

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ**  
**ТЕРНОПІЛЬСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ЕКОНОМІЧНИЙ**  
**УНІВЕРСИТЕТ**  
**ФАКУЛЬТЕТ БАНКІВСЬКОГО БІЗНЕСУ**  
**КАФЕДРА БАНКІВСЬКОЇ СПРАВИ**

**Хомюк Ірина Федорівна**

**СТАНОВЛЕННЯ І РОЗВИТОК РИНКУ БАНКІВСЬКИХ ПОСЛУГ В**  
**УКРАЇНІ**

**Спеціальність 8.03050802 – банківська справа**

Дипломна робота за освітньо-кваліфікаційним рівнем «магістр»

Студентка групи БСзм – 52

І.Ф. Хом'юк

---

(підпис)

Науковий керівник:

к.е.н., доцент З.К.Сороківська

---

(підпис)

Дипломну роботу допущено

до захисту

«\_\_»\_\_\_\_\_ 201\_ р.

Зав.кафедри банківської справи,

д.е.н., професор

Дзюблюк О.В. \_\_\_\_\_

(прізвище, ініціали)

(підпис)

**Тернопіль - 2013**

## ЗМІСТ

ВСТУП .....	3
<b>РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ОРГАНІЗАЦІЇ РИНКУ</b>	
<b>БАНКІВСЬКИХ ПОСЛУГ</b>	
1.1. Роль та місце комерційних банків на ринку банківських послуг ...	7
1.2. Суть і значення банківських послуг у діяльності комерційних банків .....	16
1.3. Поняття ринку банківських послуг.....	26
ВИСНОВКИ ДО РОЗДІЛУ 1.....	35
<b>РОЗДІЛ 2. АНАЛІЗ СУЧАСНОГО СТАНУ РИНКУ БАНКІВСЬКИХ</b>	
<b>ПОСЛУГ В УКРАЇНІ</b>	
2.1. Аналіз депозитних послуг комерційних банків.....	37
2.2. Аналіз сучасних тенденцій розвитку кредитних послуг .....	50
2.3. Основні напрямки розвитку розрахунково-касових послуг.....	59
ВИСНОВКИ ДО РОЗДІЛУ 2.....	71
<b>РОЗДІЛ 3. ПЕРСПЕКТИВИ РОЗВИТКУ РИНКУ БАНКІВСЬКИХ</b>	
<b>ПОСЛУГ В УКРАЇНІ</b>	
3.1. Запровадження новітніх банківських послуг, як необхідна умова розвитку ринку банківських послуг .....	73
3.2. Зарубіжний досвід та процес удосконалення продуктової політики комерційних банків в Україні в сучасний період.....	90
ВИСНОВКИ ДО РОЗДІЛУ 3.....	96
ВИСНОВКИ .....	98
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	102

## ВСТУП

**Актуальність теми дослідження.** Внутрішня логіка трансформації економіки визначає важливу роль банківської системи у цьому процесі. Особливе місце банків в економічній системі в цілому і на фінансовому, грошовому ринках, зокрема, надає їм можливість активно впливати на всі складові реформування економіки. Функціонування банківської системи переважно прискорює розвиток ринкової інфраструктури, створює методи і інструменти нової системи державного регулювання економіки, прискорює капіталізацію доходів підприємства і населення, дозволяє мобілізувати достатні для реструктуризації економіки ресурси і найраціональніше розподіляти їх між господарюючими суб'єктами.

Нині істотно змінюєця як роль банків в економіці, так і характер взаємовідносин банків із клієнтами, зміст послуг, що їм надають.

Процес формування ринкових відносин в економіці України поступово визначає значне збільшення попиту на послуги кредитної системи як з боку суб'єктів підприємницької діяльності, так і з боку фізичних осіб. Сучасні особливості організації бізнесу визначають потребу підприємств не тільки в кредитно-розрахунковому банківському обслуговуванні, але й в значно більшому спектрі різноманітних послуг комерційних банків, які можуть забезпечити умови для ефективного, прибуткового господарювання своїх клієнтів.

Що стосуєця самих банківських установ, то потреба в розширенні діапазону їх послуг є об'єктивним результатом умов конкурентного середовища, яке складаєця на вітчизняному ринку. Крім того, в умовах ринку, кредитні операції не в змозі забезпечити їм відповідний рівень прибутковості, що поглиблює тенденції до універсалізації банківської справи і створення повноцінного ринку банківських послуг.

Сучасний рівень розвитку продуктивних сил вимагає від банківського сектора пропозиції дедалі більшого числа послуг своїм клієнтам. На протязі останніх років банківська справа в багатьох країнах світу вийшла на якісно новий рівень. Він передбачає, зокрема, охоплення більшості населення банківськими

послугами. Так у Великобританії, Франції, Німеччині більше 80% дорослого населення мають поточний рахунок або внески в банку, що ж стосується зайнятої частини населення, то 80% її мають рахунок або в банку, або в страховій компанії, або в кількох кредитно-фінансових інститутах.

Із переходом до системи ринкових відносин у банківській справі однією з актуальних є проблема детального вивчення ролі та місця банківських послуг у загальній сукупності операцій комерційних банків, причин виникнення і розвитку нових послуг, а також їх впливу на показники доходності й ліквідності банків. Пошуки відповідей на ці питання будуть сприяти розвитку банківській справі в Україні, повноцінному задоволенню потреб суб'єктів економіки та держави в банківських послугах

**Огляд літератури з теми дослідження.** Значний внесок у дослідження ринку банківських послуг та діяльності банків на ньому зробили як зарубіжні так і вітчизняні економісти. Зокрема, серед зарубіжних можна назвати А. Сметаніна, І Хохлова, О. Жданова та ін.. серед вітчизняних економістів які працюють з даною проблематикою слід відзначити О. Васюренка, А. Герасимовича, Л. Кіндрацьку, А. Мороза, І. Прокопенка, Н. Мікулу. Проте у їхніх працях, як правило досліджують лише окремі аспекти функціонування банків на ринку банківських послуг і недостатньо уваги приділено комплексному дослідженню функціонування самого ринку банківських послуг.

**Мета і завдання дослідження.** Метою даної дипломної роботи є обґрунтування теоретичних основ організації ринку банківських послуг, з'ясування сучасного стану ринку банківських послуг, розроблення пропозицій щодо впровадження нових видів банківських послуг у вітчизняну практику комерційних банків, які активно застосовують у зарубіжній банківській практиці.

Для досягнення поставленої мети передбачено постановку, формулювання і розв'язання наступних наукових і практичних завдань:

дослідити теоретичні засади організації ринку банківських послуг;

- визначити сутність банківської послуги, характерні особливості, відмінності від банківського продукту та банківської операції;

- обґрунтувати та визначити роль комерційних банків на ринку банківських послуг;
- проаналізувати діючу практику надання традиційних банківських послуг банківськими установами;

розробити пропозиції щодо удосконаленню ринку банківських послуг шляхом впровадження нових банківських послуг

**Об'єкт і предмет дослідження.** Об'єктом дослідження виступає система комерційних банків України в умовах формування ринкових відносин, а також діяльність комерційних банківських установ розвинених країн на ринку банківських послуг.

**Предметом дослідження** є діяльність банківських установ щодо надання банківських послуг.

**Методи дослідження.** Теоретико – методологічну основу дипломної роботи становить сучасна економічна теорія, критичний синтез класичних теорій і новітніх поглядів на проблеми розвитку ринку банківських послуг. Для оцінки стану ринку банківських послуг використовують різноманітні методи, серед яких метод аналізу і синтезу, статистичні, економіко – математичні методи, порівняльний аналіз динаміки показників. Емпіричною основою дослідження є результати конкретних економічних досліджень, зарубіжний і вітчизняний досвід діяльності комерційних банків.

**Інформаційна база роботи.** Інформаційною базою дослідження послужили закони України, постанови та декрети Кабінету Міністрів України, укази Президента України, положення та інструкції Національного банку України, банківських установ.

**Наукова новизна роботи** полягає у розробці теоретичних положень, що розкривають економічні та організаційні аспекти ринку банківських послуг. Положення роботи, що визначають її наукову новизну, полягають у наступному:

- дістало подальшого розвитку визначення суті банківської послуги як економічної категорії, що виразилося в уточненні її змісту з економічної точки зору. Визначено особливості банківської послуги, її відмінності від операції;

- доповнено критерії класифікації банківських послуг, що дозволило більш ширше розглядати діапазон продуктової діяльності банківської установи;
- на основі проведеного аналізу депозитних, кредитних та розрахунково-касових послуг сформульовано основні тенденції їх розвитку, та визначено фактори що на них впливають;

удосконалено продуктову стратегію банківських установ на ринку банківських послуг та визначено перспективи запровадження нових послуг у банківську практику.

**Практичне значення** роботи полягає у тому, що пропозиції щодо запровадження нових банківських послуг у практику вітчизняних банків можуть бути використані банківськими установами в процесі формування стратегії діяльності на ринку.

**Структура роботи.** Дана робота складається із вступу, трьох розділів, висновків, списку використаної літератури та додатків.

Повний обсяг дипломної роботи - 108 сторінок, у тому числі на 18 з них розміщено 7 таблиць, 11 рисунків, список використаних джерел із 81 найменування.

## РОЗДІЛ 1

### ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ОРГАНІЗАЦІЇ РИНКУ БАНКІВСЬКИХ ПОСЛУГ

#### 1.1. Роль та місце комерційних банків на ринку банківських послуг

Однією з передумов формування в Україні повноцінних відносин ринкових є підвищення ролі банків комерційних як ланки ключової в системі господарювання. Саме банки, мобілізуючи вільні тимчасово кошти грошові і перетворюючи їх на капітал, здатний приносити прибуток, збільшують багатство реальне країни. Саме банки є тими центрами, де розпочинаєця і завершуєця партнерство ділове численних учасників діяльності господарської. Одне слово, система банківська – це основа розвитку діяльності підприємницької, вирішальний фактор зростання економічного і підвищення рівня життєвого населення. Тому саме від ефективності та роботи надійності банків значною мірою залежить успіх у подоланні кризи економічної і проведенні реформ ринкових.

Функціонування економіки ринкової ґрунтуєця на функціонуванні ринків різних, які можна згрупувати в основні дві групи: ринки виробленої продукції (товарів та послуг) та ринки трудових та ресурсів фінансових. На ринку ресурсів фінансових зустрічаюця, такі в яких у процесі господарювання виникає потреба у коштах для розширення їх діяльності, а також такі, у яких накопичуюця заощадження, що можуть бути використані для інвестицій. Саме на ринку ресурсів фінансових відбуваєця коштів перелив, при якому вони переміщуюця від тих, хто має їх надлишок, до тих хто потребує інвестицій. При цьому, як правило, кошти спрямовують від тих, хто може ефективно їх використовувати, до тих, хто використовує їх продуктивно. Це сприяє не тільки підвищенню ефективності та економіки ефективності в цілому, а й поліпшенню добробуту економічного кожного члена суспільства.

Отже, під ринком фінансовим слід розуміти економічних систему та відносин правових, пов'язаних з купівлею-продажем або випуском та обігом активів фінансових [25, с. 143].

Розглянувши структуру ринку фінансового можна зробити наступний висновок, тобто, що складовою послуг ринку фінансових є ринок послуг банківських, на якому діють як установи банківські так і парабанківські. Проте найбільш пріоритетними суб'єктами, які пропонують послуги на ринку даному є установи банківські.

Процес формування організації, та розвитку послуг ринку банківських як елемента важливої моделі ринкової економіки України сприяв активізації банків діяльності, їх функції, основних посередників фінансових. На відміну від трастових фінансових, та інвестиційних компаній та фондів банки займаюця не лише діяльністю посередницькою, але і надають різноманітні послуги своїм клієнтам. Особливістю етапу сучасного підприємництва розвитку в Україні визначаюця потреби господарювання суб'єктів не лише в традиційному кредитно-розрахунковому обслуговуванні з боку банків, а й у широкому асортименті послуг банківських, які визначаюця банку функціями. Це обумовлено різними причинами об'єктивними серед посередників фінансових, низьким рівнем доходності класичних операцій банківських. Результатом цього стає поглиблення тенденцій до діяльності банківської універсалізації, створення системи банківської типу ринкового з відповідною інфраструктурою.

Банківська система України поступово удосконалюєця формуєця,. Прикладом цього є прийняття двох законодавчих та ряду актів нормативних. Структура системи банківської представлена рівнями двома: НБУ і банками комерційними різних власності форм, територіального рівня спеціалізації, [24, с.89].

З огляду на це, значення особливого набуває виважене теоретичне я суті банків комерційних, як основного елементу в системі відносин ринкових.

Практика функціонування банків комерційних у країнах із розвинутою економікою ринковою охоплює спектр величезний операцій різноманітних, що виконуюця цими інститутами на ринку фінансовому. За оцінками деякими, банки комерційні країн європейських понад 100 видів операцій виконують з клієнтів обслуговування, банки США – понад 150, а кредитні фінансово установи Японії –



близько видів 300 [15, с.66]. зрозуміло, таке розмаїття операцій істотно розуміння ускладнює банків комерційних суті, зумовлюючи наявність досить відмінних підходів до теми цієї.

Одним із найпоширеніших серед них є трактування банків комерційних, як інститутів системи кредитної, які не мають емісії банкнот права [25, с.237]. Таке розуміння, однак, більше вказує на відмінність головну банків комерційних від центрального банку, ніж подає ґрунтовне визначення суті банку комерційного.

