

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ  
ОДЕСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ**

Кафедра Фінансового менеджменту та фондового ринку

Допущено до захисту  
Завідувач кафедри

\_\_\_\_\_ (підпис)  
“ \_\_\_\_ ” \_\_\_\_\_ 2017\_\_ р.

**КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА на здобуття  
освітнього ступеня магістра** зі спеціальності 072 «Фінанси, банківська  
справа та страхування» за магістерською програмою професійного  
спрямування

**«Фінансовий та страховий менеджмент»**

на тему:

**«Стан та перспективи розвитку ринку банківських послуг в Україні»**

**Виконавець:**

студент Фінансово-економічного  
факультету  
Дерменжи Юрій Георгійович \_

/підпис/

**Науковий керівник:**

\_\_\_\_\_  
Д.е.н., професор  
(науковий ступінь, вчене звання)

\_\_\_\_\_  
Баранова В.Г.

(прізвище, ім'я, по батькові)

/підпис/

<b>ВСТУП</b> .....	<b>3</b>
<b>Розділ 1. ТЕОРИТИЧНІ АСПЕКТИ ФОРМУВНЯ РИНКУ БАНКІВСЬКИХ ПОЛУГ</b> .....	<b>6</b>
1.1 Ринок банківських послуг: сутність та функції.....	6
1.2 Класифікація ринку банківських послуг .....	24
1.3 Банківська послуга як товар: види банківських послуг.....	30
<b>Розділ 2. ПРАКТИЧНІ АСПЕКТИ ФУНКЦІОНУВАННЯ РИНКУ БАНКІВСЬКИХ ПОСЛУГ В УКРАЇНІ НА ПРИКЛАДІ ПАТ «МАРФІН БАНК»</b> .....	<b>36</b>
2.1 Сучасні тенденції ринку банківських послуг в Україні.....	36
2.2 Аналіз портфелю банківських послуг ПАТ «МАРФІН БАНК».....	64
2.3 Особливості надання банківських послуг фізичним особам на прикладі ПАТ «МАРФІН БАНК».....	78
<b>Розділ 3. ШЛЯХИ ВДОСКОНАЛЕННЯ РОЗВИТКУ БАНКІВСЬКИХ ПОСЛУГ</b> .....	<b>90</b>
3.1 Прогнозування розвитку ринку банківських послуг в Україні.....	90
3.2 Напрямки підвищення ефективності фінансових послуг комерційного банку .....	102
<b>ВИСНОВКИ</b> .....	<b>113</b>
<b>СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ</b> .....	<b>118</b>
<b>ДОДАТКИ</b>	

## ВСТУП

**Актуальність теми.** Однією із основних складових фінансового ринку є банківська система. Банківська система являється одним з найважливіших механізмів економічної системи країни, який забезпечує безперервність процесу виробництва, розподілу, обміну та споживання суспільного продукту, оскільки тільки банки та інші фінансово-кредитні інститути, як фінансові посередники на ринку грошей і капіталів здатні забезпечити своєчасне зустрічне покриття потреби в оборотних ресурсах та інвестиціях тимчасово вільними коштами інституційних секторів економіки. Серед них кошти населення, так званих домогосподарств, і запозичення є домінуючими. Саме це зумовлює значний рівень її державного регулювання, а його неефективність суттєво впливає на стан банківської системи та її потенціал у забезпеченні економічного зростання країни. Банківська система, яка виконує належним чином притаманні їй функції без загрози втрати фінансової стабільності, є найважливішим важелем економічного зростання в країні, і навпаки, розбалансована банківська система дезорганізує економічну систему країни в цілому.

