Відповіді банку	Вирішено проблем
1	Приватбанк	★ ★ ★ ★ ★	151	157	10
2	Альфа -Банк	★ ★ ★ ★ ★	14	15	2
3	ОТП Банк	★ ★ ★ ★ ★	2	0	1
4	Єврогаз банк	★ ★ ★ ★ ★	2	1	1
5	Дельтабанк	★ ★ ★ ★ ★	32	32	1

*Примітка: складено автором за [51]

На сьогоднішній день, практично у всіх банках є цілодобова гаряча лінія, на головній сторінці банку вказано електронну адресу, куди можна написати звернення, але все залежить від швидкості відповіді, часу вирішення проблеми, культури спілкування (а не компетентності працівника банку).

Отже, критерії оцінки народного рейтингу та офіційних джерел суттєво відрізняються. Так, якщо за офіційними джерелами лідирує АТ «Райффайзен Банк Аваль» та АТ «Ощадбанк», то на думку споживачів першість утримує «Монобанк», який працює з 2017 року і планує стати першим мобільним банком України. За офіційними даними «Монобанк» не входить в перелік 11 надійних банків України, не має власних відділень. На основі відгуків та оцінок користувачів першість утримує АТ КБ «Приватбанк», який є дуже технологічною фінансовою установою, інші банки країни істотно відстають від нього в цьому напрямку. Він першим в Україні почав використовувати сервіс прийому платежів Apple Pay, а його сайт увійшов в ТОП-10 сайтів банків світ

РОЗДІЛ 3

ПЕРЕВАГИ ТА НЕДОЛІКИ СУЧАСНИХ БАНКІВСЬКИХ ПОСЛУГ В УКРАЇНІ

3.1. Досвід зарубіжних країн щодо розвитку існуючих банківських послуг

На сучасному етапі розвитку банківського сектора фінансові інститути змушені шукати нові стратегії. Це стосується як чисто операційної діяльності, так і їх взаємовідносин з клієнтами. Для того щоб досягти успіху в жорсткому конкурентному середовищі, їм слід вирішити масу проблем: від вибору системи електронних платежів і забезпечення необхідного рівня безпеки до питань інтеграції каналів обслуговування і поглиблення взаємодії зі споживачами фінансових послуг. Існує безліч нових методик і технологій, так що банкірам потрібно зробити правильний вибір, взявши на озброєння ті інструменти, які найбільш повно відповідають політиці фінансового інституту.

За кількістю користувачів fintech-сервісів лідирують Китай (69% населення країни), Індія (52%), Великобританія (42%), Бразилія (40%) і Австралія (37%). Рівень проникнення fintech-сервісів в США становить всього 33% [46, с.330].

LendingClub - сервіс, який з'єднує позичальників і кредиторів в Сполучених Штатах. Стартап обіцяє знизити ставки, відкривши ринок кредитів для багатьох учасників і підвищивши конкуренцію.

Klarna - банк, що надає онлайн-послуги. Спеціалізується на платіжних рішеннях для інтернет-магазинів і оплаті кредитів. Одне з рішень - обробка платіжних вимог магазинів і платежів клієнтів. Компанія виступає "буфером", знижуючи ризики для покупців і продавців.

Robinhood - додаток для торгівлі акціями за допомогою мобільних пристроїв. Дає можливість користувачам купувати і продавати акції без будь-яких зборів. Сервіс пропонує біржові брокерські послуги для інвестицій в публічні компанії і біржові фонди США.

Credit Karma - сервіс, який розраховує персональний рейтинг кредитоспроможності і допомагає поліпшити матеріальне становище. Рейтинг надається безкоштовно, але в додатку є реклама інших продуктів.

Вже сьогодні з успіхом використовується ряд нових технологій, таких, наприклад, як DCMX Mini (розроблена японським банком NTT DoCoMo), яка допомагає клієнту відкрити невелику кредитну лінію за допомогою рахунку його мобільного телефону, яка може бути використана для різних покупок.

Спільний проект американського підрозділу іспанського банку BBVA і Bank of China спрямований на надання послуг з міжнародних переказів грошових коштів американцям китайського походження. BBVA надає подібні послуги також і мексиканцям, які проживають в США. Приклад роботи цього банку показує, що ефективні партнерські відносини дають можливість залучати до банківського сектору різні демографічні групи [29, с.308].

Британський банк HSBC надає переваги тим клієнтам, які відправляються у відпустку або у відрядження: туристичну інформацію, географічні карти, туристичні ваучери (спеціальна послуга, коли при покупці туру оплачується певна сума, потім на кожному етапі подорожі в кожному новому готелі чи іншому закладі сфери обслуговування замість оплати готівкою відривається спеціальний талон) і маса довідкових відомостей, які можна передавати через канал мобільного зв'язку [27, с.124].

Всі подібні розробки, націлені на підвищення рівня задоволеності клієнтів, ґрунтуються на певній технології, яка, з одного боку, зрівнює клієнтів, забезпечуючи їм однаковий рівень сервісу, а, з іншого, стає джерелом диференціації. Іншим прикладом інноваційного підходу може бути нова послуга від бразильського підрозділу іспанського банку Santander, який створив власну бездротову мережу міні-терміналів, розміщених в цілодобово працюючих магазинах та інших місцях, де можливий доступ до них у будь-який час. За допомогою цієї мережі клієнти можуть здійснювати платежі, подавати заявки на отримання кредиту та користуватися іншими банківськими

послугами. Установка і обслуговування таких терміналів обходиться значно дешевше, ніж відкриття нових відділень, а клієнти відчують себе більш комфортно, так як використовують їх в безпосередній близькості від місця свого проживання. Торгівельні заклади також у вигоді, тому що у них зростає потік відвідувачів, отже, зростають і обсяги продажів [24, с.178].

Ще однією з найважливіших для сучасного фінансового світу тенденцій вважається зближення механізмів платежів. Ринкові сили звели воедино раніше розділені платіжні механізми, розмили межі між автоматичною кліринговою палатою, чековими інструментами, грошовими переказами та іншими методами платежів. Цьому сприяли і наявність за кордоном таких платіжних систем як Check 21, і діяльність різних організацій, що забезпечили трансформацію з одного виду платежу в інший.

Подібна конвергенція платіжних систем поєднала такі суміжні сфери діяльності як роздрібна торгівля, електронні платежі, оплата рахунків, грошові перекази, послуги банківських сейфів і управління документообігом. Клієнти фінустанов вже за перевагами оцінили можливість оплати рахунку одночасно з придбанням товарів у магазинах. Більш того, поєднання різних технологій дає клієнтам і економію. Фінустанови повинні відповідати зростаючим очікуванням клієнтів в питаннях зручності і ефективності взаємодії, впроваджуючи нові програмні продукти і бізнес-моделі, які зможуть працювати на стику фінансових послуг.

Компанії на зразок Metavante Image Solutions позиціонують себе як радники і консультанти фінансових інститутів в розробці інноваційних стратегій. Вони надають широкий спектр рішень і концентрують свої зусилля, перш за все, на інтеграції розроблюваних продуктів в уже існуючі технологічні бази і створення багатофункціонального і гнучкого програмного забезпечення для своїх клієнтів [21, с.19].

Майкл Никастро, старший віце-президент Open Solutions, вважає, що на сьогоднішній день перед банками відкриваються широкі можливості для

диверсифікації та стратегічного планування. Він вказує на перспективність двох сфер їх діяльності: ощадні страхові рахунки на випадок проблем зі здоров'ям і дистанційне керування депозитами. Накопичувальні ощадні рахунки є хорошим методом стимуляції споживачів для розміщення депозитів, тому фінустанови повинні звернути особливу увагу на цей вид послуг і почати пропонувати їх своїм корпоративним клієнтам. Дистанційне керування депозитами також може вважатися прекрасною послугою для корпоративних клієнтів будь-яких масштабів [24, с.179].

