

Одеський національний університет імені І.І. Мечникова

Економіко-правовий факультет

Кафедра фінансів, банківської справи та страхування

Д и п л о м н а р о б о т а

«Ринок банківських послуг та його розвиток в сучасних умовах»
«Banking services market and its development in modern conditions»

на здобуття ступеня вищої освіти «бакалавр»

Виконала: студентка денної форми навчання
спеціальності 072 Фінанси, банківська
справа та страхування
Вакутіна Марина Олександрівна

Науковий керівник:
к.е.н., проф. Журавльова Т.О. _____
Рецензент:
к.е.н., доц. Мартинюк О.А. _____

Рекомендовано до захисту:

протокол засідання кафедри

№ 4 від 26.11.2018 р.

Завідувач кафедри

_____ доц. Журавльова Т.О.
(підпис)

Захищено на засіданні ЕК № 3

протокол № від _____ 2018 р.

Оцінка _____ / _____ / _____
(за національною шкалою/шкалою ECTS/ бали)

Голова ЕК

_____ проф. Ніценко В.С.
(підпис)

Одеса – 2018

АНОТАЦІЯ

ВАКУТІНА МАРІНА ОЛЕКСАНДРІВНА. РИНОК БАНКІВСЬКИХ ПОСЛУГ ТА ЙОГО РОЗВИТОК В СУЧАСНИХ УМОВАХ.

Сучасні тенденції розвитку національної економіки відображають процес переходу від екстенсивного до інтенсивного розвитку банківської системи, зокрема, усе більше розширення сфер діяльності банків. Це пов'язано зі зростаючим рівнем конкурентної боротьби між банками, а також посиленням ролі небанківських посередників фінансового ринку. Пошук нових джерел залучення ресурсів і сфер застосування капіталів визначає об'єктивну необхідність активного становлення і розвитку такого важливого сегменту фінансового ринку, як ринок банківських послуг.

Дослідження різних аспектів діяльності ринку банківських послуг привертають увагу багатьох вітчизняних і зарубіжних науковців та практиків, що пояснюється розширенням спектру, оновленням і модернізацією банківської діяльності.

Метою даної роботи є комплексне дослідження теоретичних та практичних аспектів ринку банківських послуг, аналіз сучасних тенденцій розвитку банківських послуг та інновацій, а також розробка ряду заходів щодо удосконалення вітчизняного ринку банківських послуг.

КЛЮЧОВІ СЛОВА: БАНКІВСЬКА ПОСЛУГА, БАНКІВСЬКИЙ ПРОДУКТ, КАНАЛИ ЗБУТУ, ІННОВАЦІЙНІ ПОСЛУГИ БАНКУ

Дипломна робота викладена на 114 сторінках, містить 22 таблиці, 14 рисунків, 85 найменувань літературних джерел, 4 додатки.

АННОТАЦИЯ

ВАКУТИНА МАРИНА АЛЕКСАНДРОВНА. РЫНОК
БАНКОВСКИХ УСЛУГ И ЕГО РАЗВИТИЕ В СОВРЕМЕННЫХ
УСЛОВИЯХ.

Современные тенденции развития национальной экономики отражают процесс перехода от экстенсивного к интенсивному развитию банковской системы, в частности, все большее расширение сфер деятельности банков. Это связано с растущим уровнем конкурентной борьбы между банками, а также усилением роли небанковских посредников финансового рынка. Поиск новых источников привлечения ресурсов и сфер приложения капиталов определяет объективную необходимость активного становления и развития такого важного сегмента финансового рынка, как рынок банковских услуг.

Исследования различных аспектов деятельности рынка банковских услуг привлекают внимание многих отечественных и зарубежных ученых и практиков, что объясняется расширением спектра, обновлением и модернизацией банковской деятельности.

Целью данной работы является комплексное исследование теоретических и практических аспектов рынка банковских услуг, анализ современных тенденций развития банковских услуг и инноваций, а также разработка ряда мероприятий по совершенствованию отечественного рынка банковских услуг.

КЛЮЧЕВЫЕ СЛОВА: БАНКОВСКАЯ УСЛУГА, БАНКОВСКИЙ
ПРОДУКТ, КАНАЛЫ СБЫТА, ИННОВАЦИОННЫЕ УСЛУГИ БАНКА

Дипломная работа изложена на 114 страницах, содержит 22 таблиц, 14 рисунков, 85 наименований литературных источников, 4 приложения.

ABSTRACT

VAKUTINA MARINA ALEKSANDROVNA. THE BANKING SERVICES MARKET AND ITS DEVELOPMENT IN MODERN CONDITIONS.

Modern trends in the development of the national economy reflect the process of transition from extensive to intensive development of the banking system, in particular, the increasing expansion of banking activities. This is due to the growing level of competition between banks, as well as the strengthening of the role of non-Bank intermediaries in the financial market. The search for new sources of attracting resources and spheres of capital application determines the objective need for the active formation and development of such an important segment of the financial market as the banking market.

Studies of various aspects of the banking market attract the attention of many domestic and foreign scientists and practitioners, due to the expansion of the range, renewal and modernization of banking.

The purpose of this work is a comprehensive study of theoretical and practical aspects of the banking market, analysis of current trends in the development of banking services and innovation, as well as the development of a number of measures to improve the domestic market of banking services.