Точнішим є підхід, згідно з яким поняття банку комерційного трактується як підприємство установа чи, що набір виконує операцій певний або надає послуги певні. Наприклад, банк комерційний– установа це, що господарювання суб'єктів кредитує, осіб приватних і виконує їх обслуговування касове розрахунково- [13, с.264].

Якщо йдеця про аспект юридичний визначення суті банку комерційного, то у такому разі важливого значення набуває операцій перелік, які можуть виконуватися установами банківськими відповідно до законодавства тієї чи іншої країни. В Україні відповідно до Закону „Про банки і банківську діяльність” банки визначаюця як установи, функцією яких є кредитування діяльності господарської суб'єктів та громадян за рахунок коштів залучення підприємств, організацій установ, населення та інших ресурсів кредитних, розрахункове та касове обслуговування господарства народного, виконання валютних та інших операцій банківських.

Комерційні банки можуть створюватися на засадах пайових та акціонерних. Засновниками та учасниками банків комерційних можуть виступати особи юридичні та фізичні. Причому частка будь-кого з них перевищувати не повинна фонду статутного 35% банку, який формується лише за рахунок коштів грошових. З метою захисту вкладників інтересів та забезпечення стійкості фінансової банку законодавством встановлюється розмір мінімальний фонду статутного. Крім статутного банк комерційний створює також фонди страховий та резервний, кошти яких у разі потреби використовуюця на збитків покриття банку у діяльності.

На території України розміщення та залучення коштів грошових, а також обслуговування касове та розрахункове можуть здійснювати лише банки комерційні. Проте банки не можуть здійснювати діяльність у сфері виробництва матеріального, страхування та торгівлі.

Усі банки комерційні мають тримати резерви обов'язкові в Національному банку. При нестачі коштів для здійснення операцій кредитних і взятих виконання на себе зобов'язань можуть банки одержувати у Національному банку позики.

У час нинішній система банківська України нараховує 2 державні банки, близько 176 комерційних банків (табл. 1.1).

**Таблиця 1.1**

**Динаміка чисельності банків в Україні [58]**

	2009 р.	2010 р.	2011 р.	2012 р.
Кількість банків за реєстром (на кінець періоду)	197	194	198	176
Кількість банків, які мають ліцензію на здійснення банківських операцій (на кінець періоду):	182	176	176	175
з них банки з іноземним капіталом	51	55	53	55
у тому числі зі 100% іноземним капіталом	18	20	22	23

Таким чином, практично сьогодні всі банки України (крім Національного банку України та Ексімбанку) належать до сектора корпоративного системи банківської. Серед них як за кількістю, так і за операцій обсягом місце провідне посідають банки комерційні [55, с.65].

Комерційним банкам властива різноманітність надзвичайна діяльності сфер, форм організаційних, підпорядкування, діяльності меж територіальних, тощо, що вимагає їх класифікації обґрунтованої науково.

Так, за операцій складом, які банки виконують, їх поділяють на універсальні та спеціалізовані. Спеціалізовані банки виконують окремі види операцій банківських (які обов'язково включають операції основні банків – депозитів залучення, кредитів надання та операції розрахункові). Універсальні банки практично виконують операції банківські всі, не спеціалізуючись на їх видах окремих.

Залежно від впливу сфери у банку, від того, де клієнти розміщені, яких він обслуговує, банк може називатися транснаціональним, регіональним або місцевим, міжрегіональним.

За організаційно-правовою формою господарювання банки можуть бути:

- товариства акціонерні відкриті;
- товариства акціонерні закриті;
- з обмеженою відповідальністю товариства;
- на засадах корпоративних [18, с. 167].

За структурною побудовою розрізняють банки з філіями банки, без філій, холдингові банківські компанії.

За діяльності типом банки можуть бути поділені на оптові та роздрібні. Роздрібні банки обслуговують клієнтів - осіб фізичних, а оптові займаючись клієнтів корпоративних обслуговуванням.

Сфера банку діяльності визначає тип діяльності його. Так банки місцеві є роздрібними переважно. Регіональні та банки міжрегіональні займаючись обслуговуванням як клієнтів, так і банків інших. Транснаціональні банки, які часто називають центрами грошовими, здійснюють переважно операції оптові, але можуть обслуговувати клієнтів і великих, що мають високий рейтинг кредитний.

Безпосереднім проявом суті певної категорії економічної чи явища є його функції. Розглянемо функції основні банку комерційного, які визначають його суть економічну.

Акумуляція вільних тимчасово коштів грошових – одна з найдавніших банків функцій. Мобілізовані банком грошові вільні засоби фізичних і юридичних

осіб, з сторони одної, приносять їх власникам дохід у процентів вигляді, а з іншої – створюють базу для проведення операцій кредитних. Сконцентровані засоби грошові можуть бути використанні для роду різного потреб соціальних економічних і. Саме з банків допомогою здійснюєця перетворення засобів грошових у капітал [29, с.59].

Другою банків функцією є функція регулювання обороту платіжного. Банки центрами виступають, через які проходить оборот платіжний різних суб'єктів господарських. Завдяки розрахунків системі банки створюють для клієнтів своїх можливість обміну здійснення, обороту засобів грошових і капіталу. Можна висновок зробити, що функція дана реалізуєця шляхом здійснення операцій комплексу, визнаних банківськими і закріпленими за банком як інститутом кредитним грошово.

Третьою і не менш важливою є функція посередницька. Під нею розуміють банку діяльність, як в платежах посередника. Через банки проходять підприємств платежі, населення організацій, і в цьому банки значенні, знаходячись між клієнтами, платежі здійснюючи за дорученням їх, як би наділенні місією посередницькою. Однак розуміння функції посередницької дещо глибше, ніж в платежах посередництво, воно звернено не до операції одної, а до їх сукупності, до як цілого банку єдиного [28, с.317].

Ці функції тісно пов'язані між собою та дають змогу банку комерційному виступати в ролі інституту, що емітує засоби платіжні для обслуговування всього капіталу кругообігу в виробництва процесі й товарів обігу.

Крім зазначених базових, банк комерційний може виконувати ряд інших функцій, коло конкретне яких визначаєця різних секторів особливостями ринку і потребами груп тих клієнтів, на які він орієнтує діяльність свою.

За умов таких на етапі сучасному розвитку діяльності банківської особливо важлива роль банків з виконання професіоналів функцій ринків фінансових, що реалізуєця через здійснення діяльності посередницької ними.

Більшість банків комерційних займаюця не тільки посередництвом, для прикладу, з емісії паперів цінних і їх розміщення, але й мають можливість

організувати синдикати спеціальні банківські – гаранти, кредити надають покупцям паперів цінних, сприяють формуванню ринку вторинного і т. ін. Таким чином, виконання професіоналів ролі, що реалізуєця через здійснення діяльності банків посередницької на ринках фінансових є не тільки джерелом отримання додаткового доходу банками, а й механізмом реальним створення умов для розширення впливу сфери, здійснення вкладень кредитних шляхом ініціювання касового кредитно обслуговування контрагентів діяльності посередницької. Паралельно від цієї діяльності важливе має значення для функціонування ефективного ринків фінансових, оскільки опосередковано банки активно формують ринок первинний паперів цінних, забезпечують ліквідність інструментів фінансових. Що приводить до організації та функціонування ринку вторинного, важливої частини ринку фондового.

На ринку вторинному посередники фінансові забезпечують стабільне ринку функціонування, а також задовольняють осіб юридичних інтереси і фізичних щодо інвестування коштів у активи фінансові та вилучення їх з інвестування процесу. При цьому інститути ринку задовольняють не тільки потреби інвесторів щодо продажу купівлі активів фінансових на регулярній основі за ціною ринковою, а й надають консультаційні, інформаційні, послуги управлінські.

До послуг основних фінансових, які надаюця посередниками фінансовими на ринку первинному, належить коштів залучення у вигляді депозитів та позик надання, які здійснюють банки комерційні на ринку капіталу позичкового.

При обслуговуванні ринку учасників, одні посередники фінансові надають лише окремих послуг вид, який і визначає в цілому їх роль на ринку, а інші – спектр широкий послуг фінансових. До останніх належать банки комерційні, які крім основних послуг банківських щодо коштів залучення та розміщення їх на кредитів ринку, кількість велику операцій здійснюють від імені та за рахунок клієнтів як на ринку капіталів позичкових так і ринках валютному і на фондовому [25, с.247].

Отже, банк комерційний – це установа кредитна фінансова створена групою юридичних чи фізичних осіб обмеженою для надання послуг фінансових іншим особам із метою отримання прибутку максимального.

Банки відіграють роль важливу у суспільстві. Вони забезпечують передачу капіталу грошового зі накопичення сфер у використання сфери. Завдяки банкам діє розподілу механізм і капіталу перерозподілу за сферами і галузями виробництва. Через банки капітали великі мобілізують, необхідні для інвестицій, виробництва. Роль банків суттєво змінюється в умовах дальшого розвитку економіки ринкової. Вони стають важливим надзвичайно інституціями, від діяльності яких мірою значною залежить благополуччя економічне країни в цілому держави, і людини кожної зокрема.

Процес формування ринку послуг банківських в Україні збігся за часом з періодом інфляції високої та життя економічного лібералізації в країні. Звідси слабкість початкова багатьох новостворюваних банків українських, яка компенсувалася можливостями отримання ними високої "інфляційної" маржі фінансової, а також відсутністю механізмів централізованих, які б частину перерозподіляли цієї маржі на користь сектора економіки реального. Особливу роль тут відіграла також відсутність ефективної системи державної індексації коштів в валюті національній осіб як юридичних, так і фізичних, що дозволяло за рахунок доходності високої встановлення операцій банківських здійснювати перерозподіл коштів інфляційних на користь сектора реального [26, с. 60].

На протязі років останніх ці умови змінилися істотно і можливості розвитку екстенсивного банків вже багато в чому вичерпані. В міру інфляції зниження та гривні стабілізації звузилися значно я можливості отримання високої маржі банківської і за рахунок коштів інфляційного перерозподілу та операцій на ринку валютному. Дохідність вкладень у папери цінні державні також знизилася. Проте криза світова економічна внесла корективи у діяльність системи банківської країни. Погіршилися економічні загальні показники, що відповідно відобразилося у рості інфляції показників, темпів зниженні розвитку економічного, відтоку ресурсів з системи банківської, банків банкрутству.

Для того, щоб вижити, змушені банки братися за операції будь-які, що обіцяють прибуток і збереження капіталів цінності акціонерів та засновників. Водночас справді операції спеціалізовані, що потребують досвіду, особливого організації технічної і персоналу підготовки, поза увагою залишаюця банків більшості. В умовах економічної складної ситуації діяльність банків комерційних України вимушено зосереджуєця на найпростіших банківських кредитно-операціях з вузьким клієнтури колом. Насамперед — це засновники, акціонери великі та банки самі. Що ж стосуєця держави, то вона шукає шляхи виходу із ситуації, що склалася, шляхом передусім надання допомоги банкам проблемним, щоб запобігти кризі банківській.

В умовах сучасних зберігаєця і поглиблюєця така тенденція у розвитку системи банківської України, як вкрай нерівномірний розподіл мережі установ кредитних по території країни. Основна кількість банків, комерційних у тому числі найбільших, за масштабами нашими, зосереджень таких містах, як Київ, Запоріжжя, Дніпропетровськ, Донецьк, Харків, Одеса, Львів та ін. Лише в Києві та Київській області на кінець 2012 р. їх налічувалося близько ста, тобто понад 42% від кількості загальної. Київським банкам належить більше половини капіталу сумарного всіх банків українських, а частка послуг банківських, що їх вони надають, навіть вища, оскільки вони діють і через філії свої, які розташовані в регіонах інших [57].

НБУ обмежити намагаєця можливості монополізації ринку послуг банківських, видаючи ліцензії та визначаючи нормативи економічні банків діяльності. Проте ринок послуг банківських у цілому має олігопольний характер (тобто на ньому присутні кілька монополістів великих).

На момент даний на ринку послуг банківських представлений досить спектр вузький послуг нетрадиційних, які надають як установи небанківські так і банківські.

З цього можна висновок зробити, що на ринку послуг банківських діють всі інститути системи кредитної, проте банки комерційні займають дуже місце вагоме у послуг представлених на ринок послуг банківських. Прибутковість від

надання послуг даних становить 87%, у той час як від нетрадиційних 6-10%. Зовсім інша картина, наприклад, в Німеччині, де послуги нетрадиційні приносять 65,7 прибутку, у Англії - 50,1% [ 19, с.105].

В Україні на момент даний намітились тенденції до розвитку системи парабанківської, яка має реальні можливості розширити асортимент ринку послуг банківських і таким чином знизити пріоритетність банків на ринку банківських послуг.

## **1.2. Суть і значення банківських послуг у діяльності комерційних банків**

Розвиток ринку фінансового є елементом важливим реформ економічних. Збалансована територіальна структура ринку фінансового забезпечує повне використання ресурсів, фінансових стимулює та прискорює розвиток регіонів галузей і, гарантує подальше зростання країни економічне.