Тому досконалість і дієвість її функціонування є необхідною умовою нормального розвитку економіки будь-якої країни. Лише надійна і розвинена банківська система може сприяти реструктуризації економіки та її стабілізації. Банківська система є рушійним механізмом економічних перетворень, оскільки забезпечує переміщення фінансових ресурсів між окремими країнами, регіонами, галузями економіки та суб'єктами фінансового ринку. Світова фінансова криза, яка охопила й Україну, значно послабила банківську систему країни, яка на сьогодні ще ненастільки розвинена як в Польщі чи Чехії, а щодо Франції, Німеччини, Бельгії та інших країн відставання є доволі контрастним. Тому, необхідним і надзвичайно актуальним питанням є оцінка стану банківської системи, виявлення проблем розвитку банківської системи та розробка напрямів їх вирішення.

Останні публікації свідчать про те, що проблема стабільності банківської системи серйозно турбує вітчизняних науковців, економістів, управлінців та бізнесменів. Незважаючи на значну кількість публікацій, присвячених розвитку банківської системи, рівень її розвитку залишається низьким, а ринок банківських послуг України є неконкурентоспроможним, що, відповідно, потребує здійснення подальших досліджень з зазначеної проблематики.

**Мета та завдання дослідження.** Метою кваліфікаційної роботи магістра є розкриття сучасного стану розвитку ринку банківських послуг в Україні, визначити головні проблеми та перешкоди, які заважають його реалізації та виявити основні напрями та перспективи їх подолання. Спираючись на результати досліджень вчених та враховуючи оновлені статистичні дані, доцільним є виконання ґрунтовного аналізу нинішнього стану банківської системи України, а також розробка слушних пропозицій щодо її покращення. Реалізація поставленої мети обумовила необхідність вирішення таких завдань:

- розкрити сутність поняття «ринок банківських послуг»;
- визначити особливості становлення та розвитку банківської системи України;
- проаналізувати сучасний етап розвитку банківської системи;
- вивчити досвід іноземних банків щодо новітніх технологій з обслуговування клієнтів та інших контрагентів;
- з'ясувати найбільш значимі проблеми розвитку банківської системи України;
- виявити можливі напрями усунення наявних проблем.

**Об'єкт дослідження** є процес функціонування та розвитку ринку банківських послуг в Україні

**Предметом дослідження** є економічні відносини з приводу надання банківських послуг.

**Методи дослідження.** Методологічною основою дослідження є сукупність положень теорій банківської справи, державного регулювання економіки, а також базові принципи та прикладні інструменти, напрацьовані в рамках практичної діяльності суб'єктами ринку банківських послуг провідних країн світу.

У процесі дослідження використовувалися такі загальнонаукові методи пізнання, як: теоретичне узагальнення, порівняння та систематизація; порівняльний, статистичний, графічний і табличний аналіз; аналіз та синтез, індукція та дедукція, групування, системний аналіз; формалізація, економіко-математичне моделювання.

**Інформаційна база дослідження.** Інформаційною основою магістерської роботи є закони та постанови Верховної Ради та Кабінету Міністрів, нормативні акти Національного банку України, економічна література з питань банківської справи, аналітичні, економіко-математичні, статистичні збірники, матеріали періодичної преси, офіційні матеріали Державного комітету статистики України, Національного банку України, Асоціації українських банків, Незалежної асоціації банків України, праці вітчизняних і зарубіжних науковців.

## ВИСНОВКИ

В роботі було досліджено теоретичні основи формування ринку банківських послуг, проаналізовано, з'ясовано методологічні основи оцінки діяльності комерційних банків з надання банківських послуг і обґрунтовані перспективи розвитку ринку банківських послуг в Україні.

В умовах становлення і розвитку української держави винятково важливого значення набуває побудова ефективної банківської системи, оскільки банки є рушійною силою економічного розвитку та ринкових перетворень. Зі створенням та розвитком банківської системи формується і ринок банківських послуг.

Як було з'ясовано у першому розділі роботи, ринок банківських послуг – це сукупність економічних взаємовідносин, що забезпечують реалізацію попиту на банківські послуги з боку клієнтів та пропозицію цих послуг банками на основі сформованої ціни.