KEY WORDS: BANKING SERVICE, BANKING PRODUCT, DISTRIBUTION CHANNELS, INNOVATIVE SERVICES OF THE BANK

The thesis is presented on 114 pages, contains 22 tables, 14 figures, 85 titles of literary sources, 4 applications.

ЗМІСТ

ВСТУП	6
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ФУНКЦІОНУВАННЯ РИНКУ БАНКІВСЬКИХ ПОСЛУГ	9
1.1. Економічна сутність банківської послуги.....	9
1.2. Фактори і умови, що впливають на розвиток банківських послуг.....	20
1.3. Теоретичні основи функціонування ринку банківських послуг	31
Висновки до розділу 1	38
РОЗДІЛ 2. АНАЛІЗ СУЧАСНОГО СТАНУ РИНКУ БАНКІВСЬКИХ ПОСЛУГ	41
2.1. Особливості сучасного ринку банківських послуг	41
2.2. Оцінка ринку традиційних банківських послуг в Україні	51
2.3. Аналіз розвитку банківських інновацій та нових каналів збуту банківських послуг	66
Висновки до розділу 2	74
РОЗДІЛ 3. ШЛЯХИ ПІДВИЩЕННЯ ЕФЕКТИВНОСТІ ФУНКЦІОНУВАННЯ ВІТЧИЗНЯНОГО РИНКУ БАНКІВСЬКИХ ПОСЛУГ	76
3.1 Удосконалення технологій надання банківських послуг як необхідна умова забезпечення конкурентоспроможності вітчизняних банків ...	76
3.2. Стратегічні орієнтири розвитку вітчизняного ринку банківських послуг	83
Висновки до розділу 3	89
ВИСНОВКИ	93
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	101
ДОДАТКИ.....	109

ВСТУП

Актуальність теми. Становлення та розвиток ринкових відносин визначає ряд першочергових стратегічних завдань діяльності банків, оскільки ефективно діюча банківська система є рушійною силою економічних перетворень, зі створенням та розвитком якої пов'язане і формування ринку банківських послуг.

Сучасні тенденції розвитку національної економіки відображають процес переходу від екстенсивного до інтенсивного розвитку банківської системи, зокрема, усе більше розширення сфер діяльності банків. Це пов'язано зі зростаючим рівнем конкурентної боротьби між банками, а також посиленням ролі небанківських посередників фінансового ринку. Пошук нових джерел залучення ресурсів і сфер застосування капіталів визначає об'єктивну необхідність активного становлення і розвитку такого важливого сегменту фінансового ринку, як ринок банківських послуг.

Дослідження різних аспектів діяльності ринку банківських послуг привертають увагу багатьох вітчизняних і зарубіжних науковців та практиків, що пояснюється розширенням спектру, оновленням і модернізацією банківської діяльності. Теоретичним та методологічним проблемам вивчення місця і ролі ринку банківських послуг у фінансовій системі присвячено праці провідних учених в галузі економічної теорії, банківської справи, фінансового менеджменту, маркетингу. Вітчизняними авторами цих досліджень є такі науковці: А.А. Андреев, М.Д. Алексеєнко, О.В. Васюренко, В.В. Вітлінський, Д.Д. Гладких, У.М. Гулієв, О.В. Дзюблюк, О.Т. Євтух, Ю.А. Заруба, О.А. Кириченко, А.М. Мороз, О.М. Олійник, Л.О. Примостка, В.І. Павлюк та інші. Однак, зазначені науковці досліджували окремі аспекти функціонування ринку банківських послуг, що не давало повного уявлення про функціонування вітчизняного ринку банківських послуг, а зокрема його інноваційної складової.

Мета і завдання дослідження. Метою даної роботи є комплексне дослідження теоретичних та практичних аспектів ринку банківських послуг, аналіз сучасних тенденцій розвитку банківських послуг та інновацій, а також розробка ряду заходів щодо удосконалення вітчизняного ринку банківських послуг.

Для досягнення зазначеної мети в роботі було поставлено і вирішено такі завдання:

- дослідити теоретичні аспекти формування банківських послуг;
- визначити фактори і умови, що впливають на розвиток банківських послуг;
- охарактеризувати теоретичні основи дослідження інфраструктури ринку банківських послуг;
- визначити особливості сучасного розвитку ринку банківських послуг;
- дати оцінку ринку традиційних банківських послуг в Україні;
- проаналізувати розвиток банківських інновацій та нових каналів продажу банківських послуг;
- розробити шляхи удосконалення депозитних та кредитних банківських послуг;
- окреслити стратегічні орієнтири розвитку вітчизняного ринку банківських послуг;

Предмет і об'єкт дослідження. Об'єктом дослідження є ринок банківських послуг. Предметом дослідження є комплекс економічних відносин, що виникають в процесі функціонування і розвитку ринку банківських послуг України.

Методологія дослідження. У дипломній роботі використовувалися наступні методи: методи теоретичного узагальнення і порівняння при визначенні сутності поняття банківська послуга та ринок банківських послуг; методи структурного та функціонального аналізу – при розгляді тенденцій розвитку ринку банківських послуг; емпіричний – при зборі статистичного

матеріалу, його систематизації й узагальненні; графічний — при наочному відображенні результатів дослідження;

Інформаційна база роботи. Інформаційну базу роботи становлять нормативно-правові і господарські документи, розробки науково-дослідних установ та окремих учених; матеріали: Державного комітету статистики України; Національного банку України, консалтингової кмпакції «Простобанк Консалтинг», вибіркового монографічних і соціологічних досліджень, наукові праці тощо.