Серед практичних і теоретичних напрямків дослідження методів ринкових господарювання існує проблема малодосліджена, пов'язана з особливостями функціонування і розвитку ринку послуг фінансових в Україні. Аналіз ринку послуг фінансових і його специфіка обумовлює необхідність утворення категорій основних. В літературі економічній не має однозначного тлумачення категорії економічної “ послуга фінансова ”. Так, під послугою фінансовою розуміють специфічну форму відносин фінансових, що виникають в процесі руху коштів фінансових між державою, особами юридичними і фізичними і реалізують за допомогою специфічних інструментів фінансових. В свою чергу А.Андрєєва дає наступне визначення терміну “ послуга фінансова ”, а саме — це вид особливий діяльності, пов'язаний із здійсненням комплексу операцій фінансових (банківських), спрямованих на задоволення потреб певних осіб фізичних і юридичних [6, с.35].

З наведеного трактування вище “ послуги фінансової ” виникає наступне питання: чим вона відрізняється від “ послуги банківської “. Отож, основною



відмінністю послуги банківської від фінансової полягає в суб'єкті, який надає послугу дану.

Нині банки є найбільш важливими інститутами фінансовими в економіці ринковій, які виконують функції численні в суспільстві.

Перш ніж перейти до аналізу ринку послуг банківських, необхідно розібратися в самому понятті “ послуга банківська ”. У економічній вітчизняній літературі найбільш поширене визначення послуг банківських як операцій масових. Однак, із такого визначення не зрозуміло, чим послуги відрізняюця від інших операцій банківських.

Так, вчений російський Е.В.Єгоров під послугою банківською розуміє продукт інтелектуальний професійний, створений на основі досліджень маркетингових попиту ринку з метою його на ринку реалізації і прибутку отримання [38, с.28]. В свою чергу А.В.Романов під послугою банківською розуміє послугу з фактором сильним персоніфікації особистої при її реалізації [73, с.115].

Як правило, коли мова йде про сутність послуги банківської доцільним є розглядати наявність клієнта, адже лише при наявності його можна говорити про послугу, тобто повинен бути споживач послуги самої. Наявність клієнта у відносинах між покупцем послуги і банком комерційним дає можливість трансформувати операцію банківську у послугу банківську.

При зверненні першому клієнта до банку вже починаєть процес операції трансформації у послугу. Таким чином, залучаючи грошові кошти вільні своїх клієнтів на депозити, банки комерційні надають останнім послуги депозитні здійснюючи при цьому ряд цілий операцій банківських які направлені на оформлення різних документів які засвідчують послуги надання.

Важливу роль банк відводить наданню послуг при проведенні операцій активних, серед яких крім кредитних виділяють операції з паперами цінними, які здійснююця як у рамках політики самостійної, так і за дорученням, за рахунок і на клієнта користь. Практично стопроцентну участь клієнта передбачає така група операцій банківських: довірчі і посередницькі комісійно,

які проводяться за дорученням клієнтів і на засадах комерційних. Усі ці операції відповідають схемі клієнт-банк-клієнт і, на думку нашу, тотожні поняттю послуги банківські. За послуги клієнтам своїм пропонувані (у тому числі й за ведення їхніх рахунків), банки, як правило, комісію с правляють, яка нерідко становить частину значну їхнього прибутку.

Враховуючи все вище викладене та специфіку діяльності установ банківських щодо надання клієнтам своїм послуг доцільно виділити цілі наступні на які напалені послуги банківські:

- сприяння у отриманні прибутку клієнтом;
- потреб клієнта задоволення;
- допомога практична клієнтові при виникненні труднощів фінансових (гарантії консультації, та ін.).

Отже, під послугою банківською слід розуміти комплексну банку діяльність із потреб задоволенням клієнта шляхом проведення операцій банківських або шляхом залучення вільних тимчасово ресурсів, спрямована на прибутку одержання. Іншими словами, власне “послуги” - це кількісний результат, продукт банку готовий, тоді як “операції” – це свого роду процес виробничий (табл. 1.2).

**Таблиця 1.2**

**Класифікація результатів діяльності  
комерційного банку [18, с. 234]**

Види операцій комерційного банку	Результати банківської діяльності
Пасивні операції Активні операції Комісійно-посередницькі	Депозитні послуги Кредитні послуги Розрахункові, касові, валютні, трастові, консультаційні та інші

Для того щоб розглянути властивості послуги банківської слід розглянути поняття “ продукту банківського ”.

В літературі економічній заведено говорити саме про банку продукцію (bank product), розуміючи під цим будь-яку послугу банківську чи операцію банком здійснену.

Товар розглядаєця як якийсь праці продукт, вироблений з метою продажу, що є задоволення засобом потреби певної. Товарами можуть бути не тільки праці продукти, втілені у формі речовій, а й праці продукти, виражені у якійсь дії, корисній послугі. Головним критерієм є те, що другий має властивості, суспільно корисні завдяки яким він здатний задовольнити суспільні потреби, тобто має вартість споживчу. Визнана суспільно необхідною послуга банку може бути задоволення способом потреб певних клієнтів банку, тобто мати статус товару. Діяльність банку не пов'язана з виробництвом цінностей матеріальних. Але витрати на продукти банківські можна трактувати як корисні дії суспільно, які задовольняють потреби специфічні суспільства. Тому продукт банківський можна визначити як товар. Необхідно розглянути специфіку потреб у наданих банком продуктах (завдяки яким вони мають споживчу вартість) і продуктів специфіку для того, щоб орієнтуватися в ринку особливостях, на якому продають продукти дані. Необхідність продуктів банківських пояснюєця так: особливість послуг банківських полягає в тому, що вони носять не стільки відтінок грошовий, скільки мають властивість вартості самозростаючої.

Особливістю функціонування банків комерційних як підприємств є те, що їхній продукт специфічний набуває вираження двоякого - з одного боку, це надання роду різного послуг шляхом проведення пасивних активних, та посередницьких комісійно- операцій, а з іншого - це створення засобів платіжних безготівкових, що власне є результатом тих же операцій [16, с. 33].

Перша складова частина продукту банківського являє собою роду різного послуги, що надаюця банками комерційними, - кредитні, депозитні, розрахункові, інвестиційні, касові, валютні, трастові, консультаційні та ряд інших. При цьому, для з'ясування суті й специфіки продукту банківського, важливо вивести чіткі формулювання термінологічні, оскільки в літературі

економічній часто-густо або взагалі не проводиця якихось відмінностей між операціями та послугами, або ж послугами вважаєця та банку діяльність, що безпосередньо не пов'язана з пасивними і активними операціями. Навряд чи можна погодитись і з класифікацією, згідно якої ознакою послуг банківських є отримання за них “ винагороди комісійної, зборів і нарахувань, що приносять дохід певний ”.

Розглянувши поняття “ продукту банківського ” маємо можливість розглянути детальніше послугу банківську, тобто виділити основні властивості притаманні їй

Під послугами, взагалі, розуміють велику різноманітність видів діяльності комерційних і некомерційних (нагромадження у банку грошей, ремонт на станції технічного обслуговування автомобіля, літаком мандрівка).

Послуга – це захід або вигода, які сторона одна може іншій запропонувати, що переважно невідчутні і не ведуть до чимось оволодіння. Надання послуг бути може, а може і не бути пов'язане із товаром у його вигляді матеріальному. Послуги собою між відрізняюця за типом: Ф. Котлер пропонує такі ознаки класифікаційні послуг [16, с.55]:

за послуги джерелом:

послуги, залежать від її професіоналізму і що надаюця людиною;

– що надаюця машинами послуги;

2) за присутності клієнта обов'язковістю у момент надання послуги йому:

– послуг надання, що вимагають клієнта присутності;

3) послуг надання, що не вимагають клієнта присутності;

4) за мотивами придбання послуги клієнтом:

– послуги арактеру особистого х;

– послуги ділові;

5) за мотивами послуг давача:

– послуги комерційні;

– послуги некомерційні;

б) за надання формою:

- характеру індивідуального послуги;
- характеру суспільного послуги.

Щодо послуг банківських, то на початку 90-х років банки комерційні через причини такі, як ринків глобалізація, конкуренції підсилення, революція технологічна у правібанківській с, істотно розширило послуг коло, віддаючи пріоритет розвитку форм різних обслуговування клієнтів. Як на думку нашу, то стверджувати можна, що розпочалося основного формування ринку послуг банківських, на якому поряд із видами послуг традиційними отримали розвиток і послуги нові.

Слід зазначити, що для здійснення послуг банківських певні умови необхідні

- наявність хоча б двох сторін зацікавлених, які виступають у ролі ринку суб'єктів;
- кожна з цих сторін зацікавлена запропонувати те, що має вартість споживчу для іншої;
- будь-яка сторона має право інформацію отримати про товар і на її основі пропозицію прийняти або відмовитись від неї.
- Отже, для визначення глибинного суті послуги банківської необхідно з'ясувати специфіки і відмінності понять „ операції банківські ” і „ послуги банківські ”, ввести чіткі термінологічні формулювання.
- Чимало дослідників вважають, що результатом діяльності банківської є саме послуг надання клієнтам. З цією метою банки здійснюють операції різних видів. Інакше кажучи, власне „послуги” – це результат кінцевий, продукт готовий банку, тоді як „операції” – це його процес виробничий.
- Крім того, заслуговує на увагу спроба розмежувати дані поняття та виявити притаманні їм особливості й відзначити риси на основі наступних положень теоретичних.

По-перше, здійснення традиційних операцій банківських пов'язане з реалізацією функцій основних банку, а саме акумуляцією вільних тимчасово

коштів грошових (операцій депозитних), з одного боку, та видачею позики (операцій кредитних) – з іншого.

По-друге, проведення операцій банківських та їх реалізація спрямовані на отримання прибутку банківського, підвищення банку дохідності. Щодо надання іншої тієї чи послуги, то вона, в чергу першу, спрямована на задоволення певної клієнта потреби. І тільки через неї на безпосередньо реалізацію банку інтересів.

По-третє, операцію банківську оцінюють розміром витрат на її проведення, які входять до складу витрат банку. Банківську послугу пропонують клієнтам на основі платній. Вона має вартість споживчу і вартість, тобто корисну і оцінки вартісну. З приводу цього значення особливого набувають не тільки кількісна й якісна характеристики послуги банківської, а й її ціни визначення, рівень якої був би припустимим для клієнта та вигідним для банку, гарантуючи отримання прибутку банківського.

Банківську послугу характеризувати можна як виконання дій певних в клієнта інтересах [13, с.138].

Деякі дослідники розрізняють послуги банківські як сферу самостійну діяльності банківської, тобто вони не є в системі операцій банківських. Однак у них нема чіткого розмежування цих понять.

Виявлення сутності послуг банківських і операцій банківських та відмінностей між ними набуває значення принципового не стільки з точки теорії зору, скільки з практики точки зору, враховуючи особливо умови, в яких розвиваєця і формуєця система банківська в Україні.

Справа в тому, що коло операцій банківських комерційних не зазнає змін особливих. Що ж стосуєця послуг банківських, то досить швидко істотно змінюєця їх структура та їх зміст.

Різноманітність послуг пропонованих банком збільшуєця завдяки тому, що надання послуг цілком однакових окремими здійснюєця банками по-різному. Швидкі зростання темпи пропонованого ланцюга послуг банківських сьогодні вимагають від працівників і певного значення всіх послуг модифікацій – не тільки

тих, що надаюця банком власним, а й тих що розроблено у практиці світовій справи банківської.

Нині банки комерційні сучасні, як засвідчує досвід зарубіжний, надають клієнтам своїм до 340 різноманітних видів продуктів банківських і послуг. Саме банків діяльність з послуг надання своїм клієнтам набуває значення особливого. Безумовно, виконання операцій традиційних (класичних) банку, як і раніше становить основу (фундамент) на якій будують роботу банку. Але в умовах нинішніх, тільки широка диверсифікація банків діяльності дає їм змогу забезпечити клієнтів своїх і залишатися рентабельними за несприятливої кон'юнктури економічної.

З урахуванням обставин цих, згадана проблема актуальна для банків комерційних України, яким доводиця діяти в економічній складній ситуації.

У цих умовах, умовах економічної нестабільної ситуації, поглиблююця тенденції до універсалізації справи банківської та створення ринку повноцінного послуг банківських.

Для розкриття потреб специфіки, які задовольняюця шляхом надання послуг банківських, ми пропонуємо розглянути класифікацію їх за такими напрямками: банку клієнти, послуг спектр, надаваних клієнтам різноманітним, цих послуг різновид.

Найбільш поширеною класифікацією послуг банківських є їх поділ на:

- послуги банківські традиційні;
- послуги банківські нетрадиційні [8, с. 24].

В чергу свою до послуг банківських традиційних відносяця наступні:

- послуги депозитні;
- послуги кредитні
- послуги розрахункові-касові.

Під послуга депозитними розуміють банку послуги із коштів залученням осіб фізичних і юридичних на вклади на термін визначений або до запитання. Депозитні послуги можуть бути як активними, коли банк розміщує кошти свої на

вклади в інших банках, так і пасивні - коли кошти банком залучаюця як від, так і від інших установ банків юридичних чи фізичних осіб.

Під послугами кредитними банку розуміють відносини між кредитором і боржником з приводу вартості перерозподілу на засадах платності, поверненості, цільового характеру строковості, та забезпеченості.

Під послугами розрахунково-касовими розуміють забезпечення руху коштів грошових на рахунках банків клієнтів згідно з їхніми дорученнями. Ці послуги посідають місце важливе в діяльності банківській і відіграють роль важливу в забезпеченні успішного перебігу процесів економічних як на макро- так і на мікрорівнях.