Сутність ринку банківських послуг полягає в організації законодавчо обумовленої системи взаємовідносин між його суб'єктами, які складаються в процесі купівлі-продажу послуг специфічного характеру, спрямування фінансових ресурсів від власників до позичальників. Функціонування ринку банківських послуг має певні особливості, суб'єктів та об'єкти.

Було з'ясовано, що в сучасній економічній літературі існує ототожнення понять банківська операція, банківський продукт та банківська послуга. Однак, ці поняття не є рівнозначними. Банківська операція є сукупністю аналітичних, фінансових, технічних, бухгалтерських і комунікаційних процедур, які відображаються у технології створення та реалізації банківської послуги. Для забезпечення виконання своїх функцій та досягнення стратегічних та тактичних цілей банки здійснюють відповідні операції, постійно намагаючись збільшувати їх кількість та підвищувати якість. Банківська послуга - це коло банківських операцій з визначеними функціональними ознаками, за допомогою яких забезпечується обслуговування клієнтів з метою отримання прибутку.

Банківський продукт є сукупністю банківських послуг, згрупованих за певною ознакою.

У процесі здійснення («виробництва») банківської послуги з'являється банківський продукт. Якщо банківська послуга – це абстрактна категорія, то банківський продукт – більш конкретна категорія. Банківська послуга – це зміст функціонування банку, а банківський продукт – форма прояву цього змісту. Форма схильна до перетворень та трансформацій, а зміст (сутність) залишається незмінним.

У другому розділі роботи було визначено практичні підходи до формування портфеля банківських послуг, а також проаналізовано сучасний стан ринку банківських послуг України і портфель банківських послуг ПАТ «МАРФІН БАНК», а також особливості формування та надання банківських послуг та продуктів на прикладі ПАТ «МАРФІН БАНК» .

Сучасні умови розвитку ринку банківських послуг вимагають розробки нових банківських продуктів та вдосконалення існуючих. Для розробки нового продукту/послуги потрібні певні ресурси, знання, організація робіт, тому можна говорити про певну технологію, яка являє собою значний крок у формалізації діяльності банку.

Процес розробки і впровадження нових банківських продуктів і послуг містить такі етапи:

- 1) пошук і відбір ідей.
- 2) визначення економічної ефективності продажу нової послуги:
- 3) розробка технології нової банківської послуги:
- 4) встановлення стандарту якості банківської послуги:
- 5) визначення маркетингових складових надання послуги:
- 6) Розробка організаційного забезпечення і навчання персоналу
- 6) визначення ризиків нового продукту за ринковими, товарними, економічними, фінансовими і збутовими критеріями.
- 7) випробування продукту;
- 8) виведення нового продукту на ринок;

## 9) моніторинг життєвого циклу нового продукту

Ще одним важливим аспектом при формуванні портфеля банківських послуг є встановлення ціни банківської послуги. В другому розділі роботи наведені етапи встановлення ціни на банківські послуги.

Проведений аналіз дозволив зробити ряд висновків про те, що протягом 2015-2017 рр. ринок банківських послуг розвивався під впливом загально-економічної ситуації в Україні. Банки виступають основними носіями пропозиції на ринку банківських послуг поряд з установами та інститутами парабанківської системи.

Банківський сектор сегментований за структурою капіталу (власності), пріоритетним клієнтським сегментам і частці ринку. При цьому, більшість вітчизняних банків, будучи універсальними установами, надають клієнтам широкий перелік послуг. За останній рік конкуренція в окремих сегментах посилилася, що було зумовлено необхідністю підтримувати дохідну базу при обмеженому платоспроможному попиті на банківське фінансування.

Протягом 2016 року поступово скоротилися обсяги кредитування економіки. Погіршилася якість кредитних портфелів банків, збільшується прострочена заборгованість за наданими кредитами. Поступово знижується довіра до банків з боку населення.