Практичне значення роботи. Розроблені в ході дослідження підходи, теоретичні узагальнення, висновки та рекомендації можуть бути використані для підвищення ефективності функціонування ринку банківських послуг України, розробки механізмів впровадження інновацій на ринок банківських послуг та створення банків розвитку задля активізації кредитування реального сектору економіки.

Публікації. Результати дипломної роботи відображено в 3 наукових публікаціях, у тому числі 1 робота опубліковано у науковому фаховому виданні України з економіки, 2 публікації у матеріалах наукових конференцій: V Міжнародна науково - практична конференція «Фінансові аспекти розвитку держави, регіонів та суб'єктів господарювання: сучасний стан та перспективи» тема роботи: «Сучасні тенденції ринку банківських послуг»; 74-а звітня конференція Одеського національного університету імені І.І.Мечникова, тема роботи : «Технологічний підхід до управління банком»; Науковий журнал « Економічний форум» Луцького національного технічного університету№2 , стаття на тему: «Нейромаркетинг фінансових послуг».

Структура роботи. Дипломна робота складається із вступу, трьох розділів, висновку, списку використаних джерел. Загальний обсяг роботи складає 109 сторінку комп'ютерного тексту, у тому числі 4 додатки, 3 таблиці, 6 рисунків, список використаних джерел із 85 найменувань.

ВИСНОВКИ

У результаті дослідження теоретичних аспектів розвитку ринку банківських послуг, а також сучасних тенденцій розвитку банківських послуг та інновацій, можна зробити ряд висновків, головними серед яких є:

1. На основі проведеного дослідження теоретичних підходів до визначення сутності поняття банківська послуга зроблено висновок, що необхідним є розмежування понять «банківська послуга», «банківська операція» та «банківський продукт». Так банківська послуга – результат або ефект від здійснення банківської операції, що полягає в більш чи менш повному задоволенні заявленої клієнтом потреби.

Банківська операція – безпосередні практичні дії (впорядкована та внутрішньо узгоджена сукупність дій) працівників банку в процесі обслуговування клієнта (надання йому конкретної послуги), форма втілення банківського продукту в дійсність.

Банківський продукт – конкретний спосіб, за яким банк надає або має намір надавати свої послуги клієнту, тобто впорядкований, внутрішньо узгоджений і, як правило, документально оформлений комплекс взаємопов'язаних організаційних, технологічних, інформаційних, фінансових, юридичних та інших дій (процедур), що утворюють цілісний регламент взаємодії працівників банку з клієнтом, єдину та завершену технологію обслуговування клієнтах.

2. Досліджено різні варіанти класифікації банківських послуг та продуктів виокремлено найпоширенішу з них, а зокрема класифікацію, яка виражається в переліку банківських послуг, який розглядається і приймається на етапі створення банку, з урахуванням політики банку і при визначенні його місії: активні операції (розміщення засобів); активно-пасивні (посередницькі, трастові та інші) операції.

Також подано більш розширену класифікацію банківських послуг на щодо залучення ресурсів, до яких входять такі продукти: ощадний вклад,

строковий вклад (депозит), депозит до запитання, депозит у дорогоцінних металах ,індивідуальне довірче управління, сертифікат дольової участі (загальний фонд банківського управління), брокерське обслуговування, інтернет - брокер, посередництво у купівлі та продажу дорогоцінних металів, готівкової та безготівкової іноземної валюти, облігації, акції тощо.

Щодо розміщення ресурсів: кредит, кредитна лінія, овердрафт, іпотечний кредит, споживчий кредит, МБК, оперативний лізинг, фінансовий лізинг, банківська гарантія, поручительство, андерайтинг,репо, купівля-продаж цінних паперів,факторинг з правом регресу, факторинг без права регресу, зовнішньоторгівельний факторинг тощо.

Щодо розрахункових: розрахунковий рахунок, “зарплатні” проекти, банківські картки, акредитиви, інкасо, векселі, розрахункові та дорожні чеки, перекази Western Union, перекази Contact тощо

Щодо зберігання: індивідуальний банківський сейф, ведення рахунку депо,ведення реєстру власників цінних паперів. Та інформаційних: оцінка нерухомості, застави, консалтинг, інформаційне забезпечення, правове супроводження контракту тощо.

3. На основі вивчення економічної літератури ми виділили найбільш істотні фактори, що впливають на розвиток ринку банківських послуг, і об'єднали їх в 4 групи: економічні (економічна ситуація в країні, рівень доходів населення); державно - правові (законодавча і нормативна база, державна політика в банківській сфері, податкове навантаження, умови конкуренції); соціальні (довіра до банків і банківської системи в цілому, фінансова грамотність населення, соціально - демографічні тенденції); маркетингові (розвиток банківської інфраструктури, розвиток інформаційних технологій) науково - технічні (розвиток банківської інфраструктури, розвиток інформаційних технологій).

4. Досліджено різні підходи до трактування інфраструктури ринку банківських послуг на основі чого дано визначення поняття Банківська

інфраструктура - не сукупність взаємопов'язаних інституцій, які формують необхідні умови для здійснення і розвитку банківської діяльності та сприяють створенню і просуванню банківських послуг до їх клієнтів. Та визначили поняття інфраструктура ринку банківських послуг - це сукупність взаємодіючих організаційно - правових форм, які обслуговують формування попиту та пропозиції, а також створюють умови для купівлі та продажу банківських послуг через кредитно-фінансові інститути.