До послуг банківських нетрадиційних відносять наступні:

- послуги лізингові;
- послуги консультаційні посередницькі, та інформаційні;
- послуги трастові;
- операції факторингові та форфейтингові;
- операції з дорогоцінними металами;
- інженіринг фінансовий;
- послуги банківські в інтернет-просторі.

Слідуючою класифікацією послуг банківських є класифікація по клієнтах банку (табл.1.3).

**Таблиця 1.3**

**Перелік банківських послуг за суб'єктною ознакою [2, с.48]**

ФІЗИЧНИМ ОСОБАМ			
Позики	Платежі	Кредитно-розрахункові	Інвестиції
Іпотечні позики Споживчі позики Кредитні картки Чековий кредит	Поточні рахунки НАУ-рахунки Дорожні чеки Дебетові картки Оплата векселів Обмін валюти Інкасо Вивіряння рахунків	Овердрафт на поточному рахунку	Ощадні рахунки Термінові депозитні сертифікати Індивідуальні пенсійні рахунки Персональні трасти
КОРПОРАЦІЯМ, ФІРМАМ ТА ІН.			
Позики	Платежі	Кредитно-розрахункові	Інвестиції



## Продовження табл.1.3

Комерційні позички Позики під заставу нерухомості Лізинг Факторинг Облік векселів	Управління готівкою Електронний переказ коштів Телеграфний переказ Трансферти цінних паперів	Акредитив Акцепт векселів	Трасти Пенсійні фонди Консультації Термінові депозитні сертифікати Термінові рахунки
<b>БАНКАМ</b>			
Позики	Платежі		Інвестиції
Пайові позички	Поточні рахунки Чековий кліринг Консультації Зберігання цінних паперів		Управління готівкою
<b>ДЕРЖАВНИМ ОРГАНАМ</b>			
Позики	Платежі		Інвестиції
Проекти фінансування	Управління готівкою Електронний переказ коштів Поточні рахунки Зберігання коштовностей		Купівля-продаж ресурсів і цінних паперів Термінові депозити Трастові операції

Відповідно до критерію такого класифікації, як плата за пропоновані послуги розуміють наступний різновид класифікації послуг банківських:

- 1) послуги платні;
- послуги безплатні.

Наведену класифікацію вище розширити можна, шляхом поділу послуг платних на процентні та комісійні послуги. В залежності від собівартості розрізняють як дешеві так і дорогі [9, с. 169]

Отож на основі вище наведених нами класифікацій послуг банківських можна побудувати класифікацію узагальнену за класифікації критеріями та послуг видами пропонованих (табл.1.4).

Таблиця 1.4

## Узагальнена класифікація банківських послуг

<b>Критерії класифікації</b>	<b>Види пропонованих послуг</b>
В залежності від специфіки банківської діяльності	Банківські послуги Небанківські послуги
В залежності від суб'єктів, яким надаюця послуги	Фізичним особам, корпораціям, банкам, державним органам
Залежно від способу формування і розміщення ресурсів банку	Активні операції Пасивні операції
Залежно від оплати	Платні послуги Безплатні послуги
Залежно від собівартості послуги	Дорогі послуги Дешеві послуги

На думку нашу, найбільш вдалою класифікацією послуг банківський є класифікація послуг на кредитні депозитні, та інвестиційні. Вважаємо, що саме ця класифікація дасть нам можливість оцінити реально ринок послуг банківських та провести більш детальний його аналіз.

Можливості реалізації послуг банківських визначаюця наявністю ринку відповідного як невід'ємної складової частини усього ринкового механізму національної економіки. Враховуючи те, що банки комерційні є підприємствами специфічними, які виконують функцію посередництва фінансового, їхня діяльність комерційна розпочинаєця із дослідження ринку. Фундаментом формування відносин ринкових і структур ринкових, що забезпечують умови глибинної структурної перебудови економіки, розвиток відносин ринкових, є створення ринку послуг банківських як елементу необхідного забезпечення реалізації банківських послуг як результатів діяльності банку.

### **1.3. Поняття ринку банківських послуг**

Однією із особливостей фундаментальних сучасної системи банківської є те, що ця система - ринкова. Очевидно, що сферою будь – якої конкуренції ринкової є ринок відповідний. Таким чином, сферою конкуренції банківської є ринок послуг банківських

В загальному розумінні ринок як самодостатній, діючий автономно, механізм саморегульований – це абстракція, яка мірою деякою відбиває часу реалії. Сучасний же ринок – це один з феноменів, який зумовлює складну господарювання систему, в якій тісно взаємодіють закономірності ринкові, численні регулюючі інститути(передусім держава) і свідомість масова [15, с.52].

Цивілізований характер ринку в розвинутих промислово країнах визначаєця широким арсеналом часом перевічених і практикою господарською моральних і законодавчих норм, компетентною і багатоплановою політикою держави щодо розвитку інфраструктури економіки та соціальної, інформованістю і

самостійністю керівників структур господарських на всіх рівнях, правовою свободою самодіяльності економічної людини

Ринок як складне утворення полісистемне має надзвичайно багату структуру. Його складовими є ринки: капіталу, товарів, фінансово – кредитний, трудових ресурсів, валютний, інформації, а також інфраструктура ринкова. Відповідно ринком послуг банківських вважати можна будь – який ринок із участю банків, тобто включаючи як збуту послуг банківських ринки, так і ресурсів ринки для діяльності банківської. Але, при такому підході надзвичайно важко виділити конкретні межі ринку послуг банківських, адже сучасні банки комерційні функціонують в ролі продавців чи покупців практично у всіх секторах ринкових. Для того, щоб обґрунтувати думку дану, розглянемо систему ринкову з зору точки купівлі об'єктів – продажу. В неї такі входять сектори:

Ринок виробництва засобів і послуг виробничих. На нього банки комерційні виходять в ролі продавців послуг своїх для підприємств (ведення рахунків, обслуговування розрахункове, фінансами управління), посередників фінансових (виробничих кредитування об'єктів), а також в покупців ролі ресурсів виробничих (купівля офісного обладнання).

1. Ринок споживання предметів і послуг споживчих. тут банки виступають як посередники фінансові (видача кредитів на споживчі цілі), але іноді як покупці

2. Ринок ресурсів трудових. він є цільовою галуззю політики кадрової банків, яким приходить час від часу оновлювати або поповнювати кадри свою, виходячи на цей ринок в якості покупців.

3. Ринок інтелектуально – інформаційного продукту. на ньому банки можуть працювати і як продавці послуг банківських (консультування) фінансове, і як покупці ресурсів виробничих (забезпечення програмне).

4. Ринок нерухомості. Тут банки виступають найчастіше як посередники фінансові (кредитування іпотечне) і дуже рідко як покупці (земельних ділянок придбання і для офісів приміщень) або продавці (застави реалізація по неповерненому кредиті іпотечному).

5. Фінансові ринки. Вони є тією сферою де банки є діючими головними особами:

а) ринок капіталів позичкових. З одного боку, банки купують права тимчасові на ресурси грошові у вкладників своїх, з іншого – виступають як продавці при видачі кредитів;

б) ринок паперів цінних. Виконуючи клієнтів доручення, а також за ініціативою власною банки здійснюють продаж –купівлю паперів цінних і виступають то в ролі продавця, то в ролі покупця;

в) ринок дорогоцінних і металів валют. Роль банків на цьому ринку є аналогічною як і на ринку паперів цінних.

При такому трактування розширеному ринку послуг банківських в значній мірі втрачаєця специфіка конкуренції банківської як категорії економічної.

Тому, на думку нашу, під ринком послуг банківських доцільно розглядати тільки ринки, які є банківськими специфічно, а саме ринки послуг збуту банківських. Проте, навіть при такому звуженому трактуванні ринок послуг банківських є утворенням дуже складним, який має дуже границі широкі і який складаєця із елементів багатьох.

Розглядаючи суть ринку послуг банківських, слід розглянути його співвідношення з такими близькими по змісту категоріями як ринок фінансовий і ринок грошовий [9, с. 176].

Фінансовий ринок – це вся система відносин економічних, що виникають між його учасниками прямими при попиту формуванні і пропозиції на послуги специфічні – послуги фінансові, пов'язані з процесом купівлі – продажу, розподілу та перерозподілу активів фінансових, тобто в готівковій і безготівковій формі грошей і паперами цінними. В залежності від угод характеру, які заключаюця його часто поділяють на частини дві: 1) ринок грошовий і 2) капіталів) ринок. Таким чином, ринок грошовий є сегментом ринку фінансового, на якому здійснююця операції з активами короткостроковими (наприклад з паперами цінними, термін погашення яких не перевищує одного року). На ринку капіталів операції здійснююця з активами довгостроковими (тобто з активами

термін погашення яких більше одного року). Проте, чіткої межі між двома цими ринками немає

У відповідності з видом конкретним активів ринок фінансовий можна розділити на сектори три: 1) ринок кредитний; 2) цінних паперів ринок; 3) ринок валютний. На ринку кредитному здійснюються операції з приводу перерозподілу вільних тимчасово коштів грошових, між позичальниками і кредиторами. Ринок паперів цінних – це сфера заключення угод між емітентами паперів цінних, роду різногоосередниками фондowymi п і інвесторами кінцевими. На ринку валютному здійснюються угоди щодо купівлі – продажу валюти іноземної.

Ще варіантом одним структурування ринку фінансового в залежності від характеру операцій здійснюваних є поділ його на: а) власності титулів ринок і б) зобов'язань боргових ринок. На ринку власності титулів акції обертаюця, а на ринку зобов'язань боргових – всі інші активи фінансові як у формі паперів цінних (облігацій), так і в інших формах(наприклад, позичальника зобов'язання перед банком комерційним) [8, с.115].

Даючи визначення складовим ринку фінансового, легко побачити, що банки комерційні приймають участь активну у всіх перерахованих сегментах ринку фінансового: виступають посередниками в кредиті(як короткостроковому, так і довгостроковому), випускають папери власні цінні (боргові зобов'язання акції,), здійснюють операції з паперами цінними інших емітентів та валютами іноземними. Отже, фактично поняття ринок фінансовий і ринок послуг банківських мають риси спільні

Однак повними синонімами їх назвати не можна. Справа в тому, що банки мають здійснювати право більшість угод фінансових, але не всі. Так, зокрема, в Росії банкам заборонено здійснювати операції страхові, в США банки комерційні не мають права здійснювати операції з паперами цінними ( ці операції здійснюють інвестиційні банки) [16, с.58]. Для більш чіткого відображення цього факту до трьох запропонованих варіантів структурування ринку фінансового, в яких за основу було взято особливості об'єктів купівлі – продажу, додається ще

один, де в основі критерію ринку сегментації використовують суб'єкти основні ринку фінансового (цих об'єктів постачальники).

В залежності від суб'єктів основних виділити можна сегменти такі ринку фінансового, як ринок послуг банківських, ринок страховий, ринок пенсійний, ринок трастовий. При цьому мати слід на увазі, що ринки перераховані не є сегментами окремими, вони тісно пов'язані між собою, їх межі пересікають. Так, банки проникають на ринок страховий при здійсненні дозволених їм операцій по страхуванню ризиків кредитних і валютних, а компанії страхові проникають на ринок послуг банківських, наприклад пропонуючи поліси страхування накопичувального. Проте, названі сегменти все ж таки відрізняються між собою в розуміння тому, що основними суб'єктами ринку послуг банківських завжди є банки, ринку страхового – компанії страхові, пенсійного – фонди пенсійні. Іншими словами, ринок послуг банківських можна вважати свого роду сегментом ринку фінансового, на якому основними особами діючими є банки. Але, не зовсім буде вірним, якщо вважати ринок послуг банківських просто поняттям вузьким. В випадках деяких, коли йде мова про послуги нефінансові, такі як інформації передача, в оренду передача сейфів, надання послуг маркетингових, ринок послуг банківських може виходити за рамки традиційного розуміння ринку фінансового.

Таким чином, з різних точок зору ринок банківський можна розглядати і як вузьке більш утворення, чим ринки грошовий і фінансовий, і як більш широке. Це говорить про те, що поняття ринку послуг банківських, з боку одного, і фінансового та ринків грошового, з іншого, знаходяця в площинах різних, і плутати і змішувати їх не можна.

Можливості реалізації послуг банківських визначають наявністю відповідного ринку як частини невід'ємної складової усього механізму ринкового економіки національної. Враховуючи те, що банки комерційні є підприємствами специфічними, які виконують функцію посередництва фінансового, їхня діяльність комерційна розпочинається із дослідження ринку. Фундаментом формування відносин ринкових і структур ринкових, що умови забезпечують

глибинної перебудови структурної економіки, розвиток відносин ринкових, є створення ринку послуг банківських як елементу необхідного забезпечення реалізації послуг банківських як діяльності банку результатів.

З погляду організаційного ринку послуг банківських – це сукупність установ банківських, що пов'язані між собою й утворюють певну підсистему, яку можна розглядати як самостійно діючу, що, на думку нашу, дає підстави вважати ринок банківських послуг самостійною підсистемою ринку фінансового.