На рівні бек-офісу вже спостерігається деяке злиття різних електронних платіжних систем, так як, по суті, всі вони виконують одну й ту ж функцію електронного обігу грошей. Банки повинні бути здатні управляти потоками готівки, які надходять від різних послуг по різних каналах, якщо хочуть залишатися конкурентоспроможними. Стратегія фінустанови повинна бути спрямована на те, щоб пов'язати обробку всіх видів платежів воедино, так як «частковий» підхід не є ефективним.

Крім того, існує ще проблема ризик-менеджменту і безпеки. Ці напрямки прийнято вважати витратним «тягарем», однак цей підхід повинен бути змінений. Клієнти дуже стурбовані витоком особистої інформації, а також станом безпеки їх фінансових коштів в цілому, тому будуть тяжіти до банків, які успішно вирішують дані завдання.

Стен Вінер, генеральний керуючий софтверної компанії Jack Henry & Associate, вважає, що в даний час існує три головні тенденції в розвитку ринку фінансових послуг: переведення все більшої частки платіжних операцій на електронну основу, потреба в більш технічно досконалих і багатофункціональних послугах в Інтернеті, а також розробка засобів протидії шахрайству в сфері інтернет-послуг [19, с.345]. Сьогодні фінансові інститути часто обтяжені застарілими і дорогими в експлуатації і обслуговуванні платіжними системами, які спочатку розроблялися для обліку традиційних паперових платіжних операцій. Тепер же вони повинні бути налагоджені для

роботи з швидким проведенням платежів через розрахункову палату і здійсненням розрахунків, для спільного використання з новими електронними інфраструктурами, що забезпечують клієнтів підвищеною швидкістю і якістю послуг.

Нові розробки від ProfitStars і Jack Henry & Associates, такі як Merchant і Remote Capture Solutions, вже зараз використовуються багатьма фіністановами. Сутність цих технологій полягає в тому, що банк забезпечує своїх корпоративних клієнтів невеликими і недорогими сканерами для ведення операційної діяльності в електронному вигляді. Така система, легка і проста у використанні, вимагає лише наявності інтернет-з'єднання і веб-браузера. Клієнти сканують кожен документ і відправляють електронну інформацію в свій банк через безпечне інтернет-з'єднання. Далі платіжна система банку робить вибір системи, через яку пройде цей платіж: автоматична клірингова палата або Check 21.

«Як і більшість банків, ми намагаємося керувати нашими витратами і знижувати витрати. В першу чергу, для цього потрібно підібрати правильну комбінацію стратегії і технології, - стверджує Чарльз Бауер, виконавчий віцепрезидент і технічний директор американського Midlessex Savings Bank. - Коли ми інвестуємо в будь-які нові технології, то, в першу чергу, прагнемо до економії. Технології, що базуються на сучасних електронних платіжних системах, приносять великі вигоди нам і нашим клієнтам, знижують рівень ризиків, підвищують ефективність, надають більш швидкий доступ до фінансових коштів, допомагають залучити нові депозити і якісніше обслуговувати клієнтів, що особливо важливо, тому що всі вони хочуть мати швидкий і зручний доступ до своїх рахунків» [52].

Стратегія Midlessex Savings Bank включає розвиток доступних каналів банкінгу: відділень, телефонного та онлайн-банкінгу, мережі банкоматів, інформаційних центрів, з тим щоб кожен клієнт, будь то фізична особа або корпорація, міг вибрати для себе найбільш зручний і ефективний спосіб

взаємодії з фінустановою. З одного боку, керівництво банку усвідомлює, наскільки на сьогоднішній день зросло значення каналів самообслуговування, з іншого ж, розвиває власну мережу відділень для тих клієнтів, хто віддає перевагу традиційному сервісу. Обсяги електронних платежів розширюються, а разом з ними ускладнюються і вимоги до якості послуг. Ще одним завданням банкірів став вибір програми призначеного для користувача інтерфейсу, яка б забезпечила необхідними інструментами персонал, який безпосередньо працює з клієнтами. Обрана банком програма компанії Open Solutions допомагає вирішити цю проблему, так як дає повну картину взаємовідносин клієнтів з фінансистами. Новий клієнт може бути доданий в базу даних за лічені хвилини, на противагу набагато більш тривалого часу, що відводиться на цей процес при роботі зі старою системою.

«Американські банки працюють на зрілому ринку, тому вони повинні бути готові вносити зміни в стиль і методи своєї роботи, щоб забезпечити собі конкурентні переваги. Їм слід акцентувати увагу на знанні споживачами фінансових послуг та забезпеченні якісного обслуговування через будь-який канал, який би вони не обрали», - пояснює Чак Говін, менеджер підрозділу роздрібного банкінгу в компанії Hewlett Packard [47, с.161].

Географічні регіони різняться по великому числу характеристик, а у кожного корпоративного клієнта свої індивідуальні особливості, тому банкам необхідно мати достатню гнучкість, щоб персоналізувати надані ними послуги. Фахівці для досягнення високого рівня технологічної гнучкості рекомендують банкам застосовувати інформаційні системи з відкритою архітектурою. Однією з таких платформ може бути Phoenix System (розробка компанії Harland Financial Solutions), що дає банкірам кращий контроль над операційною діяльністю і допомагає прискорити реагування на зміни ринкової ситуації. Застосування цієї або подібної системи, яка має розширений програмний набір, теж може стати серйозною конкурентною перевагою для багатьох фінустанов.

Для малих локальних банків велике значення набуває, наприклад, використання безпечного протоколу ASP (технологія, за допомогою якої веб-майстер може формувати динамічно оновлювані Web-сторінки). ASP-сторінки можуть містити HTML-текст, змішаний зі сценаріями на мовах JavaScript і VBScript. При запиті браузером нова сторінка вибудовується сервером, динамічно генеруючи потік HTML-тексту, відображуваного на екрані користувача для обробки інформації. Банки зацікавлені в тому, щоб мати інтегровану систему, яка увібрала б у себе всі аспекти електронної операційної діяльності.

Залучення і розміщення коштів клієнтів є наріжним каменем практично у всіх банках. Банкіри хочуть утримати наявних клієнтів, для чого змушені приділяти більше уваги перехресним продажам. Використовувані в даний час технології самі по собі вже не інноваційні, але вони призводять до розробки інноваційних фінансових продуктів і послуг, одним з головних перешкод для розробки яких може бути велика різноманітність застосовуваних банками інформаційних систем. Багато фінустанов намагаються охопити всю сферу взаємовідносин зі своїми клієнтами завдяки сегментації та проведенню спеціальних досліджень. На жаль, такі заходи часто бувають неефективними.

Компанія Fincentric зробила певні кроки у вирішенні цієї проблеми. Розроблений нею програмний комплекс Leadbuilder допомагає співробітнику банку зробити вибір на користь певного продукту або послуги, а потім автоматично направляє його в заданому напрямку. Представники компанії називають таку схему роботи «вхідний маркетинг клієнтів» [46, с.331]. Це забезпечує клієнтові право певного контролю, так як саме йому вирішувати, мати або не мати справу з фінустановою, а не навпаки. Програмний комплекс Leadbuilder не тільки надає відомості про найкращий вибір серед запропонованих товарів і поточних пропозицій маркетингових кампаній, а й вибирає правильні напрямки роботи через різні канали торгівлі.

Провідні фінансові інститути прагнуть виділити свої бренди не традиційними способами, а за рахунок такого управління і трансформування бізнес-процесу, яке буде приносити нові диференційовані вигоди клієнтам. Розвиток каналів самообслуговування і міграція платіжних послуг на електронну основу вважаються найбільш важливими інноваціями останніх років. Вельми вражають в цьому відношенні досягнення нідерландського інтернет-банку ING Direct, що пропонує високі процентні ставки в поєднанні з високоякісними засобами самообслуговування.