5. Узагальнено розуміння сутності ринку банківських послуг, а зокрема запропоновано під банківським ринком слід розуміти тільки ті ринки, які є специфічно банківськими, а саме: ринки банківських послуг. Він являє собою дуже складне утворення, що має дуже широкі межі і складається з безлічі елементів.

6. Проаналізовано особливості сучасного ринку банківських послуг, Також були дослідженні чотири банки «ПриватБанк», «Ощадбанк», «Укресімбанк» та «Укргазбанк» входять до двадцятки найприбутковіших банків України. І виявлено, що на сьогоднішній день державні банки є більш стабільними та мають прихильність клієнтів.

Щодо, активів банківської системи то за підсумками 2017 року чисті активи банківської системи України збільшились. Їх обсяг станом на 01.01.2018 р. відповідав 1,336 млрд. грн. проти 1,256 млрд. грн. на початок року (+6,4%).

Було визначено показник концентрації який розраховується через індекс концентрації, який дає змогу враховувати концентрацію ринку за обмеженою кількістю найбільших учасників ринку – банків. Даний індекс використовують як загальний індикатор наявності (відсутності) домінуючих учасників ринку

7. Проведено аналіз сучасних тенденцій розвитку вітчизняного ринку банківських послуг, який показав, що сьогодні на ринку банківських послуг України переважають кредитні та депозитні послуги, тобто традиційні над нетрадиційними. Проаналізовано основні напрямки кредитування

українських банків та виявлено, що це споживче кредитування, кредит на авто, кредит на житло. Деяку іншу структуру мають кредитні послуги корпоративному бізнесу: 1) автокредитування; 2) кредити на комерційну нерухомість; 3) кредити на поновлення обігових коштів; 4) мікrokредити; 5) обладнання в кредит.

Було проведено аналіз кредитних послуг банків та показано їх динаміку змін, що призвело до висновку, що сума кредитів, наданих фізичним особам зменшувалася на протязі 2015-2016 років, причому найбільше зменшення, -10,43% відбулося саме у 2016 році.

За результатами проведеного аналізу сучасного стану розвитку споживчого кредиту з'ясовано низку чинників, що гальмують його розвиток в Україні:

- фінансово - економічна та політична нестабільність;
- підвищення рівня інфляції та зниження реальних доходів і рівня життя населення (низький рівень заробітної плати спричиняє неможливість повернення багатьма позичальниками кредиту і відсотків за ним);
- нестабільність курсу валют, їх стрімке зростання, а отже, підвищення ризику неповернення кредитів, отриманих в іноземній валюті;
- недосконале законодавство у сфері кредитування фізичних осіб ;
- нерозвиненість інфраструктури кредитного ринку, недовіра населення до вітчизняної банківської системи;
- зростання кредитного ризику, пов'язаного з необ'єктивною оцінкою кредитоспроможності фізичних осіб-позичальників.

8. Аналіз депозитних послуг показав, що в сьогоdnшній ситуації найкращі депозитні програми пропонують такі банки як ВТБ Банк, ПІБ, Кредит Дніпро. Було виявлено, що Банківський депозит користується серед населення попитом, оскільки він є менш ризикованим інструментом порівняно з іншими способами інвестування. Також після аналізу Топ - 10 банків України за депозитами, нами було виявлено, що у трійку лідерів за вкладами фізичних осіб увійшли такі банки, як Приватбанк, Ощадбанк та

Укрексімбанк. Першу сходинку рейтингу посідає Приватбанк, депозити фізичних осіб якого складають 159561569 тис. грн., тоді як вклади ОТП Банку, який займає останнє місце рейтингу становлять 9142769 тис. грн., що майже у 18 разів менше від депозитів Приватбанку.

9. Був проведений аналіз та інноваційних продуктів на ринку банківських послуг за кордоном і виділено такі послуги як: синтез і розпізнавання мови у сфері мобільного зв'язку з банком, проект клірингової системи чекових трансакцій, Австралійський Bank of Queensland перевів свої банкомати на систему, засновану на операційній системі Windows, інноваційна система автоматичної перевірки підпису, банки США та Японії планують оснастити банкомат біометричними системами визначення особистості та ін..

Здійснено ґрунтовний аналіз пропозиції нетрадиційних, а також виокремлено найбільш ефективні послуги для України, а саме: Безконтактний Android - банкомат , «Швидка фінансова допомога» пропозиція для моряків, зближення банків з соціальними мережами , онлайн-верифікації BankID , мобільний еквайринг – SumUp .

10. Проведено аналіз інноваційною діяльністю банку, до якої входять впровадженням новітніх технічних засобів і передови банківських технологій по просуванню на ринок банківських продуктів і послуг, а також з пошуком інструментів, що підвищують привабливість банківських послуг.

Обґрунтовано рекомендації щодо удосконалення депозитної діяльності , зокрема запропоновано розширити спектр банківських послуг, які б надавалися в комплексі із депозитним обслуговуванням, зокрема: ведення пенсійних рахунків, бухгалтерський облік операцій, нарахування та сплата податків, оплата комунальних послуг, розрахунки заробітної плати та інші.

Нами було виділені найбільш поширені види інноваційних змін в банках :

- зміна структури та вигляду банківської установи;

- нові можливості внутрішнього контролю та аудиту;
- зміни у кваліфікації робітників: продукт менеджер, консультант, спеціаліст з трансакцій та консультацій та інші.