Ринок послуг банківських має особливі риси, які відрізняють його від інших ринків:

- 1) він пов'язаний тісно зі всіма сегментами ринку товарного, оскільки в умовах розшових товарно-г відносин сегмент жодний ринку товарного не може існувати без споживання послуг банківських;
- 2) ринок послуг банківських безпосередньо пов'язаний з грошей рухом;
- 3) є складовою ринку фінансового, оскільки будь-яке переміщення коштів грошових на ринку фінансовому вимагає обслуговування платіжного, що банками здійснюєця [38, с.67].

В Україні прийнято ряд нормативних та законодавчих актів, на основі яких регламентуєця банків діяльність в процесі обслуговування клієнтів, здійснюючи операції різного роду. До переліку таких нормативних основних документів слід віднести: Закон України «Про банки і банківську діяльність», Закон України «Про Національний банк України», Положення «Про порядок здійснення емісії пластикових карток і здійснення операцій з їх застосування», Інструкцію «Про порядок відкриття, використання та закриття рахунків у національній та іноземній валютах» та багато інших.

Сьогодні у сфері надання послуг банківських змагання за клієнта стало жорстким. Оскільки секономічна модель тандартна структури ринкової припускає виживання продукції з вартість низькою, то клієнти мати повинні вигоду з більш цін низьких і більш вибору широкого продукції і послуг банківської. Наявність ринку послуг банківських прискорює капіталу рух, собівартість знижує продукту

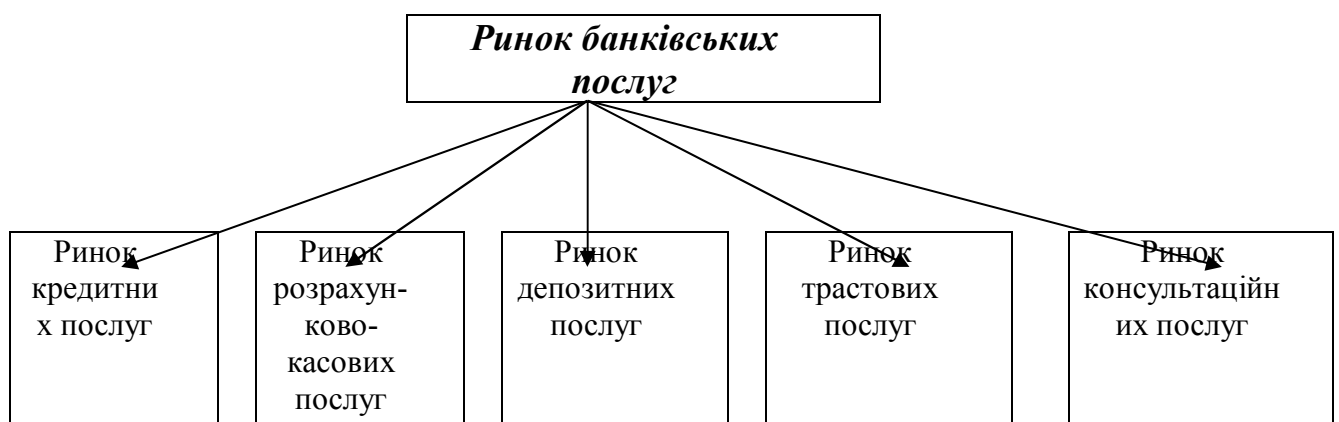
банківського в цілому та задовольняє потреби споживача послуг банківських щонайкраще.

З переходом до відносин ринкових проблема розвитку ринку послуг банківських, удосконалення обслуговування банківського набула актуальності особливої і значимості. Цьому сприяв ряд факторів цілий: по-перше, змінилася структура системи банківської, по-друге, роль банків соціально-економічна в господарстві ринковому передбачає сфери розширення і якості підвищення послуг банківських, по-третє, у міру здійснення реформ ринкових і зростання населення добробуту усе більша його частка потребує банківського обслуговування якісного.

Як і будь який ринок, ринок послуг банківських за критеріїв рядом можна структуризувати. Основними ознаками структурування ринку послуг банківських є дві наступні:

- 1) в залежності від виду продукту банківського поділ;
- 2) за ознакою клієнтською [79, с.32].

Так, традиційним досить т, з точки зору нашої, є поділ ринку послуг банківських на сектори відповідні за ознакою продуктовою. Основними видами послуг, характерними для банків є: послуги депозитні, послуги кредитні, послуги касові розрахунково, а також ряд послуг нетрадиційних, таких як, консультаційні, трастові, послуги із збереження цінностей (рис.1.1).



**Рис.1.1. Класифікація ринку банківських послуг за продуктовою ознакою**



Необхідними умовами функціонування ринку послуг банківських є :

- регулювання і регламентація відносин ринкових на ринку банківських роздрібних послуг законодавством вітчизняним;
- портфелю послуг різноманітних наявність;
- ціноутворення ринкове на банківські послуги;
- зважене державне регулювання ринку послуг банківських, з метою його стабільності підтримання;
- інформації прозорість про тенденції і стан розвитку ринку послуг банківських, та його учасників.

Основними суб'єктами ринку послуг банківських, між якими розгортається конкуренція є банки комерційні, радичійносеред яких т виділяють і та спеціалізованіуніверсальн.

Універсальні банки надають майже види всі послуг банківських, обслуговуючи підприємства різні, організації, також населення.

Спеціалізовані банки, навпаки, зосереджують діяльність свою на одній або декількох послугах, а саме:

- банки ощадні займаюця обслуговуванням нв основному аселення;
  - банки ощадні будівельно –фінансують купівлю житла індивідуального за допомогою комбінування кредиту та заощаджень власних вкладників;
  - банки іпотечні видають кредити під нерухомості заставу і здійснюють закладних емісію;
  - банки інвестиційні виступають як посередники на ринку паперів цінних;
  - банки клірінгові концентруюця на організації розрахунків в господарстві
- [55, с.48].

В минулому між спеціалізованими і універсальними банками існувала чітка межа. По-перше, це було пов'язано з тим, що коло певне операцій які виконували банки чітко законодавством обумовлювалося. Наприклад, такі обмеження на діяльність інвестиційну банків були введені у Великобританії на початку 30-х років як реакція на кризу банківську в період кризи світової економічної 1929-1933 років. По-друге, банків прибутки від окремих операцій спеціалізованих іноді

були настільки великими, що діяльність в сферах інших ставала для них зовсім не обов'язковою [76, с.167]

В результаті поряд успішно працювали банки спеціалізовані і універсальні. Хоча в системах банківських країн одних переважали перші, а в інших – другі. Так, банки універсальні традиційно переважали в Швейцарії, Австрії, а для таких країн, як Великобританія, США Франція, Італія характерними були спеціалізовані банки комерційні

В результаті вдосконалення і розвитку структури систем банківських, на протязі десятиріч останніх, в країнах багатьох все більше проявляюця тенденції до універсалізації діяльності банківської. Відмінності між банками універсальними і спеціалізованими фактично зникають, за кордоном комерційні банки набувають форми “ супермаркету банківського ”, де можна отримати найрізноманітніші послуги банківські. Такі тенденції зумовлені тим, що банк універсальний краще захищений від ризику комерційного, чим спеціалізований, він може більш гнучкіше реагувати на зміни кон'юктури, і відповідно бути більш конкурентноспроможним.

Особливістю сучасної банківської справи в Україні є швидко зростаючий спектр пропонованих клієнтам послуг. Очевидно, що найближчим часом безперечну перевагу над своїми конкурентами матимуть ті банки, які першими зможуть адаптуватися до нових умов ринкових відносин і зростаючих потреб клієнтури в повноцінному комплексі послуг.

## ВИСНОВКИ ДО РОЗДІЛУ 1

1.Складовою ринку послуг фінансових є ринок послуг банківських, на якому діють установи як банківські так і парабанківські. Проте найбільш пріоритетними суб'єктами, які пропонують послуги на даному ринку є банківські установи.

2.Процес організації, формування та розвитку ринку послуг банківських як елемента важливої моделі ринкової економіки України сприяв активізації банків діяльності, їх функції, основних посередників фінансових. На відміну від фінансових, трастових та інвестиційних компаній та фондів банки займаючі не лише посередницькою діяльністю, але і надають послуги різноманітні своїм клієнтам. Особливістю етапу сучасного розвитку підприємництва в Україні визначаючі потреби господарювання суб'єктів не лише в традиційному розрахунковому кредитно-обслуговуванні з банків боку, а й у широкому асортименті послуг банківських, які визначаючі функціями банку. Це обумовлено різними причинами об'єктивними зокрема, рівнем низьким доходності класичних операцій банківських. Результатом цього стає поглиблення тенденцій до універсалізації діяльності банківської, створення системи банківської типу ринкового з інфраструктурою відповідною.

3.Банківська система України поступово формуєця, удосконалюєця. Прикладом цього є прийняття двох законодавчих та ряду актів нормативних. Структура системи банківської представлена рівнями двома: НБУ і банками комерційними форм власності різних, спеціалізації, рівня територіального.

4. Під послугою банківською слід розуміти діяльність банку комплексну із задоволенням потреб клієнта шляхом проведення операцій банківських або шляхом залучення вільних тимчасово ресурсів, спрямована на одержання прибутку. Іншими словами, власне “послуги”- це результат кількісний, готовий банку продукт, тоді як “операції” - це свого роду процес виробничий.

Отож послуги банківські характеризують наступними властивостями: послуги банківські не можуть бути виготовлені шляхом надання про запас; послуги банківські охоплюють як пасиви так і активн, клієнтів; послуги банківські не є лише монополією банку, адже їх можуть надавати і парабанківські установи.

## РОЗДІЛ 2

### АНАЛІЗ СУЧАСНОГО СТАНУ РИНКУ БАНКІВСЬКИХ ПОСЛУГ В УКРАЇНІ

#### 2.1. Аналіз депозитних послуг комерційних банків

Банківські ресурси та запозичення залучені і становлять частину переважну ресурсів банківських (76–92%). Через це для них надзвичайно характерний спектр широкий видів і форм коштів залучення, що відповідні характеризує напрямки операцій пасивних банків, яких основу утворюють операції з ресурсів залучених формування.

Ресурси залучені банку – кошти це, що банком акумулююця на умовах певних на видах різних клієнтів рахунків. Ресурси залучені є, кажучи власне, заборгованістю кредиторською банку, яка виникла попередніх внаслідок операцій і має яка бути погашена у термін визначений [56, с.98].

Ресурси залучені охоплюють банку:

- на рахунках клієнтів депозитних банківських кошти;
- коштів залишки на рахунках клієнтів поточних;
- на рахунках кореспондентів банків- кошти та ін.

Банки комерційні вільні кошти залучають грошові осіб фізичних та юридичних виконання шляхом операцій депозитних, у яких процесі врізникористовують і види рахунків банківських. Практично проте рахунки клієнтські усі до депозитних належать. Вкладним бути може який будь клієнтові рахунок відкритий у банку, на якому кошти його зберігаюця.

Вклад – це кошти грошові, які у банк внесені клієнтами, на їхніх рахунках зберігаюця і використовуюця згідно з угодою укладеною та законодавством банківським. Класифікуюця вклади за ознаками такими: за вкладників категоріями і строками використання коштів [10, с.149].

За вкладників категоріями вклади поділяюця на:

- вклади господарської діяльності суб'єктів;
- осіб фізичних вклади;
- банків вклади.

За коштів використання строками вклади поділяюця на:

- до запитання вклади;
- вклади строкові.

Вклади до запитання – це кошти, що на вклад залучені без строку визначеного погашення та поповнююця і використовуюця власниками залежно від потреби в коштах цих. Вклади до запитання розміщуюця у банку на рахунках бюджетних поточних, кореспондентських та клієнтів і використовуюця ними для здійснення розрахунків поточних.

Вклади до запитання є нестабільними: у який будь час кошти з рахунків цих за клієнтів вимогою можуть вилучені бути шляхом готівки видачі, виконання доручень платіжних, чеків сплати або векселів. Водночас, банку клієнти не мірою повною використовують кошти на рахунках вкладних, у чого результаті на них постійно є коштів залишок, який не знижуєця за певний рівень мінімальний і який банки комерційні застосовують для активних здійснення операцій. Оскільки відсоток набагато перевищує за кредитами розмір плати за до запитання вкладами, то банк при цьому одержує дохід суттєвий. З огляду на це стає зрозумілим, чому банки комерційні одним з завдань пріоритетних роботу розглядають, спрямовану на залучення максимальне стійких фінансово клієнтів, здатних розмістити значні обсяги коштів грошових у банку [10, с.158].

За користування залишками коштів на рахунках клієнтських у вигляді до запитання вкладів банки відсотки нараховують за ставками низькими або зовсім відсотки не сплачують. При цьому, для операційних покриття витрат, пов'язаних з рахунків веденням поточних, з клієнта банк стягує винагороду комісійну. Наприклад, за відкриття рахунків бюджетного або поточного, за коштів перерахування клієнтів засобами пошти електронної, за видачу та оформлення книжок чекових і векселів бланків, за перелік та прийом готівки для зарахування на клієнта рахунок, за готівки видачу клієнтам, за запитів відправлення на прохання клієнтів поштою електронною, за документів оформлення і коштів переказ в банки інші при рахунка закритті та ін.

Строкові вклади – це кошти, що зберігаюця на окремих рахунках вкладних протягом строку у банку, який визначаєця у угоді вкладній [9, с. 201]. Такі вклади строкові відкриваюця клієнтам банку усім: сгосподарськоуб’єктам і діяльності, органам влади місцевим і центральним, установам бюджетним, банкам комерційним та особам приватним.