Успішні банки усвідомлюють цінність диференціації вражень клієнтів від взаємодії з ними. Це вимагає більш глибокого розуміння потреб клієнтів і визначення ширших завдань для конкурентної боротьби. Наприклад, у сімей з дітьми шкільного віку немає вільного часу для діалогу з фінансовою, тому вони мають потребу в послугах, які не вимагають візитів до відділень, тривалого спілкування з представниками банків і ін. Традиційні фінансові продукти і усталені канали фінансових послуг вже не відповідають вимогам багатьох клієнтів, тому вони можуть звернутися до альтернативних провайдерів.

Молоде покоління відкрите для нових ідей і технологій та з ентузіазмом сприймає фінансові послуги через канали самообслуговування. Сучасне життя молодих людей, в якому нерідко важливу роль відіграє Інтернет, диктує необхідність розробки абсолютно нових фінансових послуг, які часто кардинально відрізняються від традиційних.

Якщо банк хоче домогтися успіху, то розробка унікальних стратегій взаємодії з клієнтами може допомогти йому краще диференціювати себе. Величезне значення має також психологічний настрій співробітників як рушійна сила будь-якої успішної фінансової діяльності. У цих умовах особливо важливе і правильне мотивування персоналу, і забезпечення його актуальною інформацією, а також необхідними засобами для її обробки.

Три найбільші банки Великобританії - HSBC, RBS і Barclays оголосили про плани скоротити 400 відділень. Деякі банки у Великобританії вже встановлюють апарати самообслуговування у відділеннях, але в той же час Virgin Money, наприклад, перетворює відділення в «лаунж», де можна відпочити, зарядити гаджети і навіть випити кави. Клієнти можуть майже перестати ходити в відділення, щоб провести необхідні операції, але вони все ще вважають за краще людське спілкування, коли справа стосується важливих рішень, які змінюють життя, наприклад іпотеки [12, с.62].

Трансформувати доведеться не тільки відділення. Споживачі звикають до шопінгу в один клік і доставці в той же день - і тепер чекають миттєвого задоволення скрізь, пишуть експерти McKinsey. Що це означає для банків? Доведеться виключити зайві, з точки зору споживачів, дії: McKinsey наводить як приклад банк в Латинській Америці, який урізав час відкриття рахунку з 25 до 2 хвилин. Буде необхідно спростити і прискорити процедури і документи: один з банків в Південній Африці встановив цифрові кіоски з можливістю відкривати рахунки за фотографією посвідчення особи, дані з якої автоматично заносяться у форми. Треба навчитися краще аналізувати своїх клієнтів: наприклад, побачивши, що людина витрачає багато грошей увечері в п'ятницю, вранці пропонувати йому перевести частину коштів на ощадний рахунок.

До сих пір проривні інновації були сфокусовані, за словами Грега Бакстера, глобального керівника напряму цифрових стратегій Citi, на «фронт-офісі» банків - всьому, що пов'язано з роздрібними клієнтами. Такі інновації не вимагають радикальних змін в регулюванні, капіталі, інфраструктурі та інших складових частинах банківської «начинки», а впроваджувати їх дешевше, ніж зміни для великих корпоративних клієнтів. І все ж в США, на найбільшому роздрібному фінансовому ринку в світі, технологічні зміни торкнулися не більше 2-3% роздрібної виручки банків, вказував Citi рік тому, а в корпоративному сегменті ця цифра ще нижча. Ера інновацій для великого бізнесу - «індустріального Фінтеху» - ще навіть не починалася [16]. За межами

світу роздрібних банків головна новина - блокчейн: потенційно ця технологія здатна змінити всю внутрішню «начинку» банків і платіжних систем.

Гарний приклад - Altyn Bank в Казахстані, де вирішили не спостерігати за настанням цифрових технологій, а очолити процес цифрової трансформації. З 15 березня 2018 року клієнти можуть здійснювати звичні банківські операції, не виходячи з дому: відкрити рахунок можна за допомогою відео-інтерв'ю, перевести гроші - через Facebook і за номером телефону, для любителів онлайн розроблені спеціальні умови депозитів [52].

Отже, сучасні банківські послуги, які надають відомі закордонні банки, націлені на підвищення рівня задоволеності клієнтів, ґрунтуються на певній технології, яка, з одного боку, зрівнює клієнтів, забезпечуючи їм однаковий рівень сервісу, а, з іншого, стає джерелом диференціації. Технології, що базуються на сучасних електронних платіжних системах, приносять великі вигоди банківським установам і клієнтам, знижують рівень ризиків, підвищують ефективність, надають більш швидкий доступ до фінансових коштів, допомагають залучити нові депозити і якісніше обслуговувати клієнтів, що особливо важливо, тому що всі вони хочуть мати швидкий і зручний доступ до своїх рахунків.

3.2. Обґрунтування доцільності впровадження нових банківських послуг в банках України

Поширенню фінансових технологій в Україні сприяє зростання проникнення інтернету. За даними Київського міжнародного інституту соціології, у 2008 році тільки 24% дорослого населення України мало доступ до інтернету, в 2018 році ця цифра досягла 69% [48].

У GR Capital вважають, що потенційний перехід до відкритих API відповідно до директиви PSD2 ЄС прискорить розвиток fintech-сервісів в Україні. Директива передбачає, що банки за згодою клієнтів зможуть передавати їх акаунти fintech-стартапам, щоб ці дані використовувалися для створення нових продуктів або управління фінансами [53].

Впровадження директиви PSD2 в Україні зараз на стадії ідеї, проте Національний банк активно підтримує цю ініціативу.

В Україні налічується понад 80 компаній, які розробляють інноваційні рішення для фінансової сфери. 58% fintech-проектів були засновані протягом останніх трьох років [53].

Основні драйвери розвитку fintech-сфери в Україні - доступність мобільного інтернету і смартфонів, втрата суспільної довіри до банків і незадоволеність якістю банківських сервісів.

Українські fintech-стартапи працюють в таких областях: оплата і грошові перекази (31,6%), фінансова інфраструктура і технології (19,3%), кредитування (14%), маркетплейси (7%), страхування (5,3%), онлайн-банкінг (5,3%), персональні фінанси (5,3%), мобільні гаманці (5,3%), блокчейн (3,4%), криптовалюта (1,75%), регуляторні технології (1,75%) [53].

Найяскравішими прикладами в українській fintech-сфері в GR Capital назвали використання Apple Pay і Google Pay. Першими цю функцію підключили АТ КБ «Приватбанк» та АТ «Ощадбанк». Нещодавно такий функціонал з'явився у «monobank», який можна вважати передовим фінансовим стартапом в Україні.

Популярною серед українців стала безконтактна оплата і оплата за допомогою PayPass в київському метро. На конференції для розробників Google I / O в травні 2018 року імплементація безконтактної оплати в метро Києва була названа одним з найбільш прогресивних рішень в світі в цій сфері [49].

Технології у фінансовій сфері роблять рух капіталу більш простим, швидким і дешевим, що сприяє економічному розвитку регіону.

Частка обсягу безготівкових операцій із використанням платіжних карток, емітованих українськими банками, за підсумками 2018 року досягла 45,1%. Це на 5,8 в. п. більше порівняно з результатами 2017 року (39,3%). Такий позитивний тренд пов'язаний зі стабільним підвищенням попиту на

безготівкові операції серед українців та популяризацією інноваційних фінансових сервісів.

Упродовж 2018 року мало місце розширення платіжної інфраструктури для проведення безготівкових операцій. За 2018 рік мережа торговельних платіжних терміналів зросла на 20,2% до 279,0 тис. шт. (станом на 1 січня 2019 року). Також упродовж усього минулого року продовжувалося розширення безконтактної платіжної інфраструктури. Цьому сприяла популяризація таких інноваційних сервісів як Apple Pay та Google Pay, що розпочали свою роботу в Україні. Наразі майже 79,4% торговельних POS-терміналів в Україні забезпечують можливість здійснення безконтактної оплати (станом на 1 січня 2018 року – 70,2%) [49].