Також запропоновано підвищити ефективність реалізації депозитної політики в частині використання рекламних акцій, досвіду та професійної майстерності банківського персоналу, ініціативи та зацікавленості, адже ці фактори чинять неабиякий вплив на створення іміджу банківської установи, підтримання її репутації та довіри серед існуючих та потенційних клієнтів.

11. Запропоновано запровадити мерчандайзинг у сферу депозитної діяльності, який дозволить вирішити наступні питання:

- удосконалення асортименту депозитних продуктів у відповідності із потребами та запитами існуючих та потенційних клієнтів;
- контроль за якістю надання депозитних послуг з точки зору швидкості, зручності, мобільності, можливості надання додаткових супроводжувальних послуг, а також культури обслуговування;
- забезпечення наявності в асортименті продуктів, на які існує попит на ринку та постійне його оновлення відповідно до зростаючих потреб клієнтів;
- проведення аналізу цінової стратегії банків - конкурентів та надання рекомендацій щодо оптимальної цінової політики на депозитні продукти і послуги;
- планування ефективного розташування точок продажу банківських продуктів (філій, відділень банку), а також раціонального розташування відділів та обладнання для продажу банківських продуктів клієнтам банків.

3. Запропоновано використання овердрафту на єдиному рахунку дозволяє збільшити число каналів продажів кредитних продуктів та має декілька переваг :

- відносини клієнта і банку регулюються договором банківського рахунку (договір на розрахунково - касове обслуговування). У ньому

передбачається оплата банком платіжних документів понад наявного обсягу грошових коштів на розрахунковому рахунку компанії.

Період кредитування, ліміт, термін, протягом якого повинні бути погашені кредитні зобов'язання, розмір процентної ставки за користування кредитом обумовлюється в кредитному договорі, що є, як правило, або невід'ємним додатком, або додатком до договору банківського рахунку.

- повна відсутність цільового призначення кредитів. Завдяки овердрафту компанія забезпечує покриття короткострокових розривів в надходженні грошових коштів, а не фінансування цільових проектів або поповнення обігових коштів, як при комерційному кредиті.

Якщо компанія бере комерційний кредит, банк ретельно перевірить, на які цілі він буде витрачений. Пильний аналіз піддається рентабельність усіх відповідних операцій. А за рахунок овердрафту можна оплатити будь - які платіжні документи зі свого розрахункового рахунку, у тому числі провести податкові платежі.

- простота і оперативність видачі овердрафту. Клієнт одержує кредит тільки тоді, коли це йому дійсно необхідно, не накопичуючи кредиторську заборгованість, щоб потім попросити черговий величезний кредит для її оплати.

12. Було проаналізовано стратегічні орієнтири розвитку вітчизняного ринку банківських послуг які було згруповано в три напрямки:

1) створення нових спеціалізованих банків, спрямованих на розвиток пріоритетних галузей економіки та надання якісно нових послуг;

2) впровадження інноваційних послуг;

3) розширення мережі надання банківських послуг у селищах та селах.

Та зроблені висновки щодо першого напрямку а саме те, що варто зазначити: через обставини, які пов'язані із рівнем довіри, платоспроможністю юридичних осіб, переслідуванням цілей надприбутковості банківського бізнесу, вітчизняні банки в більшій мірі орієнтовані на надання послуг фізичним особам та підприємствам, що мають

достатній запас оборотних коштів, натомість, фінансуванню реального сектору економіки приділяється значно менше уваги.

Іншим важливим стратегічним напрямком розвитку вітчизняного ринку банківських послуг є впровадження інновацій у діяльність банків, а саме «банку майбутнього». При його створенні це такі технології, яким притаманний «стратегічний ефект» приросту клієнтської бази, зацікавленні Вір - персон, зменшення витрат на здійснення банківських операцій при оптимальному рівні операційного ризику і операційних затрат

13. В напрямку розширення ринку банківських послуг на сільське населення запропоновано розробити механізм надання роздрібних поштово - банківських послуг, а зокрема залучення депозитів (в першу чергу ощадних), надання споживчих кредитів, грошові перекази, створення можливостей зняття готівки з карткових рахунків (що пов'язано із відсутністю банкоматів на селі).

Окрім цього, доцільно при видачі пенсій пенсіонерам, виплати соціальної допомоги проводити роз'яснювальну роботу щодо розвитку фінансової грамотності. Така робота може вестися через розповсюдження спеціальних газет, які серед старшого населення мають високу популярність.

14. Розглянуто та запропоновано досвід компанія Apple, яка презентувала на своєму офіційному сайті програму IChat, за допомогою якої користувач через Internet може зустрітися з працівником банку по відео-виклику. Проведено аналіз інтернет - банкінгу в Україні який знаходиться на стадії активного формування та розвитку та виділено, що в українських банках, які використовують інтернет - банкінг, в основному клієнти здійснюють такі види інтернет - послуг, як запит залишків за рахунком, грошові перекази, отримання виписок за рахунками, виставлення і сплата рахунків, оформлення депозиту, конвертація валюти, додаткові послуги по платіжним карткам .