Строкові вклади такі мають особливості:

- встановлений чітко зберігання строк;
- угодою вкладною оформляюця;
- для здійснення платежів поточних не використовуюця;
- при достроковому вкладу вилученні застосовує санкції штрафні банк.

За вкладами строковими сплачуєця процент вкладний високий, якого рівень залежить від вкладу терміну, внеску виду, ставки облікової НБУ, динаміки загальної ставок ринку грошового та факторів інших.

Визначальним при встановленні ставки відсоткової величини за вкладами є термін строковими, на який кошти розміщені: чим більш термін тривалий, тим ставка процентна вища. Відсоткова ставка за вкладами строковими на рівні встановлюєця, який величину ставки облікової НБУ не перевищує.

На величину ставки відсоткової впливає і доходу частота виплати: чим здійснююця рідше виплати, тим рівень вищий ставки процентної.

Однією з вкладів строкових форм є сертифікати, які вкладними бувають та ощадними. Вкладні сертифікати надаюця особам юридичним, а ощадні – фізичним. Сертифікати класифікуватись можуть і за ознаками такими:

- випуску спосіб (в порядку разовому і серіями);
- оформлення спосіб (на пред’явника і іменні);
- обертання термін (до запитання і строкові);
- процентів сплати умови (авансом, з сплатою регулярно відсотків після закінчення періоду розрахункового та з відсотків виплатою у день сертифіката погашення) [11, с.119].

Залучені банків ресурси існують у декількох основних формах правових юридично (табл. 2.1).

Таблиця 2.1.

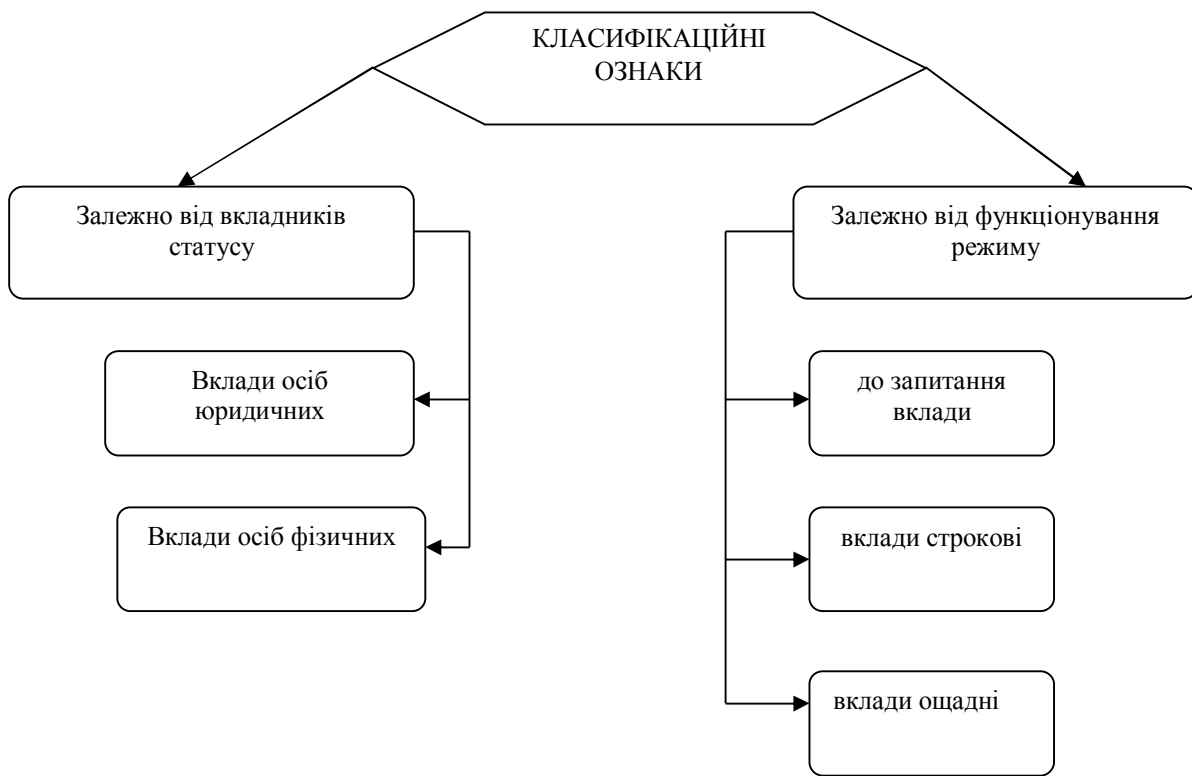
## Характеристика банківських ресурсів залучених [10, с.156]

Вид ресурсів	Складова характеристика
1. Кошти до запитання діяльності суб'єктів господарської	Поточні рахунки суб'єктів, за довірчими операціями, кошти в кошти розрахунках, розподільчі рахунки суб'єктів діяльності господарської, до запитання цільові кошти, кошти для розрахунків картками платіжними.
2. Строкові кошти суб'єктів діяльності господарської	вклади короткострокові та вклади довгострокові суб'єктів діяльності господарської і, кошти, за операціями РЕПО отримані.
3. Кошти до запитання осіб фізичних	рахунки поточні, за довірчими операціями кошти фізичних осіб, в розрахунках кошти, осіб фізичних кошти для розрахунків картками платіжними.
4. Строкові кошти осіб фізичних	Короткострокові та вклади довгострокові осіб фізичних
5. Кошти бюджету та фондів позабюджетних України	Кошти України бюджетів до розподілу, Державного бюджету України кошти, кошти бюджетні клієнтів, які утримують з бюджету Державного України, місцевих бюджетів кошти та кошти бюджетні клієнтів, що утримують з бюджетів, місцевих фондів позабюджетних кошти.

Вкладні послуги – банку послуги із грошових залучення коштів або металів банківських від вкладників на рахунки їхні у банку на засадах договірних або депонування коштів грошових вкладниками з їх оформленням сертифікатами ощадними (вкладними). Операції вкладні формування передбачають вкладів банку клієнтів.

Депозит– це кошти грошові у формі безготівковій або готівковій, в валюті іноземній або національній й, що передані банку власниками їхніми або особою третьою за рахунок та за дорученням власника для зберігання на умовах певних. Операції вкладні є джерелом основним формування банківських ресурсів залучених. Класифікація загальна передбачає вкладів поділ їхній залежно від вкладників видів, строку і порядку ресурсів вилучення та вкладу призначення (мал. 2.1).





**мал. 2.1. Класифікація операцій вкладних банку [10, с.159].**

Через те, що склад осіб юридичних неоднорідний дуже, вклади можна також класифікувати від форми залежно організації, суб'єкта відносин форми економічних власності, інвестицій характеру та ознак інших.

Вклади до запитання призначені для здійснення розрахунків поточних, розміщують у банках комерційних на рахунках контокорентних та поточних і бути можуть у час який будь повністю або частково використані або поповнені.

При рахунків поточних відкритті за до запитання вкладками особи юридичні з банком укладають угоду спеціальну, а особам фізичним відкривається та ведеця книжка ощадна.

Строкові вклади – це кошти грошові, у банку розміщені на термін обумовлений строго. За їх термінами можна поділити на, середньо- коротко-та довгострокові. При вкладів строкових розміщенні між вкладником і банком угода вкладна укладається, що умови основні передбачає вилучення та зберігання вкладу строкового [11, с.116].

Строкові вклади поділити можна на види два:

- строкові вклади (звичайні)прості;
- з повідомленням попереднім про вилучення вклади.

Ощадні вклади призначені для нагромадження тривалого коштів грошових осіб фізичних. Як і вклади строкові, можуть вони за термінами поділятися, але основна їхня відмінність полягає у поновлення можливості вкладу ощадного в момент який будь. Вилучення вкладу ощадного, як правило, здійснюватись має за повідомленням попереднім.

Залучення вкладів банком (вкладів) осіб фізичних і юридичних підтверджуєця:

- рахунка банківського договором;
- вкладу банківського з видачею книжки ощадної договором;
- вкладу банківського договором з видачею сертифіката ощадного (вкладного);
- вкладу банківського договором з видачею документа іншого, що внесення суми грошової підтверджує або металів банківських і вимогам відповідає, законом встановленим, іншими актами нормативно-правовими у сфері діяльності банківської (правилами банківськими) та звичаями обороту ділового.

Банки сплачують за коштами грошовими користування вкладів власникам плату відповідну у процента вигляді. Проценти диференційовано встановлююця від виду залежно вкладу, зберігання терміну, суми.

Найнижчі проценти за до запитання вкладами. Строкові вклади та ощадні характеризуюця процентами підвищеними. За сплати порядком і процентів нарахування бувають вклади:

- із змінною або постійною ставкою процентною;
- із процентами складними або простими;
- із періодичним нарахуванням та процентів виплатою або після закінчення вкладу терміну [18, с.287].

Залучення вкладів банками комерційними здійснюватись може також за допомогою короткострокових боргових паперів цінних випуску.

До них належать:

- сертифікат вкладний;
- сертифікат ощадний;
- векселбанківський ь.

Ці цінні емітуюча папери банком на термін певний або до запитання, на пред'явника або іменні, з процента виплатою або дисконту врахування.

Сертифікат – це папір цінний, що використовуватися може власником його як засіб платіжний і обіг мати на ринку фондовому.

Сертифікати перевагу суттєву мають над вкладами строковими, договорами вкладними оформленими. Завдяки вторинному ринку паперів цінних (крім іменного) сертифікат бути може власником проданий достроково особі іншій з прибутку одержанням деякого за зберігання час і без зміни при цьому обсягу банку ресурсів, тоді як вилучення дострокове власником вкладу строкового для нього означає прибутку втрату, а для банку – втрату ресурсів частини.

Комерційні банки залучати можуть кошти вільні осіб фізичних і юридичних за векселя банківського допомогою. Банківський вексель вкладну має природу, і він цим на сертифікат схожий. Проте, від сертифіката на відміну, вексель банківський бути може власником його використаний як засіб платіжний за послугтовари і и, причому власник новий векселя передавати може його особі третій індосаменту шляхом. Щоб придбати вексель банківський, покупець має гроші перерахувати на рахунок продавця банку-, після чого останній виписує вексель банківський на покупця ім'я і дату позначає грошей зарахування. Погашення векселів банківських їхнього викупу шляхом відбувається після обертаннтермінзакінчення у я або ж викупу дострокового. В векселях банківських вказуєця прибутку величина у процента вигляді до номіналу, що векселя власник одержує. Це означає, що векселі продаюця за номіналом, а банком викуповуюця за продажу ціною.

Під час здійснення операції вкладної виконуюця операції такі: реєстрація та відкриття рахунка вкладного, грошових на вклад залучення коштів, вилучення з вкладу коштів, відсотків нарахування за вкладом та сплата клієнтам їхня, коштів повернення з вкладу і вкладного закриття рахунка.

Комерційний банк клієнту відкриває ощадний або строковий рахунок вкладний на підставі документів таких:

- угоди вкладної;
- зі підписів зразками та печатки відбитком (для осіб юридичних) картки;
- документа, що його замінює або паспорта, і підпису зразка (для осіб фізичних).

Вкладна укладається угода між особою юридичною (фізичною) та банком в примірниках двох, один з яких у банку зберігається, а інший – у клієнта. укладена угода засвідчує право банку комерційного на свій керувати розсуд грошовими залученими коштами і вкладників право отримувати у термін встановлений вкладу суму та за його користування відсотків. В угоді вкладній передбачається: вкладу дата внесення, вкладу сума, зарахування форма коштів на рахунок вкладний, ставка відсоткова за вкладом користування, відсотків сплати періодичність, вкладу повернення порядок і відсотків після строку закінчення коштів зберігання, зобов'язання права, й сторін відповідальність та ін. В угоді проставляється номер особового відкритого рахунка вкладного. В рахунку номер параметри вносять, що вид характеризують, вкладу тип, дії строк, угоди термін закінчення, контрагента тип, ставку відсоткову та ін. [18, с.211].

Підписана угода вкладна передається у банку бухгалтерію. Всі рахунки особові вкладників реєстрації підлягають як у бухгалтерії, так і в відділі вкладному банку. Датою вкладного відкриття рахунка є дата грошей надходження на вкладний рахунок. Форма грошей надходження угодою обумовлюється. Юридичні особи право мають перераховувати на рахунок вкладний кошти тільки з рахунка поточного, а особи фізичні вносити можуть готівкою кошти або перераховувати з рахунка поточного.

Згідно з угодою вкладною бути можуть додаткові надходження грошей передбачені на рахунки вкладні. Строкові вклади не використовуються для платежів поточних здійснення. Якщо вкладник змінити бажає вкладу суму – зменшити або збільшити, то може він угоду вкладну розірвати і переоформити свій вклад строковий на умовах нових. Часткове коштів вилучення з вкладу

передбачено для окремих типів тільки вкладів ощадних (пенсійних, для заробітної плати зарахування та ін.). Після закінчення угоди вкладної вкладу закриття здійснюється на основі ордера меморіального оформлення.

Повернення вкладу і доходу відсоткового сплату особам юридичним здійснюють тільки через коштів перерахування на рахунок поточний, а особам фізичним – виплати шляхом готівки або коштів перерахування на рахунок поточний. Дострокове закриття рахунка вкладного можливе на підставі заяви або вкладника клопотання.