За останні вісім років суттєво збільшилась кількість підприємств торгівлі, які використовують платіжні термінали (рис.3.1).

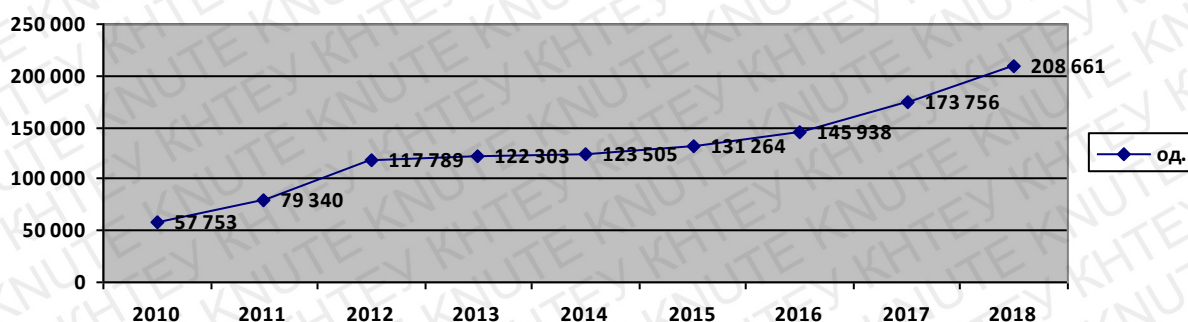


Рис.3.1. Підприємства торгівлі з платіжними терміналами, од.*

*Примітка: складено за джерелом:[49]

Кількість підприємств торгівлі та сфери послуг, що надають своїм клієнтам можливість здійснювати безготівкові розрахунки за допомогою платіжних карток, за 2018 рік зросла майже на 34,9 тис. од. (на 20,1% порівняно з 2017 роком) і на 1 січня 2019 року становила 208,7 тис. од. Найбільшими банками-еквайрами та емітентами платіжних карток залишаються АТ КБ "Приватбанк", АТ "Ощадбанк" та АТ "Райффайзен Банк Аваль" [49].

Якщо ми розглянемо за регіонами (табл. 3.1), то найбільша кількість як карток так і платіжних терміналів знаходиться у м. Києві, і не дивно, адже у

столиці найбільші доходи та найбільше користувачів, ніж наприклад у Чернівецькій області, яка має лише 3956 банківських терміналів проти 10,6 млн. од. у м. Києві.

Таблиця 3.1

Наявність платіжних карток, терміналів та підприємств торгівлі з платіжними терміналами станом на 01.01.2019 року за регіонами України*

Регіон	платіжних карток (в обігу)*	Терміналів			підприємств торгівлі та сфери послуг
		всього	торгівельних	з них безконтактних	
Вінницька	1 651 106	7 781	7 148	5 683	5 762
Волинська	1 096 615	5 967	5 542	4 393	4 100
Дніпропетровська	7 591 666	30 779	29 310	23 469	21 389
Донецька	2 845 400	12 428	11 653	8 314	8 645
Житомирська	1 298 812	7 659	7 132	5 456	5 274
Закарпатська	1 033 227	4 836	4 520	3 666	3 502
Запорізька	2 440 346	13 255	12 388	9 868	8 611
Івано-Франківська	1 297 935	7 258	6 686	5 268	5 175
Київська	3 344 925	16 593	15 782	12 411	12 000
Кіровоградська	1 038 969	6 324	5 902	4 545	4 341
Луганська	964 905	3 864	3 599	2 923	2 744
Львівська	3 707 464	17 312	16 125	13 117	11 439
Миколаївська	1 404 643	7 804	7 305	5 676	5 690
Одеська	3 596 938	18 790	17 490	13 249	12 606
Полтавська	1 941 276	10 930	10 199	9 200	8 035
Рівненська	1 157 147	5 729	5 267	4 095	3 946
Сумська	1 445 912	7 310	6 749	5 931	5 726
Тернопільська	919 598	4 311	3 942	3 173	2 943
Харківська	4 009 957	20 711	19 494	14 536	13 829
Херсонська	1 135 226	7 355	6 780	4 930	5 497
Хмельницька	1 415 260	7 041	6 624	5 096	5 296
Черкаська	1 420 271	8 255	7 677	6 012	5 638
Чернівецька	831 897	3 956	3 431	2 782	2 407
Чернігівська	1 144 906	6 289	5 754	4 419	4 552
Київ	10 655 241	54 729	52 494	43 243	39 514
Усього	59 389 642	297 266	278 993	221 455	208 661

*Примітка: складено за джерелом:[49]

У листопаді 2017 року Україна з'явилася система мобільних Google Pay, а в травні 2018 у України зайшов її головний конкурент - Apple Pay. Системи мобільних платежів набирають популярність у всьому світі завдяки швидкості

зручності та безпеці транзакцій. Тепер українці, які володіють смартфоном на одній з найпопулярніших в світі мобільних операційних систем (Android і iOS) отримали можливість розплачуватися за товари і покупки, використовуючи для цього свої девайси. У 2018 році почалося повноцінне впровадження системи BankID. При чому в Україні цих систем відразу дві. Одна від Національного банку України, друга від АТ КБ «ПриватБанк» [52].

Головною перевагою системи - клієнтові не потрібно фізично бути присутнім в державній установі для того, щоб підтвердити особистість. Досить просто поділитися своїми даними через онлайн-банкінг. Незважаючи на високий рівень захисту, процес верифікації простий і швидкий. Процедуру можна порівняти з реєстрацією на сайтах за допомогою вже існуючого облікового запису в Facebook або Gmail. Щоб авторизуватися на сайті якогось державного відомства, досить ввести логін і пароль від свого інтернет-банкінгу. До кінця 2018 року стало відомо, що в Україні з'являться картки міжнародної платіжної системи UnionPay International (UPI), яка є головним конкурентом Mastercard і Visa на глобальному ринку. Система надає можливості транскордонних платежів, оплати покупок і товарів та багато іншого. Поява цієї системи, по-перше, посилить конкуренцію, а значить, і якість послуг всіх учасників ринку. По-друге, в перспективі може дати поштовх до розширення можливостей української платіжної системи «Простір» в глобальному масштабі. При чому, перший крок до цього вже зроблено - «Простір» і UnionPay International підписали договір про спільний випуск карт [50].

У Міністерстві економічного розвитку і торгівлі запланували масовий перехід для бізнесу на систему безготівкової оплати. Починаючи з літа 2019 року підприємства вже повинні будуть почати встановлювати платіжні термінали:

до 1 липня 2019 року безготівкові платежі зобов'язані почати приймати компанії, які продають техніку, що підлягає гарантійному ремонту, підакцизні

товари, ювелірні вироби, лікарські препарати, надають житлово-комунальні послуги, медичні та стоматологічні, туристичні агентства, ресторани, готелі;

до 1 січня 2020 року безготівкові платежі зайдуть в сегменти продажу автомобілів, мотоциклів і запчастин до них, їх ремонту, оренди транспортних засобів, поштової та кур'єрської діяльності, всіх видів пасажирських і вантажних перевезень, фітнес-центрів, в сфери культури, охорони здоров'я, страхування, перестраховання і приватного пенсійного забезпечення;

до 1 липня 2020 року безготівкові платежі зобов'язані приймати всі, хто продає товари і послуги вартістю понад 50 неоподатковуваних мінімумів (850 грн.) [49].

Також виключно в безготівковій формі потрібно буде проводити платежі понад 50 тис. грн.

Уточнимо, що перехід на безготівковий розрахунок не забирає в українців можливість розплачуватися готівкою. Йдеться про те, що магазини і різні підприємства будуть зобов'язані надати своїм клієнтам можливість провести безготівковий розрахунок. Нова постанова торкнеться також інтернет-магазинів, на своїх сайтах вони повинні будуть додати можливість безготівкової оплати.