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

- 1.Алексеєнко М. Актуальні питання депозитного формування ресурсної бази банків / М. Алексеєнко // Банківська справа. – 2013. – № 3. – С. 34-43
- 2.Альохін Е. В. Управління регіональною економікою: Навчальний посібник / Е. В. Альохін. — Пенза, 2011. — 225 с
- 3.Аналітичний огляд банківської системи України за 2016 року [Електронний ресурс]. — Режим доступу: http://rurik.com.ua/documents/research/bank_system_14_kv_2016.pdf
- 4.Английские банки тестируют идентификацию клиентов по селфи / Банковские инновации // [Електронний ресурс] – Режим доступу: http://prodengi.kz/innovacii_v_bankah/anglijskie_banki_testiruyut_identifikaciyu_klientov_po_selfi
- 5.Банковское право Российской Федерации. Особенная часть. В 2 т. : Учебник / Отв. ред. Г. А. Тосунян. – М. : Юристъ, 2002. – Т. 2. – 785с.
- 6.Банковское дело: управление и технологии: Учебное пособие для вузов/ Под ред.проф. Тавасиева А.М. – М.: ЮНИТИ – 2001. – 536 с
- 7.Барановський А. Даний світового ринку банківських послуг / Олександр Барановський // Вісник Національного банку України. – 2012. – № 4. – С. 18-23
- 8.Башлай С.В., Лобода Н.О. Теоретичні аспекти та особливості банківського кредитування фізичних осіб в Україні / С.В. Башлай, Н.О. Лобода [Електронний ресурс]. – Режим доступу : http://dspace.uabs.edu.ua/jspui/bitstream/123456789/1067/1/Kredit_fiz_osib_ukr.pdf.
- 9.Бернштам Е. С. Регіональні аспекти організації і державного регулювання банківської сфери: зарубіжний і російський підходи / Е. С. Бернштам, А. Н. Лузанов. — М. : Эдиториал УРСС, 2001. — 104 с.

10. Біометричний POS-термінал PulseWallet [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://sgraph.ru/Practical_solutions/Excerpts_of_our_products/259/
11. Верников, А. В. Иностранные банки в переходной экономике: сравнительный анализ [Текст] / А. В. Верников. – М. : ИМЭПИ РАН, 2005. – 304 с
12. Викулин А. Ю. Определение себестоимости и установление тарифов на банковские услуги // Банковские технологии. – 2010. – № 4. – С. 56-57
13. Вікулов В. С. // Типологія банківських інновацій // Фінансовий менеджмент. – 2011. – № 6,
14. Virtual Piggy - электронный кошелек для детей [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://futurebanking.ru/post/2007>
15. Вовчак Е. Д. Кредит і банківська справа / А. Д. Вовчак, Н. М. Руцишин, Т. Я Андрейків. – К : Знання, 2008. – 564 с.
16. Герасимчук З. Ст. Територіальна організація банківської системи регіонів України: оцінка та стратегії збагачення її раціональності: Монографія. / З. Ст. Герасимчук, Н. В. Корецька. — Луцьк : РВВ ЛНТУ, 2010. — 312 с.
17. Голиков А.П. География мирового хозяйства / А.П. Голиков, Ю.П. Грицак, Н.А. Казакова, В.И. Сидоров. – К.: Центр учебной литературы, 2008. – 192 с
18. Головин Ю. В. Банки и банковские услуги в России: вопросы теории и практики. – М. : Финансы и статистика, 2004. – 440 с
19. Грудзевич У.Я. Перспективи розвитку регіональної інфраструктури фінансового ринку // Соціально-економічні дослідження в перехідний період. Економічні проблеми розвитку виробництва регіону (Щорічник наукових 328 праць). / Редкол.: відповідальний редактор академік НАН України М.І. Долішній. – Львів: НАН України. Інститут регіональних досліджень. – Випуск XXXI. – 2001

20.Гур'янов, С. Комунікативний процес в банках [Текст] / С. Гу - рьянов // Банківський менеджмент. – 2007. – № 5. – С. 14-25.

21.Дворчук Н. Б. Сутність банківських послуг, їх відмінності від операцій і продукту. Технологія розробки нових банківських послуг у банку [Електронний ресурс]. – Режим доступу : http://www.rusnauka.com/7_NND_2009/Economics/42743.doc.htm.

22.Деменков М. С. Інтернет-платежі в сучасній банківській сфері / М. С. Деменков // Економіка, фінанси, право. – 2009. – № 8

23.Дзюблюк А. В . Банківські операції: Підручник / під ред. д. е. н., проф. Дзюблюк А.В. - Тернопіль: Вид-во ТНЕУ «Економічна думка»,2009. - 696 с.. 2009

24.Дзюблюк А. В. Ринок банківських послуг: теоретичні аспекти організації стратегії розвитку в Україні / А.с Ст. Дзюблюк // Фінанси України. – 2005. – № 6. – С. 41-49

25.Діденко В. С. Еволюція поглядів на тлумачення поняття «банківська послуга» та сучасне його визначення [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://www.nbuv.gov.ua/portal/soc_gum/inek/2012_11/253.pdf

26.Дмитрієва О.А. Оптимізація депозитної діяльності комерційного банку // Фінанси України. – 2007. - № 5. – С. 138-145.]

27.Друкер П. Бизнес и инновации / Пер. с англ. – М.: ИД «Вильямс». – 2009. – 432 с

28..Електронний словник[Електронний ресурс]. – Режим доступу:: <http://informbureau.com>

29. Енциклопедія бізнесмена, економіста, менеджера / [за ред. Р. Дяківа]. – К.: Міжнародна економічна фундація, 2002 . – 704 с

30.Єсіна А. Р. Інтернетбанкінг в Україні: сучасний стан, проблеми і перспективи розвитку / А. Р. Єсіна // Вісник соціально-економічних досліджень. — Вип. 1 (48). — 2013. — С. 209

31.Жуков Е. Ф. Менеджмент і маркетинг у банку : навч. посібник для вузів / Е. Ф. Жуков. – М : Банки і біржі, ЮНИТИ, 1997. -191 с.