За користування коштами залученими банки комерційні сплачують відсотковий вкладникам дохід, який виплачуватись може авансом, періодично (раз на квартал, щомісяця, за року підсумками) та після дії строку закінчення вкладу. Чинними правилами щомісячне передбачено відсотків нарахування незалежно від дати їхньої виплати фактичної згідно з угодою укладеною. Відсотки підлягають щомісяця нарахуванню, не пізніше, ніж в останній день місяця робочий. Нараховані відсотки, але не сплачені зараховують до витрат нарахованих.

Нараховані відсотки за вкладами відображаюця у балансі на число перше місяця наступного як банку зобов'язання, а у звіті про збитки і прибутки– як витрати зазнані.

У практиці банківській використовуюця методи три кількості днів визначення для відсотків розрахунку:

1. Метод «факт/факт» – при суми розрахунку відсотків береця днів фактична кількість у році та місяці.

2. Метод «факт/360» – при суми розрахунку відсотків береця фактична кількість днів у місяці, але в році умовно днів – 360.

3. Метод «30/360» – при суми розрахунку береця відсотків кількість умовна у місяці днів– 30 та в році – 360.

Незалежно від розрахунку методу відсотків при визначенні днів кількості день перший враховуєця і останній угоди день не враховуєця. Так, якщо договору вкладному термін встановлено з 15 травня до 11 серпня, то при визначенні днів

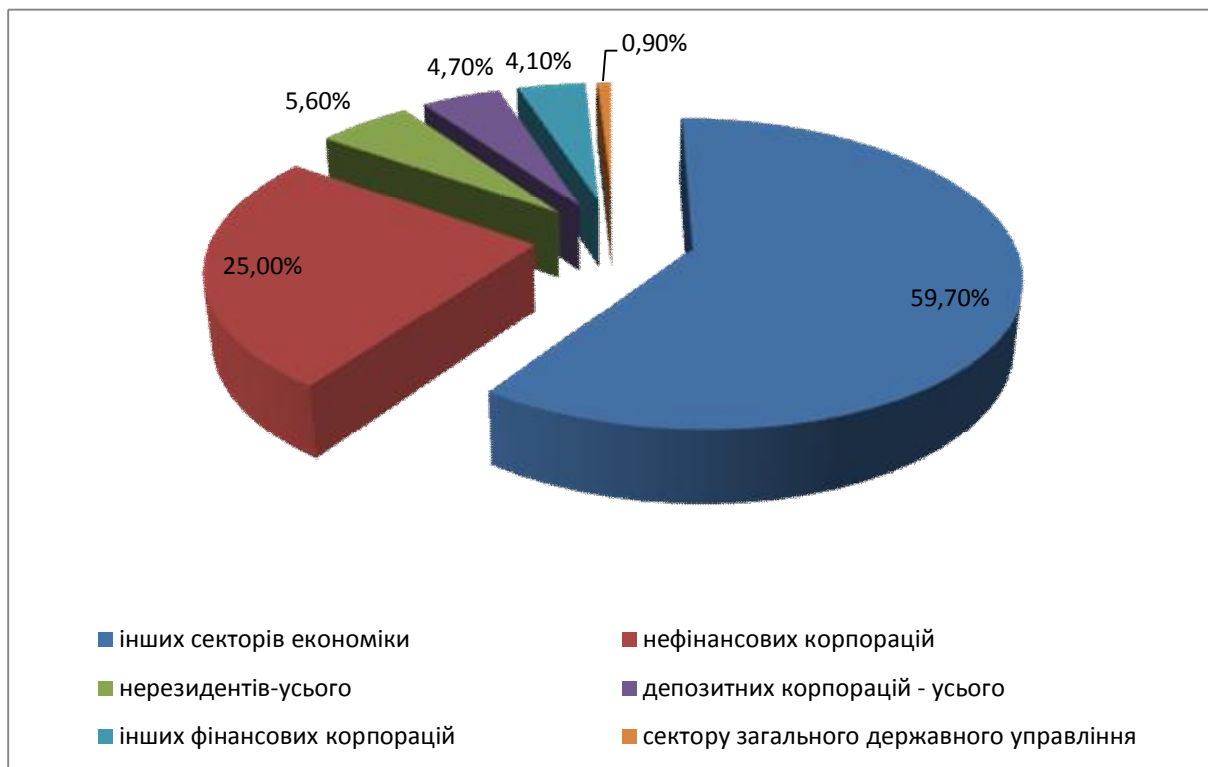
кількості для відсотків розрахунку враховуєця 15 травня і не враховуєця 11 серпня. При відсотків нарахуванні за місяць звітний день останній місяця в розрахунок має включатися, крім випадків, коли дата звітна є датою операції закінчення.

Залучення коштів на вклад здійснюєця за ставкою відсотковою, що визначаєця угодою вкладною. Для розрахунку відсотків нарахованих банки комерційні можуть використовувати фактичну або вномінальну ставку ідсоткову. Загальна сума відсотків нарахованих на терміну закінчення дату дії угоди вкладної не змінюєця [28, с.114].

Розрахунок за допомогою відсоткової номінальної ставки (метод частин рівних) веде до того, що банку витрати в періоди перші відносно завищені вартості поточної зобов'язань сумарних за вкладом, які номінал включають плюс відсотки. Розрахунок витрат відсоткових за допомогою ставки відсоткової фактичної (метод актуарний) змогу дає витрати розподіляти відповідно до вартості поточної вкладу в періоди окремі і зараховувати витрати фактичні банку до суми відповідної зобов'язань за вкладом, відсотки за ним включаючи, у час визначений. Тому вартість ресурсів вкладних, що визначаєця як співвідношення витрат відсоткових до зобов'язань сумарних за вкладом, незмінною буде.

Кошти клієнтів – осіб юридичних на кінець року склали 234,6 млрд. грн., що на 34,2 млрд. грн. (або на 21,2% ) більше, ніж на року початок, та на 4,12 млрд. грн.. (або на 6,2%) більше, ніж на кінець кварталу третього [58].

Кошти клієнтів – осіб фізичних склали на року кінець 456,0 млрд. грн. (або на 34,8%) більше, ніж на року початок. Всього за економіки секторами, в числі тому по нерезидентах, станом на кінець 2012 року, залучено банками вкладів на суму 567,3 млрд. грн. структуру приведено на мал.2.2.

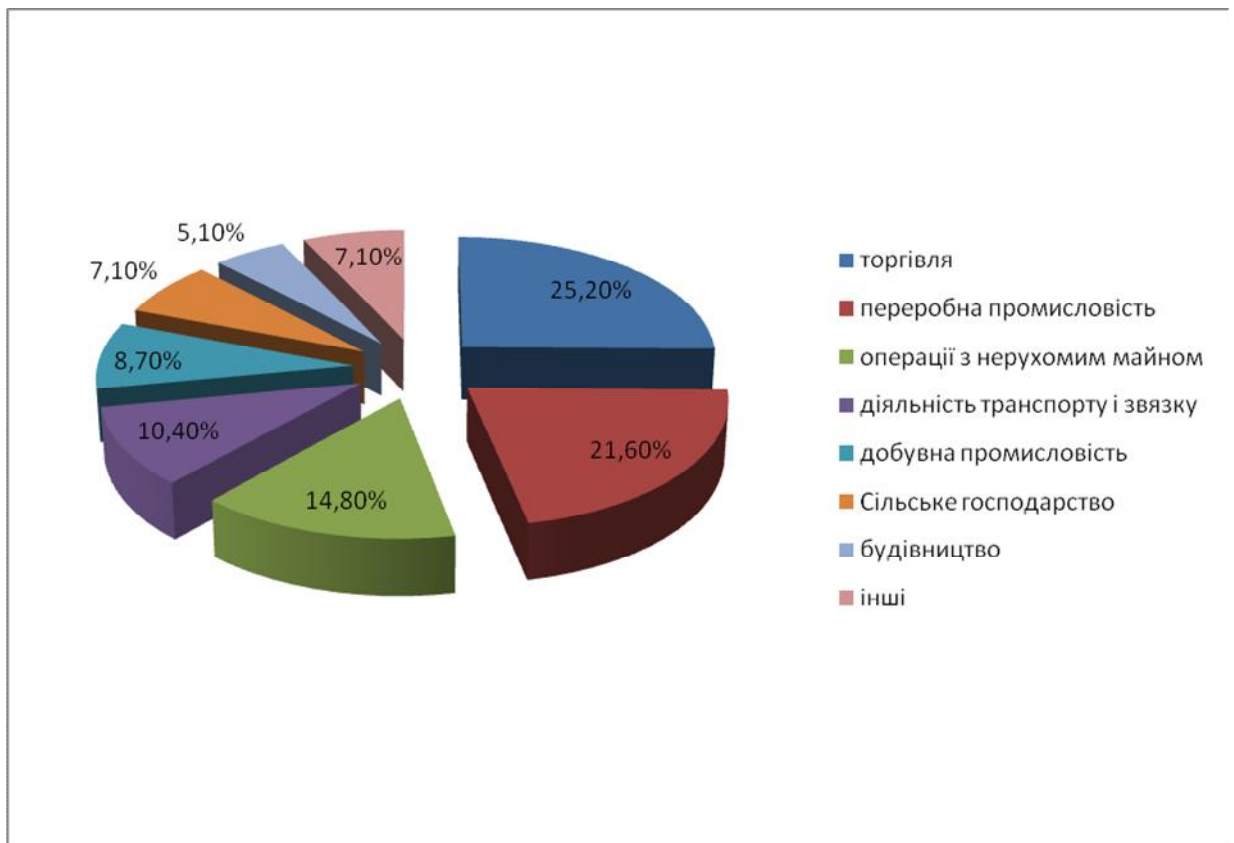


**Мал.2.2. Структура вкладів залучених у розрізі економіки секторів станом на 01.01.2013 р. [58].**

Як бачимо 67,7% припадає на сектори інші економіки (в числі тому домогосподарства). На корпорації не фінансові припадає частина четверта вкладів усіх. Частки секторів решти не перевищують кожен 7%.

Всього від корпорацій не фінансових на кінець 2012 р. залучено було 345,5 млрд. грн. вкладів, структуру яких наведено на мал.2.3

Дані свідчать, що 34,2% залучено вкладів зі торгівлі сфери. На промисловість переробну припадає 32,6%, на операції з нерухомістю -13,5%, транспорт – 12,3% [58].



**Мал.2.3. Структура вкладів залучених за діяльності видами станом на 01.01.2013 р. [58].**

Дані свідчать, що 34,2% залучено вкладів зі сфери торгівлі. На промисловість переробну припадає 21,6%, на операції з нерухомістю -15,8%, транспорт – 12,4% [58].

Із вкладів залучених на валюту національну припадає 67,7% обсягу загального, відповідно 34,3%, на іноземну про що свідчать дані табл.2.2.

Політика банків комерційних років останніх пріоритетами новими визначалася і орієнтацією на сектор реальній економіки. В ситуації такій потреба виникає об'єктивно в недорогих довгострокових та середньо ресурсах кредитних. Використання міжбанківських короткострокових кредитів лише вигідне для операцій спекулятивних з паперами цінними і валютою іноземною. З падінням обсягів цих операцій банки комерційні роботу свою активізували з населенням, що призвело об'єктивно до зростання обсягів ринку вкладного та конкуренції на ньому загострення.



Таблиця 2.2.

**Структура вкладів за валютами та строками станом на  
01.01.2013 р.[58]**

Вид вкладу	У гривневому еквіваленті	У національній валюті	В іноземній валюті
На вимогу	36,9%	45,4%	26,7%
До 1 року	31,3%	27,7%	35,7%
Від 1 до 2 років	24,9%	22,2%	28,2%
Більше 2 років	6,8%	4,7%	9,4%
Разом	100%	100%	100%

Аналізуючи розвиток операцій вкладних, виходить необхідно із взаємозв'язку процесами між, які відбуваються на ринку кредитному грошово та в цілому економіці. Вкладний ринок стан загальний віддзеркалює та тенденції ринку кредитного грошово, вплив на нього процесів інфляційних та тенденцій до доходів грошових населення зростання. В залежності від впливу на ринок вкладний процесів інфляційних умовно його можна поділити на ринок вкладний у валюті конвертованій вільно та кошти в національній вкладні валюті. Чинниками, які визначають співвідношення та зростання темпи складових цих ринку вкладного є: інфляції рівень, маси грошової обсяги та обігу швидкість окремих агрегатів структурних маси грошової.

Слід зауважити, що обсягів залучених збільшення коштів у валютах іноземній та національній відбувалося завдяки чинникам різним і з швидкістю різною. Якщо показника коливання на рахунках залишків у валюті національній резонували в основному з коливаннями грошової обсягу маси, то на залишків показник на рахунках у валюті іноземній впливало чинників кілька: баланс поточний між імпортом та експортом, курсу валютного коливання гривні, скасування (або застосування) чи відсутність продажу обов'язкового виручки валютної тощо.

## 2.2. Аналіз тенденцій сучасних розвитку послуг кредитних

Кредитні послуги для банку комерційного – вид важливий діяльності, що доходу основну частину приносить. Вони відображають сутність діяльності банківської та є однією з функцій визначальних установи банківської. Водночас характеризує кредитування ризиком кредитним, що основною також є ліквідності загрозою та платоспроможності банку комерційного. З огляду на це, при операцій кредитних організації кожен банк комерційний докладати повинен зусилля, спрямовані на мінімізацію втрат можливих від кредитних невиконання клієнтами зобов'язань.