Ще одним нововведенням повинна стати можливість українців знімати готівку прямо на касах супермаркетів і інших торгових точок. Відзначимо, що така послуга працює в багатьох країнах світу, але до України поки що не добралася. Тестувати таку функцію, правда, виключно, на касах автозаправок, почав ПриватБанк.

Така ж послуга незабаром має запрацювати по всій Україні і в багатьох торгових точках. Зараз банки тестують цю систему і, імовірно, зможуть запуснути її для загального користування вже в першій половині 2019 року.

У деяких українських містах уже давно працюють сервіси безконтактної оплати в муніципальному транспорті. Так, наприклад, в львівських трамваях ще

кілька років тому запустили оплату проїзду банківською картою, в Києві ж таке нововведення планується на 2019 рік [49].

Недавно тестувати подібну систему почали і в Запоріжжі, а Івано-Франківськ планує до 1 червня 2019 року повністю перейти до впровадження електронного квитка. Також в середині січня аналогічну систему запустили і в чернігівському транспорті, тому Україна впевнено йде до розширення можливостей для безконтактної оплати.

Одним з головних нововведень стане можливість обмінювати валюту онлайн. Це дозволить як купувати валюту онлайн, так і продавати її. Правда, на такі операції буде діяти ліміт - не більше 150 тис. грн. в день. Послуга буде доступна в особистих кабінетах користувачів, а продавати валюту онлайн зможуть не тільки банки, а й інші фінустанови, які отримають на це ліцензію.

Переглянувши свою ІТ-стратегію, банк може створити і вивести на ринок нові, персоніфіковані послуги, підвищити рівень лояльності існуючих клієнтів і залучити нових. Цифрова трансформація стає головною умовою ефективної роботи на ринку банківської роздроби: вона забезпечує більшу гнучкість банківських процесів, їх інтегрованість, можливість використовувати більше джерел інформації про клієнтів і каналів взаємодії з ними.

Цифрове століття формує новий тип відносин клієнта з банком: віч-на-екран.

Падає необхідність широкої мережі відділень і філій банку для спілкування з клієнтом віч-на-віч. Відділення в країнах Європи зникають - за останні 10 років в Нідерландах закрилося більше половини банківських представництв [52].

У конкуренції за клієнта на банки підсилює тиск нова група суперників: ритейлерів і телеком-операторів. Вони починають масово пропонувати мікрофінансові послуги, а в сегменті мобільних платежів активізуються такі ІТ-гіганти, як Google, Apple, Facebook.

Багато українських банків вже вкладають капітали в розвиток цифрових технологій і дистанційного обслуговування, але процес йде повільно.

За визнанням деяких банкірів, українські фінустанови за деякими транзакціями програли війну платіжним шлюзам на кшталт «Portmone».

Хоча інновації в банківському секторі України є. Так Кріс Скіннер, експерт в області фінансів, і автор блогу Financial Services Club, наводить АТ КБ "Приватбанк" як приклад ефективного цифрового банку, поряд з такими зарубіжними гравцями, як турецькі «Akbank» і «Deniz Bank», польські «PKO Bank», «mBank» і «Alior Bank». Чверть клієнтів АТ КБ "Приватбанк" користуються сервісами на базі цифрових технологій [49].

Цифровий банкінг - не просто канал надання фінансових послуг - це нова модель банкінгу, нова культура мислення та споживання банківських послуг.

На думку експертів SAP, існують чотири найбільш актуальні моделі цифрового банкінгу. Це розширений банкінг (beyond banking), цифровий супермаркет (marketplace), банкінг як сервіс (banking-as-a-service) і інклюзивний банкінг (inclusive banking) [49].

Банкінг як сервіс зазвичай використовується для кооперації різних організацій: за цією моделлю банк отримує перевагу за рахунок розширення каналів продажів своїх послуг.

Інклюзивний банкінг передбачає вихід банку в нові сегменти і надання ключових банківських сервісів, в тому числі - на базі мобільних і хмарних технологій.

Розширений банкінг передбачає встановлення партнерських взаємовідносин з іншими сервісними компаніями. Мета - стати єдиною точкою входу для отримання послуг, одночасно розширюючи їх портфель. Коли клієнт купує нерухомість, банк не тільки забезпечує позику або інші фінансові операції, але і надає пакет індивідуальних додаткових сервісів на зразок страхування для позичальника або майна, що набуває.

У моделі цифрового супермаркету банк створює єдину торговельну площадку електронної комерції, на якій надає свої роздрібні продукти і послуги, а також послуги своїх партнерів. Це можуть бути страхові продукти, покупка ліцензій на програмне забезпечення, туристичні послуги, популярні товари. Партнери банку отримують доступ до великої аудиторії потенційних клієнтів. Банк - можливість розширити клієнтську базу і запропонувати вже існуючим клієнтам нові послуги. Для таких банків в західній консалтингової практиці вже існує новий термін - "FinTechs". Це вже не тільки фінансові організації, а ІТ-орієнтовані компанії, і роль технологій у їхній роботі є не просто значущою, а ключовою.

Українським банкам доведеться проходити шлях цифрової трансформації в непростій економічній ситуації як в країні, так і в усьому світі.

Їм важливо вибрати правильні орієнтири - фінансові організації розвинених країн, чий досвід можна перейняти і вибудувати на його основі кращі практики. Всі технології, необхідні для цього, на українському ІТ-ринку банківський рішень вже є.

Отже, банківська установа, яка прагне залишатися конкурентоспроможною на сучасному етапі розвитку банківського сектора, повинна пропонувати широкий асортимент фінансових продуктів і послуг. Споживачі мають широкі можливості для вибору: від кредитних спілок і місцевих банків, що забезпечують персоніфіковане обслуговування на локальному рівні, до великих фінансових установ національного масштабу, інтернет-банків і інших гравців, що пропонують конкурентоспроможні послуги в певних ринкових нішах. Цей спалах конкурентної активності в даний час визначає очікування клієнтів, тому банки мають впроваджувати сучасні інноваційні банківські послуги, які задовольняють будь-які вимоги споживача як якістю послуги так і якістю обслуговування.

ВИСНОВКИ ТА ПРОПОЗИЦІЇ

У випускній кваліфікаційній роботі було розглянуто розвиток сучасних банківських послуг.

За результатами досліджень, проведених в роботі, були зроблені наступні висновки.

1. Банківська послуга - це професійна, специфічна і основна діяльність банківської установи, яка полягає у задоволенні запитів клієнтів – споживачів послуг банку і яка є результатом банківської операції. Іншими словами, банківська послуга - це послуга, яка задовольнить який-небудь попит і призначена для продажу на ринку. Товар банку специфічний - це банківські послуги, які представляють собою операції з грошима і цінними паперами, а також посередницькі операції і консультаційні послуги фінансового характеру. В цілому якість банківських послуг визначається як сукупність властивостей і характеристик банківських послуг, які дають їм можливість задовольняти обумовлені і передбачувані потреби. Задоволеність клієнтів зазвичай розуміється як почуття задоволення, що виникає у споживача, яке порівнює попередні очікування і реальну якість придбаних банківських послуг.

2. У I кварталі 2019 року динаміку активів і пасивів банківського сектору України визначали сезонні фактори, зміцнення гривні та часткове погашення єврооблігацій АТ «Ощадбанк». Кредитний портфель зменшився. Темпи зростання гривневих депозитів населення залишилися високими на рівні минулого року. У лютому 2019 року відбувся злам висхідного тренду ставок за депозитами фізичних осіб – до кінця кварталу вони знизилися на 0.8 в.п. від піку. У I кварталі 2019 року банківський сектор України отримав у півтора рази вищий прибуток, ніж у I кварталі 2018 року.