Діяльність комерційних банків – це сфера найрізноманітніших послуг, що надаються клієнтам у всіх секторах економіки – від традиційних депозитно-позикових і розрахунково-касових операцій, що визначають основу банківської справи, до новітніх форм грошово-кредитних відносин та інструментів фінансового ринку. Запровадження новітніх інформаційних технологій відкриває перед банками широкі можливості щодо розвитку сучасних, прогресивних форм обслуговування клієнтів, диверсифікації їхньої діяльності, збільшення можливостей управління ризиками.

Найбільшу питому вагу серед послуг, які надає ПАТ «МАРФІН БАНК» займають кредитні послуги, зокрема послуги з надання кредитів юридичним



особам. Проте ПАТ «МАРФІН БАНК» надає широкий спектр банківських послуг, як індивідуальним, так і корпоративним клієнтам.

ПАТ «МАРФІН БАНК» є універсальним банком – він надає повний спектр наявних на вітчизняному ринку банківських послуг з обслуговування корпоративних та індивідуальних клієнтів. ПАТ «МАРФІН БАНК» пропонує більш ніж 150 видів найсучасніших послуг, а саме: ведення поточних рахунків, депозитні операції, карткові продукти, програми з кредитування, які здійснюються в партнерстві з провідними вітчизняними та зарубіжними компаніями, різноманітні грошові перекази, операції з іноземною валютою, послуги Internet-banking та інші. Окрім того ПАТ «МАРФІН БАНК» надає послуги факторингу, лізингу, еквайрінгу, страхові послуги тощо.

На підставі проведеного аналізу було зроблено висновок, що ПАТ «МАРФІН БАНК» пропонує своїм клієнтам велику кількість нових послуг. Серед них Інтернет - банкінг, пластикові технології, телефонний банкінг, система “клієнт - банк”, грошові перекази в режимі реального часу. Тому банку необхідно вдосконалювати свою діяльність на ринку банківських послуг шляхом зменшення їх вартості та створення необхідних заходів для забезпечення безпеки їх проведення, зокрема через систему Інтернет. Знижувати вартість послуг банк може за рахунок збільшення обсягів реалізації послуг, встановлення більш низьких тарифів, покращення якості послуг, зменшення термінів продажу послуги клієнту. При цьому для отримання конкурентних переваг при запровадженні нових продуктів та послуг доцільно проводити маркетингові дослідження, аналізувати потреби споживачів, вивчати зарубіжний досвід.

До рекомендацій щодо покращення діяльності банків на ринку банківських послуг слід віднести:

- а) вдосконалення вже існуючі банківські продуктів та розробка і впровадження нових комплексних послуг;
- б) налагодження роботи Фонду гарантування вкладів населення;
- в) розвиток взаємовідносини банків з клієнтами та партнерами;

- г) розвиток Інтернет-банкінгу та нетрадиційних послуг, залучення для цього відповідних висококваліфікованих спеціалістів, використання новітніх інформаційних технологій;
- д) зменшення процентних ставок за позиками та кредитами для залучення більшої кількості клієнтів;
- е) формування ефективного інституційного середовища для регулювання факторів конкурентної боротьби та уповільнення монополізації банківського ринку.

Для підвищення рівня фінансової обізнаності потенційних споживачів та їх зацікавлення у послугах, що надає банк, необхідно сконцентрувати увагу на збільшенні консультаційних послуг. Особливе значення з боку держави при цьому має удосконалення діючої законодавчої бази, вдосконалення системи контролю за діяльністю банків.

## СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Офіційний сайт Національного банку України [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.bank.gov.ua>.
2. Осадчий Є. С. Банки з іноземним капіталом на ринку України: проблеми та перспективи розвитку /Є. С. Осадчий // Стратегія економічного розвитку України. – 2013. – № 33. – С. 94–102.
3. Квактун О.О. Проблеми та перспективи залучення іноземних інвестицій у банківську систему України /О. О. Квактун // Економічний простір. – № 75. –2013. – С. 20–28.
4. Вовчак О. Сучасні інструменти реструктуризації вітчизняної банківської системи / О. Вовчак, І. Осадчий // Вісник НБУ. – 2014. – № 12. – С. 13–17.
5. Євенко Т. І. Банківська система України: проблеми і перспективи розвитку / Т.І. Євенко // Економіка. –2016. –№ 6. – С. 40–41.
6. Д'яконова І.І., Макаренко М.І. Міжнародні фінанси: навчальний посібник. – К. : Центр учбової літератури, 2013. – 548 с.
7. Волкова І.А. Бухгалтерський облік у банках. Навчальний посібник/ І.А.Волкова,О.Ю.Калініна.- Центр учбової літератури, 2009р. – с.64-65.
8. Гончаров Ю.В. Управління проектним фінансуванням комерційного банку // Актуальні проблеми економіки. – 2009. - №9. - с. 196-208.
9. Герасимович А.М., Алексеєнко М.Д. та ін. Фінансовий менеджмент. Підручник 2-ге видання, перероблене і доповнене. – К. : КНЕУ, 2009 р. – 599 с.
10. Державний комітет статистики України [Електронний ресурс]/ Офіційний сайт – Режим доступу: [ukrstat.gov.ua](http://ukrstat.gov.ua).
11. Дзюблюк О. До питання про суть комерційного банку і специфіку банківського продукту// Вісник НБУ.- 2006.- № 4 .- с. 60-62.
12. Джозлин Р.В., Хамфриз Д.К. Банковский маркетинг. Введение в рыночное планирование.- М.: Цериx – ПЭЛ, 2000.- 96 с.
13. Дмитрієва О. А. Оптимізація депозитної діяльності комерційного банку// Фінанси України. – 2009. - № 5. – с.15-17.

14. Жуков Е.Ф. Менеджмент и маркетинг в банках: Учебное пособие для вузов.- М.: Банки и биржи, ЮНИТИ, 2004.- 191 с.
15. Закон України «Про банки і банківську діяльність» зі змінами та доповненнями від 15.03.2006р. – Відомості Верховної Ради, 2006 - №14. – с.121.
16. Капран В. І. Банківські операції : Навч. посіб. / В. І. Капран, М. С. Кравченко, О. К. Коваленко. – К.: Центр навчальної літератури, 2010.– с.119-127.
17. Кириченко О., Геленко І., Ятченко А. Банківський менеджмент: Навчальний посібник для вищих навч. закладів.- К.: Основи, 2006.- 671 с.
18. Киселев В. В. Управление банковским капиталом (теория и практика) /В. В. Киселев. – М. : ОАО «Изд-во «Экономика», 1997. – 256 с.
19. Ковшарь А. І. , Марченко О. Г. Шляхи удосконалення Депозитної політики на сучасному етапі. Науковий вісник. - К.: Основи, 2011р. – с. 47-51.
20. Коваленко Л.О., Ремньова Л.М. Фінансовий менеджмент. Навчальний посібник. – 2-ге видання, перероблене і доповнене. – К.: Знання, 2005. – 485с.
21. Козьменко С.М., Шпиг Ф.І., Волошко І.В. Стратегічний менеджмент банку: Навчальний посібник. – Суми: ВТД «Університетська книга», 2003. – 734с.
22. Кочетков В.М., Нікітін А.В. Маркетинг у банку: Конспект лекцій. – К.: Видавництво Європейського університету, 2002. – 88 с.
23. Лисенко О. Що пропонують банки клієнту// Конкретно про банки в Україні.- 2006.- с.34-35
24. Лютий І. О., Солодка О. О. Банківський маркетинг: Навчальний посібник — К. : Знання, 2009. — 395с.
25. Матвійчук І.В. Банківське інвестиційне кредитування//Фінанси України. -2008. - № 10. - С. 117-120.
26. Мельникова І. Маркетингові аспекти формування депозитної бази комерційного банку// Банківська справа.- 2010.- № 3.- С. 40-41
27. Мещеряков А.А., Лисяк Л.В., Фінансовий менеджмент у банках: Навчальний посібник. – К.:Центр навчальної літератури, 2006. – с. 212-218.