32.Журнал Форіншурер 2004-2017pp[Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://forinsurer.com>

33.Забезпечення умов стабільного функціонування банківського сектору України : монографія / [О. М. Колодізев, О. В. Бойко, І. О. Губарева та ін. ; за заг. ред. О. М. Колодізева]. – Харк. нац. екон. ун-т. – Х. : Вид-во ХНЕУ, 2010. – 311 с.

34.Завадська Д. В. Інновації в банківській системі / Д. В. Завадська, О. В. Яценко // [Електронний ресурс] – Режим доступу : http://www.rusnauka.com/10_DN_2012/Economics/1_106528.doc.htm

35.Згуровський Н.З Сталий розвиток регіонів України : Текст/науковий керівник Н. З. Згуровський. — К : НТУУ «КПІ» 2009. — 197 с

36.Иванов А. Н. Банковские услуги: зарубежный и российский опыт [Текст] / А. Н. Иванов. – М.: Финансы и статистика, 2006. – 196 с

37.Кармінський А. Сучасні тенденції банківських інновацій / А. М. Кармінський, А. Р. Жданова // Маркетинг і менеджмент інновацій. – 2013. – №2. – 106-118

38.Карпа І. С. Діагностування іпотечного житлового кредитування у контексті розширення доступу до кредиту з боку економічних агентів / І. С. Карпа // Економічний аналіз. – 2017. – № 2. – С. 98–104

39.Качан Є. П. Регіональна економіка : підручник / під ред. Є. П. Качана. — К : Знання, 2011. — 670 с. — (Вища освіта ХХІ століття).

40.Ковальов, Н. М. Банки розвитку: нова роль в ХХІ столітті: монографія. / М. М. Ковальов, С. М. Румас. – Мінськ : Вид. центр БДУ, 2016. – 151 с.

41.Кенийский банк будет работать через Telegram и Whatsapp / Банковские инновации [Електронний ресурс] – Режим доступу: http://prodengi.kz/innovacii_v_bankah/kenijskij_bank_budet_rabotat_cherez_telegram_i_whatsapp

42.Коваленко В.В., Коренева О.Г., Черкашина К.Ф., КрухмальО.В, Банківська система України: монографія / Коваленко В.В., Коренева О.Г.,

Черкашина К.Ф., Крухмаль О.В., – Суми : ДВНЗ «УАБС НБУ». – 2010. – 187 с.].

43. Комісарчик А. В. Банківські послуги та їх специфіка в роздрібному банківстві / А. В. Комісарчик // Формування ринкової економіки. – 2010. – № 23. – С. 430-437

44. Корнилюк. Р. Аналітичний огляд банків України [Електронний ресурс] / Р. Корнилюк. – Режим доступу <http://bankografo.com>

45. Коробів, Ю. И. Сутність банку та її еволюція в сучасних умовах [Текст] / Ю. И. Коробов // Банківські послуги. – 2005. – № 7. – С. 14-18.

46. Лаврушин А.В. Банківська справа : підручник / під ред. А. И. Лаврушина. 2-е изд., перероб. і доп. М. : Фінанси і статистика, 2010.

47. Лаврушина О.В, Банківська справа: підручник/Лаврушин О.В та ін.; - М: Фінанси і статистика, 2000. -573 с.

48. Лакоснік Є. // Банківські інновації на ринках, що розвиваються // Банківська практика за кордоном. – 2011. – № 7

49. Маркова Ст. Д. Маркетинг послуг / В. Д. Маркова. — М: Фінанси і статистика, 1996. — 128 с

50. Марковіц Гаррі М. вибору портфеля // журнал Фінанси. 1952. 7. № 1 рр. 71-91

51. Масленченков Ю. С. Економіка банку. Розробка по управлінню фінансовою діяльністю банку [Текст] / Ю. С. Масленченков, А. П. Дубанков. – М. : БДЦ-прес, 2002. – 168 с..

52. Мещеряков А. А. Дискусійні проблеми визначення сутності банку і банківських - кого продукту в сучасних умовах / А. А. Мещеряков // Вісник Дніпровського державного фінансового економічного інституту. – 2003. – № 2(10). – С. 68-72.

53. Мирецкий, А. П. Про сутність банківських послуг і банківських продуктів [Текст] / А. П. Мирецкий // Вісник СГСЕУ. – 2002. – № 4. – С. 64-69

54.Мироненко Н.Ю. Банки і банківська система: підручник / М. Ю. Мироненко, А. Л. Польова. — Вінни ця: ТОВ "Меркьюрі Поділля", 2017. — 416 с.