3. Критерії оцінки якості банківських послуг народного рейтингу та офіційних джерел суттєво відрізняються. Так, якщо за офіційними джерелами лідирує АТ «Райффайзен Банк Аваль» та АТ «Ощадбанк», то на думку

споживачів першість утримує «Монобанк», який працює з 2017 року і планує стати першим мобільним банком України. За офіційними даними «Монобанк» не входить в перелік 11 надійних банків України, не має власних відділень. На основі відгуків та оцінок користувачів першість утримує АТ КБ «Приватбанк», який є дуже технологічною фінансовою установою, інші банки країни істотно відстають від нього в цьому напрямку. Він першим в Україні почав використовувати сервіс прийому платежів Apple Pay, а його сайт увійшов в ТОП-10 сайтів банків світу.

4. Сучасні банківські послуги, які надають відомі закордонні банки, націлені на підвищення рівня задоволеності клієнтів, ґрунтуються на певній технології, яка, з одного боку, зрівнює клієнтів, забезпечуючи їм однаковий рівень сервісу, а, з іншого, стає джерелом диференціації. Технології, що базуються на сучасних електронних платіжних системах, приносять великі вигоди банківським установам і клієнтам, знижують рівень ризиків, підвищують ефективність, надають більш швидкий доступ до фінансових коштів, допомагають залучити нові депозити і якісніше обслуговувати клієнтів, що особливо важливо.

При обґрунтуванні доцільності впровадження сучасних банківських послуг ми визначили, що: банківська установа, яка прагне залишатися конкурентоспроможною на сучасному етапі розвитку банківського сектора, повинна пропонувати широкий асортимент фінансових продуктів і послуг. Споживачі мають широкі можливості для вибору: від кредитних спілок і місцевих банків, що забезпечують персоніфіковане обслуговування на локальному рівні, до великих фінансових установ національного масштабу, інтернет-банків і інших гравців, що пропонують конкурентоспроможні послуги в певних ринкових нішах. Тому банки мають впроваджувати сучасні інноваційні банківські послуги, які задовольняють будь-які вимоги споживача як якістю послуги так і якістю обслуговування.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Про банки і банківську діяльність: Закон України №1587-VII від 04.07.2014 [Електронний ресурс]. – Режим доступу:<https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2121-14>
2. Андрушків І. П. Діджиталізація в банківському секторі: світовий та вітчизняний досвід / І. П. Андрушків, Л. М. Надієвець // Проблеми економіки. - 2018. - № 4. - С. 195-200.
3. Арбузов С. Г. Банківська енциклопедія / С. Г. Арбузов, Ю. В. Колобов, В. І. Міщенко, С. В. Науменкова. - К. : ЦНД НБУ : Знання, 2011. - 502 с
4. Бала Р. Д. Тенденції та перспективи розвитку інтернет-банкінгу в Україні / Р. Д. Бала, Л. П. Бондаренко // Фінанс.-кредит. діяльність: проблеми теорії та практики : зб. наук. пр. - 2017. - Вип. 2. - С. 24-30.
5. Банківська система України: інституційні зміни та інновації : колект. монографія / Л. О. Примостка, М. І. Дибя, І. В. Краснова, Л. В. Конопатська, А. В. Нікітін; ред.: Л. О. Примостка; ДВНЗ "Київ. нац. екон. ун-т ім. В. Гетьмана". - Київ : КНЕУ, 2015. - 434 с
6. Банківський менеджмент: питання теорії та практики: монографія / О. А. Криклій та ін. - Суми : ДВНЗ "УАБС НБУ", 2011. - 152 с.
7. Банківський менеджмент: інноваційні концепції та моделі: монографія / Л. О. Примостка та ін. ; за заг. та наук. ред. д-ра екон. наук, проф. Л. О. Примостки. - Київ : КНЕУ, 2017. - 380 с.
8. Банківські операції: підручник / [Дзюблюк О. В. та ін.] ; за ред. д-ра екон. наук, проф. О. В. Дзюблюка. - 2-ге вид., випр. і допов. - Т. : Терно-граф, 2013. - 687 с.
9. Богля О. Новий банківський продукт: поняття та класифікація / О. Богля // Наук. вісн.. - 2015. - № 2. - С. 15-26.
10. Буліна О. Банківські послуги на кредитному ринку України: сучасний стан та перспективи розвитку / О. Буліна // Наук. вісн.. - 2014. - № 8. - С. 66-76.

11. Варцаба В. І. Сучасне банківництво: теорія і практика : навч. посіб. / В. І. Варцаба, О. І. Заславська. - Ужгород : Говерла, 2018. - 363 с.
12. Гаврилко Г. П. Інтернет-банкінг як один з напрямів розвитку банківської справи / Г. П. Гаврилко, Т. В. Гуштан // Формування ринк. відносин в Україні : зб. наук. пр. - 2018. - № 4. - С. 60-65.
13. Гоманюк О. К. Класифікація видів регіональних ринків банківських послуг / О. К. Гоманюк // Наука й економіка. - 2014. - Вип. 3. - С. 215-223.
14. Гудзинська Л. Ю. Банківський маркетинг: курс лекцій / Гудзинська Л. Ю. - Київ : [б. в.], 2014. - 117 с.
15. Демків Ю. М. Роль якості банківських послуг у забезпеченні ефективності функціонування банків України / Ю. М. Демків, Я. В. Самусевич // Актуал. проблеми економіки. - 2017. - № 2. - С. 242-248.
16. Діденко О. М. Гармонізація інтересів держави та бізнесу при регулюванні банківської діяльності: теорія, світовий та вітчизняний досвід : монографія / О. М. Діденко. - Суми : ДВНЗ "УАБС НБУ", 2015. - 280 с.
17. Дзямулич О. С. Політико-економічний аналіз розвитку банківського сектору в господарській системі України: дис. ... канд. екон. наук : 08.00.01 / Дзямулич Олена Сергіївна ; Львів. нац. ун-т ім. Івана Франка. - Л., 2011. – 231 с.
18. Дроботя Я. А. Нетрадиційні банківські послуги та фінансові ризики пов'язані з ними: реалії України, міжнародний досвід / Я. А. Дроботя // Вісник ХНАУ. Серія : Економічні науки. - 2018. - № 1. - С. 31-40.
19. Дунас Н. В. Розвиток комунікаційних стратегій маркетингу електронних банківських послуг для фізичних осіб / Н. В. Дунас // Проблеми економіки. - 2017. - № 1. - С. 344-350.
20. Дьячкова Ю. М. Удосконалення методів стабілізації банківської системи України в умовах ризикової економіки / Ю. М. Дьячкова, І. В. Швецова // Екон. вісн. Донбасу. - 2018. - № 1. - С. 53-58

21. Євтух Л. Б. Світовий досвід забезпечення стабільності банківської системи / Л. Б. Євтух, І. М. Швед // Вісник Університету банківської справи. - 2016. - № 1-2. - С. 18–23.
22. Зянько В. В. Банківський менеджмент: навч. посіб. / В. В. Зянько, Н. О. Коваль, І. Ю. Єпіфанова. - 2-ге вид., допов. - Вінниця : ВНТУ, 2018. - 125 с.
23. Жаворонок А. Обґрунтування сутності нетрадиційних банківських послуг / А. Жаворонок // Проблеми і перспективи економіки та упр. - 2017. - № 3. - С. 158-166.
24. Жаворонок А. В. Теоретичні основи розробки механізму активізації ринку нетрадиційних банківських послуг в Україні / А. В. Жаворонок // Бізнес Інформ. - 2018. - № 8. - С. 178-184.
25. Князева О. А. Банківська справа: навч. посіб. / О. А. Князева, Н. П. Спільна, Ю. В. Терешко, Ю. О. Жаданова; ред.: О. А. Князева. - О. : ОНАЗ ім. О.С. Попова, 2012. - 219 с.
26. Корнеєв В. В. Банківські послуги на кредитному ринку України: оцінка використання позикових ресурсів / В. В. Корнеєв // Укр. соціум. - 2012. - № 3. - С. 97-104.
27. Корнеєв Ю. В. Діяльність ринку банківських послуг в Україні з урахуванням зарубіжного досвіду / Ю. В. Корнеєв // Юрид. вісн. Повітр. і косм. право : Наук. пр. Нац. авіац. ун-ту. - 2017. - № 3. - С. 124-129.
28. Кузьмак О. М. Банківський ризик-менеджмент: теоретико-методологічний аспект: монографія / Кузьмак О. М. - Рівне : Червінко А. В., 2011. - 249 с.
29. Кучеренко В. В. Інноваційний розвиток співпраці банків та страхових компаній в країнах Азії / В. В. Кучеренко, В. В. Тринчук // Екон. вісн. ун-ту/Переяслав-Хмельниц. держ. пед. ун-т ім. Г. Сковороди. - 2017. - Вип. 34/1. - С. 308-315.
30. Лапко О. О. Іноземні банки на ринку банківських послуг України та проблеми їх державного регулювання / О. О. Лапко, А. М. Демченко // Бізнес Інформ. - 2016. - № 12. - С. 200-205.