28. Миколаєва Т.П. Банківський маркетинг. Навчально-методичний посібник. — М.: Вид.Центр ЕАОИ. 2009. — с.129-135.
29. Миколаєнко С.М. Нові банківські продукти// Банківська справа.- 2008.- № 8.- с. 21-26. 92
30. Національний банк України [Електронний ресурс]/ Офіційний сайт – Режим доступу: [www.bank.gov.ua](http://www.bank.gov.ua).
31. Нікітін А.В. Маркетинг у банку. Навчально-методичний посібник. — К.: КНЕУ, 2001. — с.21-68.
32. Новикова І. В., Худолій Л. М., Денисенко М. П., Кабанов В. Г. Банківський маркетинг: Навчально-методичний посібник для студентів вищих навчальних закладів / Європейський ун-т. — К. : Видавництво Європейського університету, 2003. — с. 155.
33. Орлієнко С. Особливості розробки нових банківських продуктів//Банківська справа. - 2010.- № 3.- С. 24-27.
34. Пашківський А.Е. Оцінка якості кредитного портфеля // Бухгалтерія та банки. 2011. №8. С.27.
35. Примощенко В.В. Банківське інвестиційне кредитування //Формування ринкових відносин .- 2011. - №10. - с.40-43.
36. Примостка Л.О. Фінансовий менеджмент банку. Навчальний посібник, Київ, 2009. - с.79-84.
37. Прокопенко І. Ф. Основи банківської справи : Навч. посіб. / І. Ф. Прокопенко, В. І. Ганін, В. В. Соляр. – К. : Центр навчальної літератури, 2007. – 410 с.
38. Романенко Л.Ф. Товарна (продуктова) політика банку/Бібліотека українських підручників [Електронний ресурс]/Режим доступу: [pidruchniki.ws/20080215/bankivska\\_sprava](http://pidruchniki.ws/20080215/bankivska_sprava)
39. Роуз Питер С. Банковский менеджмент: Пер. с англ.- М.: Дело ЛТД, 1997.- с.114-115.
40. Савченко Н.Д. Депозитний портфель кредитного банку. Особливості формування// Банківська справа.- 2011.- № 7.- с. 42-47.

41. Савельєв, Є. В. Новітній маркетинг: навч. посібник / Є. В. Савельєв, С.І. Чоботар, Д. А. Штефанич. – К. : Знання, 2008. – 420 с.
42. Севрук В.Т. Банковские риски. – М.: Дело ЛТД, 1995. – 72 с.93
43. Семенюк Л.П. Визначення цілей продуктової стратегії банку як вирішального фактора планування комплексу маркетингу. Харків, 2008. – с.36-39.
44. Ситник Л.С. Фінансовий менеджмент: Навчальний посібник. – К.:Центр навчальної літератури, 2006. – с.278-279.
45. Снігурська Л.П. Банківські операції та послуги. Навчальний посібник. - К.: МАУП, 2006.- с. 277-281;
46. Стратегія розвитку банківського продукту [Електронний ресурс]/Режим доступу: [esmarketto.info/study-19-1.html](http://esmarketto.info/study-19-1.html).
46. Тулембаєва А.Н. Банківський маркетинг. Навч. посібник. — Алмати: Тріумф «Т», 2007. — с.119-126.
47. Хабаров В.І., Попова Н.Ю. Банківський маркетинг. МФПА. – М., 2008. – с.6-28.
48. Штейн О. Нові тенденції в розвитку банківського маркетингу // Вісник НБУ. – 2006. – № 8. – с.12-18.