55.Науменкова, С. В. Підвищення доступності фінансових послуг: актуальні питання регуляторної практики/ С. В. Науменкова // Фінанси України. – 2013. – №10. – С. 20-33.,

56.Національне рейтингове агентство «Рюрік» Аналітичний огляд банківської системи України за 2017 рік » [Електронний ресурс] – Режим доступу:http://rurik.com.ua/documents/research/bank_system_3_kv_2017.pdf

57.Носова, Є. А. Заощадження домогосподарств як джерело інвестиційних ресурсів в Україні / Є. А. Носова// Вісник Київського національного університету імені Тараса Шевченка. Серія: Економіка. – 2015. – №2 (167). – С. 73-80

58.Офіційний сайт асоціації українських банків (2002), "Рейтинг українських банків у 2016 році", розміщеної за адресою: <http://aub.org.ua/> (дата звернення 25 березня 2017)..2006-2017 Простобанк Консалтинг / Просто Медіа Груп http://www.prostobank.com/about_us/about_company

59. Офіційний сайт інформаційного агентства «Ваш банкір» «Банківський сектор України: реалії та перспективи» [Електронний ресурс] – Режим доступу: <http://vashbankir.com/financial-literacy/articles/bankovskiy-sektor-ukrainy-realii-iperspektivy.html?hl=uk>].

60.Офіційний сайт Мінфін [Електронний ресурс]. — Режим доступу: <https://index.minfin.com.ua/ua/banks/stat/count/2018>

61. Офіційний сайт банку «Приватбанк»[Електронний ресурс]. — Режим доступу: <https://privatbank.ua>

62. Офіційний сайт Національного банку України[Електронний ресурс]-Режим доступу: <https://bank.gov.ua/control/uk/publish/>

63.Офіційний сайт фонду гарантування вкладів (1998), "Динаміка банків - учасників ФГВФО", розміщеної за адресою: <http://www.fg.gov.ua/statystyka>

64.Офіційні рейтинги банків України [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://banker.ua/officialrating/>

65.Перехожев Ст. А. Сучасні підходи до розуміння категорій "Банківський продукт", "Банківська послуга" і "Банківська операція" / В. А. Перехожев // Фінанси і кредит.- 2002. - № 21. - С. 23-32.

66.Питкин А. Н., Поносова Е. В. Фактор як окремими її частинами обладнання поняті в управлінні розвитком в умовах кризи // Російське підприємництво. – 2011. – № 6 (2). – С. 66-70.)

67.Поповенко Н. С., Марченко Н. Б. Інноваційні процеси у банківській справі /Н. С. Поповенко, Н. Б. Марченко // Економічний простір. — 2008. — № 15. — С. 99-104., с. 101.].

68.Про банки і банківську діяльність: Закон України від 23.03.2017[Електронний ресурс] / Верховна Рада України. – Режим доступу : www.rada.gov.ua.

69.Про захист прав споживачів: Закон України від 01.01.2016 р. № 1023–ХІІ // Відомості Верховної Ради України. – 1991. – № 30. – Ст. 379

70.Про систему гарантування вкладів фізичних осіб: Закон України від 02.10.2012 [Електронний ресурс] / Верховна Рада України. – Режим доступу : www.rada.gov.ua.

71.Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг Закон України 02. 12. 2010 № 2756-VI.– [Електронний ресурс] / Верховна Рада України. – Режим доступу : www.rada.gov.ua.

72.Райзберг Б. А. Сучасний економічний словник / Б. А. Райзберг, К. І. Ло - зовский, Тобто Б. Стародубцева. – 5-е изд., перероб. і доп. – М : ИНФРА-М, 2007. – 495 с.

73.Роуз П. С. Банківський менеджмент : пер. з 2-го англ. изд. М. : Справа ЛТД, 1995.

74.Савинський С. П, Банки розвитку Китаю [Текст] / Д. А. Смахтин // Гроші і кредит. – 2007. – №5. – С. 63-68.

- 75.Словник банківських термінів[Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://bankpress.ru>.
- 76.Сонько С. П. Ринок і регіоналістика/ Сек. П. Сонько, В. О. Кулешов, В. Мустафін: учеб. посібник. — Київ : Ніка Центр, Ельга, 2002. — 408 с
- 77.Тобін Теорія портфельного вибору / Дж // Теорія InterestRates / Вид. Г. Ф. Хан, Ф. П. р. Brechling. — Лондон: Макміллан, 1965. — № 6. — ПП. 3-51
- 78.Трудова М. Є. Інноваційні перспективи розвитку банківської системи України. — Економіка і суспільство. Мукачівський держуніверситет. — 2016. — Вип. 3. — С. — 485-489.
- 79.Уткін Е. А. Банківський маркетинг / Уткін Е. А. — [2-е вид.]. — М: ІНФРА&М, 1995. — 304 с 31
- 80.Уткін Е. А. Інноваційний менеджмент / Е. А. Уткін, П. И. Морозова, Г. И. Морозова. – М. : АКАЛІС, 1996. -208 с
- 81.Чиказька організація ВАІ – [Електронний ресурс] – режим доступу: <https://www.bai.org>
- 82.Чиж Н. М. Банківські інновації: проблеми та перспективи / Н. М. Чиж, Н. В. Дзямулич // Економічні науки. Серія «Облік і фінанси». — 2012. — Вип. 9 (33). — 4 Ч.. — С. 67-75.].
- 83.Шарп Ф.У., Теорія портфеля і ринки капіталу. / Шарп Ф.У.-Нью-Йорк: Макгроу-Хілл, 1970. — 266р
- 84.Шевцова М. Ю. Ринок банківських послуг: динаміка розвитку і сегментації / М. Ю. Шевцова, Ю. А. Солодовник // Вісник Дніпропетровського університету. – 2011. – № 5(2). – С. 149-155.
- 85.Шульц, Е. П. Особливості сучасної депозитної політики банків // Соціально-економічні проблеми сучасного періоду України. – 2015. – №3(113). – С. 29-32.