31. Левандівський О. Т. Банківські операції: навч. посіб. / О. Т. Левандівський, П. Е. Деметер. - К. : Знання, 2012. - 463 с.
32. Марущак А. Правова сутність банківських послуг та шляхи забезпечення захисту прав їх споживачів / А. Марущак // *Evropsky politicky a pravni diskurz*. - 2017. - Vol. 4, Iss. 2. - С. 228-233.
33. Мехтієв Е. О. Інституціональне забезпечення сталого розвитку: фінансово-економічне регулювання : дис. ... канд. екон. наук : 08.00.03 / Мехтієв Ельнур Оруджевич ; Нац. акад. наук України, Держ. установа "Ін-т економіки природокористування та сталого розв. Нац. акад. наук України". - К., 2012. – 227 с.
34. Основи сучасного банківництва: навч. посіб. / Алойзи З. Новак [та ін.]. - Львів : Растр-7, 2017. - 235 с.
35. Ринок фінансових послуг: навч. посіб. / уклад.: І. П. Косарева та ін. - Харків : Вид-во Іванченка І. С., 2017. - 146 с.
36. Реформування ринків фінансових послуг в умовах інтеграції до європейського фінансового простору: монографія / Р. Пукала, Н. М. Внукова, Ж. О. Андрійченко, С. А. Ачкасова, Р. Бачо; ред.: Р. Пукала, Н. М. Внукова; Держ. вища техн.-екон. шк. ім. Броніслава Маркевича, Харків. нац. екон. ун-т ім. Семена Кузнеця. - Харків : Ексклюзив, 2016. - 165 с.
37. Самородов Б. В. Банківські послуги та їх роль у формуванні доходів банку / Б. В. Самородов, А. І. Нижеборець // *Молодий вчений*. - 2014. - № 12(2). - С. 100-102.
38. Синявська О. О. Концепція оцінювання якості сервісу банківських установ / О. О. Синявська // *Бізнес Інформ*. - 2015. - № 7. - С. 103-108.
39. Скаско О. І. Система контролю банківської діяльності в Україні: теорія та практика : монографія / О. І. Скаско; Нац. банк України, Ун-т банк. справи, Львів. ін-т банк. справи. - Л. : Тріада плюс, 2012. - 306 с.

40. Урусова С. С. Конкурентне середовище національного ринку банківських послуг: сутність та підходи до сегментації / С. С. Урусова // Бізнес Інформ. - 2014. - № 1. - С. 296-301.
41. Фімяр С. В. Економічна сутність банківських послуг / С. В. Фімяр // Збірник наукових праць Черкаського державного технологічного університету. Сер. : Економічні науки. - 2012. - Вип. 31(1). - С. 127-130.
42. Череп А. В. Системний характер та специфічні риси функціонування та розвитку банківської системи України / А. В. Череп, В. В. Сьомченко, А. А. Сьомченко // Екон. вісн. ун-ту/Переяслав-Хмельниц. держ. пед. ун-т ім. Г. Сковороди. - 2017. - Вип. 33/1. - С. 411-416.
43. Шевчук Т. В. Проблеми та особливості розвитку цифрових банківських технологій / Т. В. Шевчук // Фін.-кредит. діяльність: проблеми теорії та практики : зб. наук. пр. - 2015. - Вип. 1. - С. 249-255.
44. Шірінян Л. В. Методологія комплексної оцінки відкритості ринків банківських і страхових послуг України / Л. В. Шірінян, А. С. Шірінян // Економіка України. - 2017. - № 12. - С. 34-51
45. Шульга Н. П. Банківський контролінг: підруч.. / Н. П. Шульга. - К. : Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2011. - 438 с.
46. Шульга К. Д. Основні тенденції та особливості консолідаційних процесів на міжнародному банківському ринку./К.Д.Шульга// Бізнес Інформ.- 2018.- №5.- С. 329–333.
47. Zharii Ya. Problems and prospects of modernization of the deposit base of the banking system of Ukraine = Проблеми та перспективи модернізації депозитної бази банківської системи України / Ya. Zharii, Yu. Krasnianska // Проблеми і перспективи економіки та упр.. - 2017. - № 2. - С. 160-170.
48. Київський міжнародний інститут соціології: Прес – релізи та звіти: [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://www.kiis.com.ua/?lang=ukr&cat=reports>

49. Національний банк України: Показники банківської системи [Електронний ресурс]. – Режим доступу:
https://bank.gov.ua/control/uk/publish/article?art_id=34661442&cat_id=34798593
50. Народний рейтинг банків [Електронний ресурс]. – Режим доступу:
<https://minfin.com.ua/banks/top/>
51. Український банківський портал: Народний рейтинг банків України [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://banker.ua/publicrating/>
52. Форіншурер: Рейтинг самих надійних банків України 2019[Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://forinsurer.com/rating-banks>
53. GR Capital[Electronic resource]. - Access mode:<http://gr.capital/>
54. Fintech Adoption отEY[Electronic resource]. - Access mode:
[https://www.ey.com/Publication/vwLUAssets/ey-fintech-key-findings-2017/\\$FILE/ey-fintech-key-findings-2017.pdf](https://www.ey.com/Publication/vwLUAssets/ey-fintech-key-findings-2017/$FILE/ey-fintech-key-findings-2017.pdf)

ДОДАТКИ

Додаток А

Наукове трактування сутності банківської послуги

Автор, джерело	Визначення	Критичне зауваження автора
С. Г. Арбузов, Ю. В. Колобов, В. І. Міщенко, С. В. Науменкова[3]	Результат банківської операції, тобто підсумок або корисний ефект банківської операції (цілеспрямованої трудової діяльності співробітників банку), який полягає у задоволенні заявленої клієнтом потреби (в кредиті, в розрахунково-касовому обслуговуванні, в гарантіях, в купівлі / продажу цінних паперів, іноземної валюти і т. д.)	Визначено як результат банківської операції
В. І. Варцаба, О. І. Заславська[11]	Це ті дії банківських установ на вимогу клієнтів, які не пов'язані із залученням додаткових ресурсів.	Визначено як діяльність банку
О.С. Дзямулич[17]	Діяльність банку, здійснювана за дорученням і в інтересах клієнта з метою задоволення його потреб в банківському обслуговуванні. Послуга зазвичай асоціюється з кінцевим результатом.	Визначено як діяльність банку
О.М. Кузьмак[28]	Технічна, технологічна, фінансова, інтелектуальна і професійна діяльність банку, що супроводжує і оптимізує проведення банківських операцій.	Визначено як основну діяльність банку
Б. В. Самородов, А. І. Нижеборець[37]	Форма можливого задоволення клієнта в кредиті, розрахунково-касове обслуговування, покупці і зберіганні цінних паперів, купівлі (продажу) валюти, технічної, технологічної допомоги та ін.	Визначено як задоволення запитів споживача
С. В. Філяр[41]	Це специфічна діяльність банку з організації грошового обороту країни і надання клієнтам різних банківських продуктів	Визначено як специфічну послугу банків

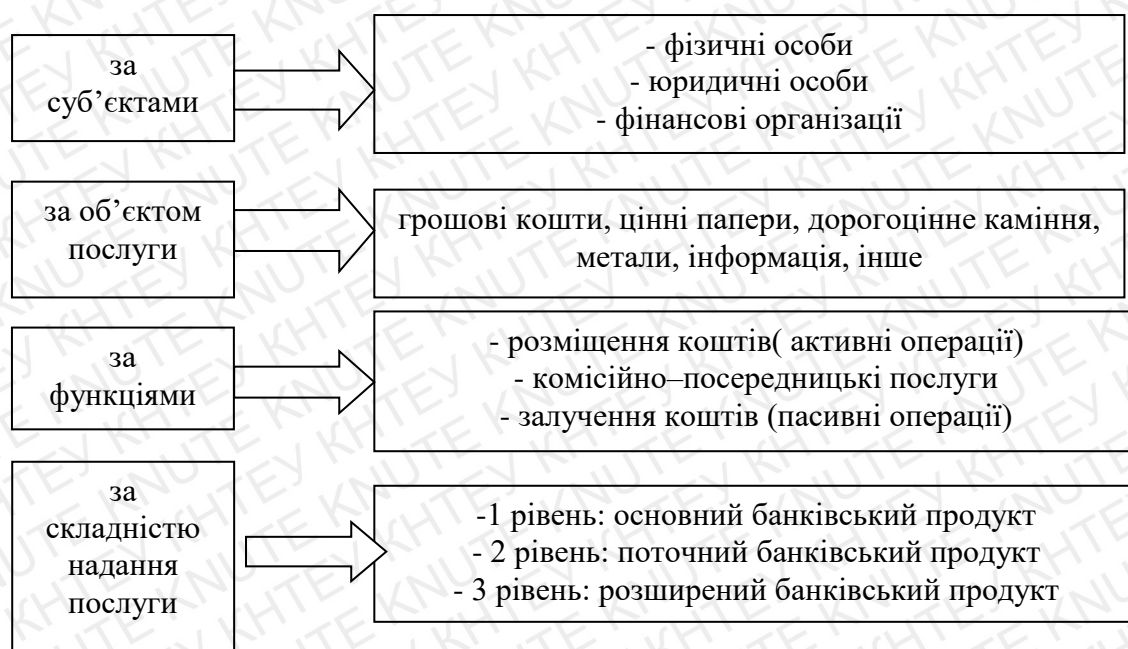


Рис.1.1.Класифікація банківських послуг*

*Примітка: складено автором за [5;6;17;22]

Додаток В

Основні показники банківського сектору України*

показники	2015	2016	2017	12.18	1.19
Кількість діючих банків	117	96	82	77	77
Загальні балансові показники (млрд. грн.)					
Загальні активи	1 571	1 737	1 848	1 911	1 888
у т.ч. в іноземній валюті	800	788	755	779	745
Чисті активи	1 254	1 256	1 336	1 360	1 341
у т.ч. в іноземній валюті	582	519	507	495	465
Валові кредити суб'єктам господарювання	831	847	870	919	895
у т.ч. в іноземній валюті	492	437	423	460	447
Чисті кредити суб'єктам господарювання	614	477	457	472	450
Валові кредити фізичним особам	176	157	171	197	202
у т.ч. в іноземній валюті	97	83	68	61	59
Чисті кредити фізичним особам	96	76	92	114	120
Кошти суб'єктів господарювання	349	413	427	430	415
у т.ч. в іноземній валюті	141	177	163	150	146
Кошти фізичних осіб	402	437	479	509	516
у т.ч. в іноземній валюті	215	239	243	241	239
Зміна (р/р, %)					
Загальні активи	6.4%	10.6%	6.4%	3.4%	2.5%
Чисті активи	-2.8%	0.2%	6.4%	1.8%	3.5%
Валові кредити суб'єктам господарювання	1.3%	2.0%	2.7%	5.6%	1.4%
Валові кредити фізичним особам	-15.7%	-10.4%	8.6%	15.0%	15.1%
Кошти суб'єктів господарювання	23.5%	18.2%	3.4%	0.8%	4.3%
Кошти фізичних осіб	-0.3%	8.7%	9.6%	6.2%	8.7%
Рівень проникнення (%)					
Валові кредити суб'єктам госп./ ВВП	41.8%	35.5%	29.2%	25.8%	24.5%
Чисті кредити суб'єктам госп./ ВВП	30.9%	20.0%	15.3%	13.3%	12.3%
Валові кредити фізичним особам/ ВВП	8.8%	6.6%	5.7%	5.5%	5.5%
Чисті кредити фізичним особам/ ВВП	4.8%	3.2%	3.1%	3.2%	3.3%
Кошти суб'єктів господарювання/ ВВП	17.6%	17.3%	14.3%	12.1%	11.4%
Кошти фізичних осіб/ ВВП	20.2%	18.3%	16.1%	14.3%	14.1%
Фінансові результатиб (млрд. грн.)					
Чисті процентні доходи	39.1	44.2	53.1	73.0	19.5
Чисті комісійні доходи	22.6	24.2	27.5	37.8	10.0
Відрахування в резерви	114.5	198.3	49.3	23.8	4.7
Чистий прибуток/збиток	-66.6	-159.4	-26.5	21.2	12.9
Довідково:					
гривень/долар США (середнє за період)	21.84	25.55	26.60	27.20	27.30
гривень/долар США (на кінець періоду)	24.00	27.2	28.07	27.69	27.21
гривень/євро (середнє за період)	24.23	28.29	30.00	32.14	31.02
гривень/євро (на кінець періоду)	26.22	28.42	33.50	31.71	30.57

*Примітка: складено за [49]

Додаток Г

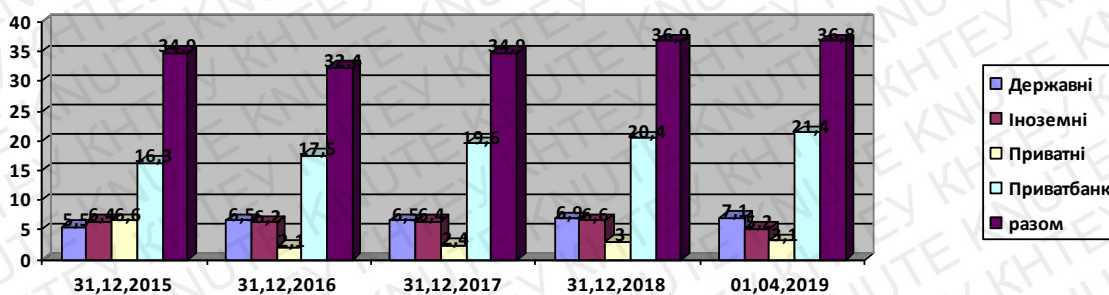


Рис.2.2. Кількість активних платіжних карток за групами банків, млн. од.*

*Примітка: складено за [49]

Додаток Д

Рейтинг банків України складений на основі відгуків та оцінок користувачів*

№	Банк	Оцінка	Всього відгуків	Відповіді банку	Вирішено проблем
1	Приватбанк	★★★★★	1819	1609	137
2	Дельта -Банк	★★★★★	925	798	46
3	Альфа -Банк	★★★★★	369	252	28
4	ВАБ Банк	★★★★★	307	24	20
5	ПУМБ	★★★★★	174	144	12
6	Райффайзен банк Аваль	★★★★★	110	0	4
7	Укрсоцбанк	★★★★★	39	6	3
8	The bank	★★★★★	74	0	3
9	Хрещатик	★★★★★	24	0	3
10	Мегабанк	★★★★★	10	0	3

Примітка: складено автором за [51]