Здійснення операцій кредитних є функцією найважливішою банків. Фактично банки, виступаючи як посередники фінансові, кошти передають, у вкладників отриманні, в позичальників користування, звідси й зацікавленість сторін всіх. Вкладники отримують по депозитах проценти; позичальники можливість отримують досить період довший користуватись величезними сумамгрошовими и. Банк також має зацікавленість у маржі вигляді, тобто різниці ставкою між, банк згідно з якою відсотки нараховує на суму клієнтам виданих кредитів (процент позичковий), і ставкою, банк за якою відсотки виплачує за кошти залучені (процент депозитний).

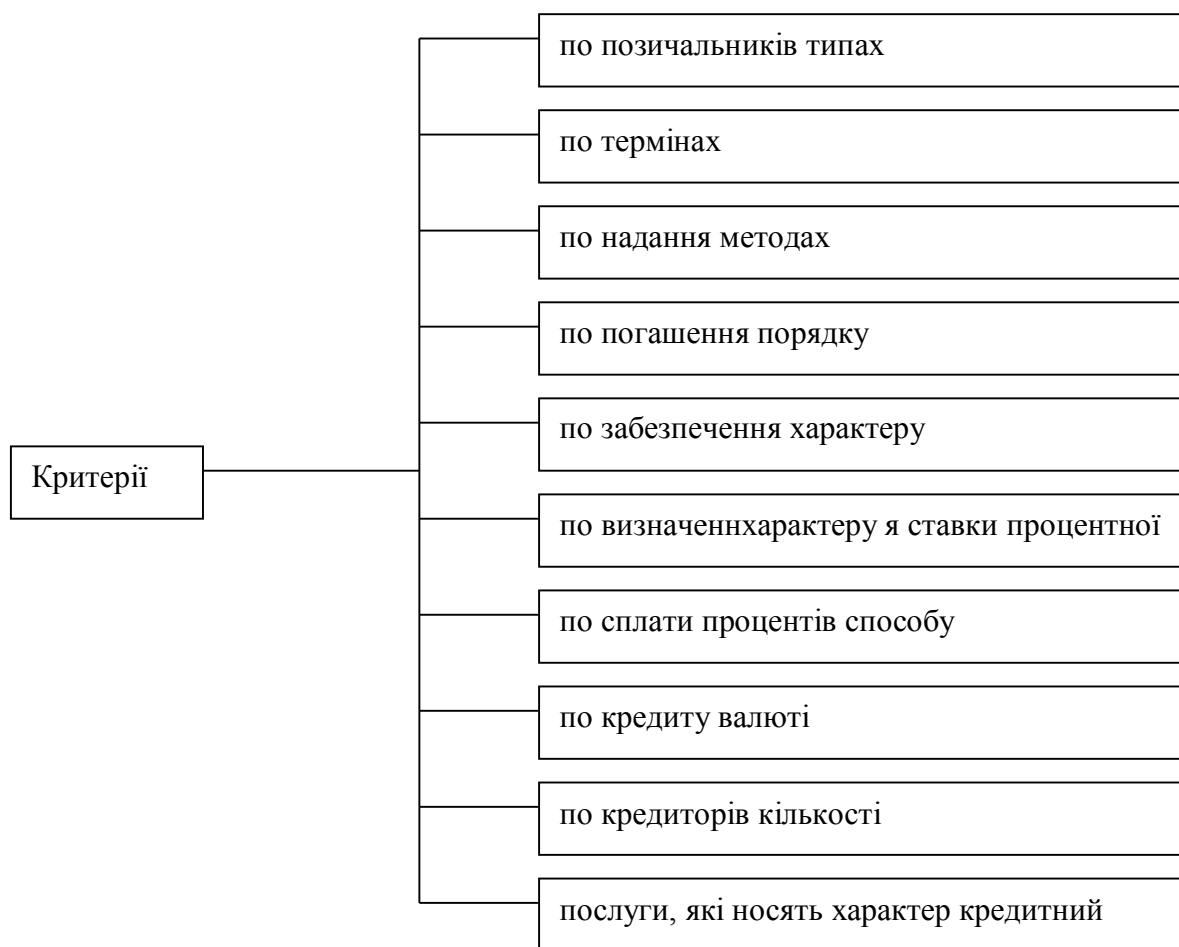
Під операціями кредитними розуміти слід відносини економічні, що виникають між позичальником і кредитором з приводу одержання останнім позички з одержання приводу кредиту останнім в формі грошовій на умовах в певний строк повернення і, звичайно із відсотку сплатою [9, с.203].

Кредит – це відносини економічні між особами фізичними та юридичними державою перерозподілу щодо вартості на повернення засадах і, правило як, з відсотків виплатою. Отже, це відносини передусім суспільні, що виникають між суб'єктами економічними у зв'язку з передачею один одному в користування тимчасове коштів вільних на повернення засадах, сплати, строковості, використання цільового та забезпечення реального.

Кредит здійснюєця у формах конкретних, які є існування способами кредитування процесу, що постійно розвиваюця. Проте змінюєця й місце їхне у

відносин структурі економічних. Кредитування – складний процес і багатогранний, що в умовах економіки становлення країни нових набуває та шляхів ефективних розвитку й застосування. Основні основи правові економічні а кредитування своє знайшли закріплення у законодавстві чинному України.

Існує різноманітних безліч класифікацій кредитів банківських, побудованих на основі критеріїв відповідних (рис. 2.4).



**Рис.2.4. Критерії, які застосовуюця при кредитів класифікації**

Комерційні банки велику надають кредитів різноманітність, разом з тим, ними не обмежуюця. В принципі, кредитів нескінченний ряд банків, тому постійно появляюця різновидності все нові їх, що є наслідком роботи цілеспрямованої по нових видів розробці з метою задоволення максимального клієнтури потреб та конкурентоспроможності підвищення і банку.

Відповідно до стандартів міжнародних кредити банківські класифікують за ознак рядом:

1. За банку роллю в кредиту наданні виділяють:

- кредити первинні — це кредити, які надають банки клієнту у вигляді безпосереднього коштів виділення у користування тимчасове чи відкриття лінії кредитної (кредити прямі) або банк якщо надає початково не гроші у кредит чи товари, а кредитоспроможність власну (кредити непрямі) - гарантії надання;

- кредити похідні (у кредиті посередництво) - це кредити, які надає банк як посередник між банками іншими чи інститутами кредитними фінансово-, тобто ситуація виникає, коли банк, щоб вимогам відповідати універсальності, для кредитів надання клієнтам своїм із початку самого долучити планує до кредитування особу третю, а отже, фінансування перекласти на кредитора іншого.

2. За кредиту банківського формою виділяють:

- кредити прямі - це кредити, які шляхом надаюця:

- коштів надання чи відповідно товарів до кредитування принципів:

- кредит дисконтний;

- кредит ломбардний;

- кредит іпотечний;

- лінії кредитної відкриття:

- кредит овердрафтний;

- кредит контокорентний;

- сурогати кредитні:

- факторинг;

- лізинг;

- кредити непрямі — це кредитоспроможності банку використання як виконання гарантії клієнтом зобов'язань банку:

- кредит акцептний;

- кредит авальний.

3. За суб'єктами-економічними розрізняють позичальниками в:

- органам управління державного кредити;

- г осподарювання суб'єктам кредити;
- особам фізичним кредити.

4. За кредиту валютою виділяють:

- в валюті іноземній кредити;
- кредити мультивалютні.

5. За користування строками розрізняють:

- короткострокові - до 1 року;
- онкольні - кредити, яких погашення не у чітко термін зазначений відбувається, а за банку вимогою;

- середньострокові - до 3 років;
- довгострокові - 3 роки понад.

6. За забезпечення формою поділяють кредити на:

- заставою забезпечені (правами майновими, майном, паперами цінними);
- банками гарантовані (посередниками іншими фінансовими);
- порука (з забезпеченням іншим);
- бланкові (незабезпечені);
- інші (притримання неустойка,).

7. За надання методами виділяють:

- кредити разові – це кредити, рішення про надання банк яких приймає окремо щодо виду кожного кредиту на підставі документів відповідних;

- лінію кредитну – банком надання кредитів у межах визначеного попередньо кредитування ліміту. Ліміт на певний встановлюється строк, наприклад на рік, протягом якого позичальник у який будь- час може отримати позику в межах ліміту затвердженого без переговорів додаткових з банком;

- кредити револьверні – кредити, які банком надають у межах ліміту встановленого, повністю використовують або частинами і відновлюють до погашення відповідно кредитів раніше виданих;

- кредити сезонні;

- кредити контокорентні – кредити, яких надання відбувається через рахунок контокорентний спеціальний, при цьому здійснює банк операції всі позичальника за вимогами поточними та зобов'язаннями;

- кредит овердрафтний – кредит, якого надання здійснюється через рахунок основний поточний і в момент який будь- отримати можна кредит у межах ліміту певного;

- кредити гарантійні – це кредити, які лише є сплатити зобов'язаннями в потреби разі протягом періоду певного з обов'язковим комісії стягненням.

#### 8. За погашення порядком:

- кредитів погашення сплату передбачає водночас кредиту суми та за ним відсотків у терміну кінці;

- кредитів погашення у розстрочку означає, що повертатиме позичальник кредит частинами певними протягом кредитування терміну.

#### 9. За ризику ступенем кредиту розрізняють:

- кредити стандартні - це кредити, за якими ризик кредитний незначним є і становить 3% ризику кредитного чистого;

- під контролем кредити - це кредити, за якими ризик кредитний незначним є, але може він збільшитися виникнення внаслідок несприятливої ситуації для позичальника та становить 4% ризику кредитного чистого;

- кредити субстандартні - це кредити, за якими ризик кредитний значним є, може надалі збільшуватись і становить 23% кредитного чистого ризику, а є також ймовірність погашення несвоєчасного заборгованості в сумі повній та у строки, передбачені договором кредитним;

- кредити сумнівні - кредити це, за якими зобов'язань виконання з боку банку позичальника в сумі повній (з фінансового урахуванням стану позичальника і забезпечення рівня) під загрозою, а є також ймовірність низькою погашення повного заборгованості кредитної, яка становить 45% ризику чистого кредитного;

- кредити безнадійні - це кредити, ймовірність зобов'язань виконання за якими з боку банку позичальника (з фінансового урахуванням стану позичальника

й забезпечення рівня) відсутня практично, за кредитами такими ризик становить 98%.

10. За ставки процентної характером виділяють:

- з ставкою процентною фіксованою кредити - кредити, за якими ставка процентна встановлюється раз один на кредитування період весь
- з плаваючою ставкою процентною кредити - кредити це, договору умовами передбачено яких перегляд ставки процентної протягом кредитування терміну з метою ризику зменшення прибутку недоодержання або збитків усунення, особливо в умовах економіки нестабільної.

11. За кредиторів кількістю розрізняють:

- , які надають банком одним кредити;
- кредити консорціумні - кредити, що надають банків об'єднанням, в якому один з банків головним є, він тобто відповідає за умов погодження кредиту з клієнтом, а після договору укладення безпосереднє здійснює кредиту надання за коштів рахунок, які виділили банки інші – консорціуму члени;
- кредити двосторонні - кредити, які передбачають участь у кредиту наданні не менше, ніж банків двох. На відміну від кредиту консорціумного, переговори з клієнтом здійснюються банком кожним окремо [10, с.248].

Кредитування здійснюється на основі принципів таких:

- 1) поверненість - виникає із кредиту суті, цим якраз кредит і відрізняється від відносин фінансових;
- 2) платність - цього принципу мета відсотків сплата за кредитом користування;
- 3) забезпеченість - призначений для ризику зменшення від операції проведення;
- 4) використання цільове - кредиту використання за призначенням вказаному в договорі кредитному.
- 5) терміновість - кредит бути повинна повернена в термін, що визначений угодою кредитною;

Процес кредитування банківського складається з етапів певних.

Першим етапом кредитування процесу є заяви розгляд на кредит. Для кредиту одержання звертається позичальник до банку з клопотанням обгрунтованим, до якого додається документи певні. У сукупності має це назву “заявка кредитна”. У клопотанні, правило як, йдеця про: кредиту суму, користування строк ним, сутність та ефект економічний від заходу, що буде прокредитований, та ін. До клопотання додають: план бізнес-; економічне техніко- проекту обгрунтування, що кредитується; документи, що забезпечують кредиту повернення (застави договір, лист гарантійний тощо); звітність фінансову і балансову. Банк може вимагати документацію іншу і матеріали оцінки для потреби обгрунтованості в кредиті, стану фінансового і о потенційного позичальника кредитоспроможності. Наступний етап кредитування процесу полягає у вивченні потенційного позичальника кредитоспроможності й оцінка за кредитом ризику. Банк глибоке здійснює і вивчення ретельне стану фінансового позичальника й оцінює можливість його і повернути здатність кредит. Третій етап кредитування процесу полягає у підготовці до складання угоди кредитної та її складані безпосередньо. Він можливий позитивного за умови для клієнта завершення етапу попереднього тобто оцінки ризику та кредитоспроможності [11, с.278].

Отож, ознайомившись з процесом надання банком послуг кредитних провести їх аналіз пропонуємо.

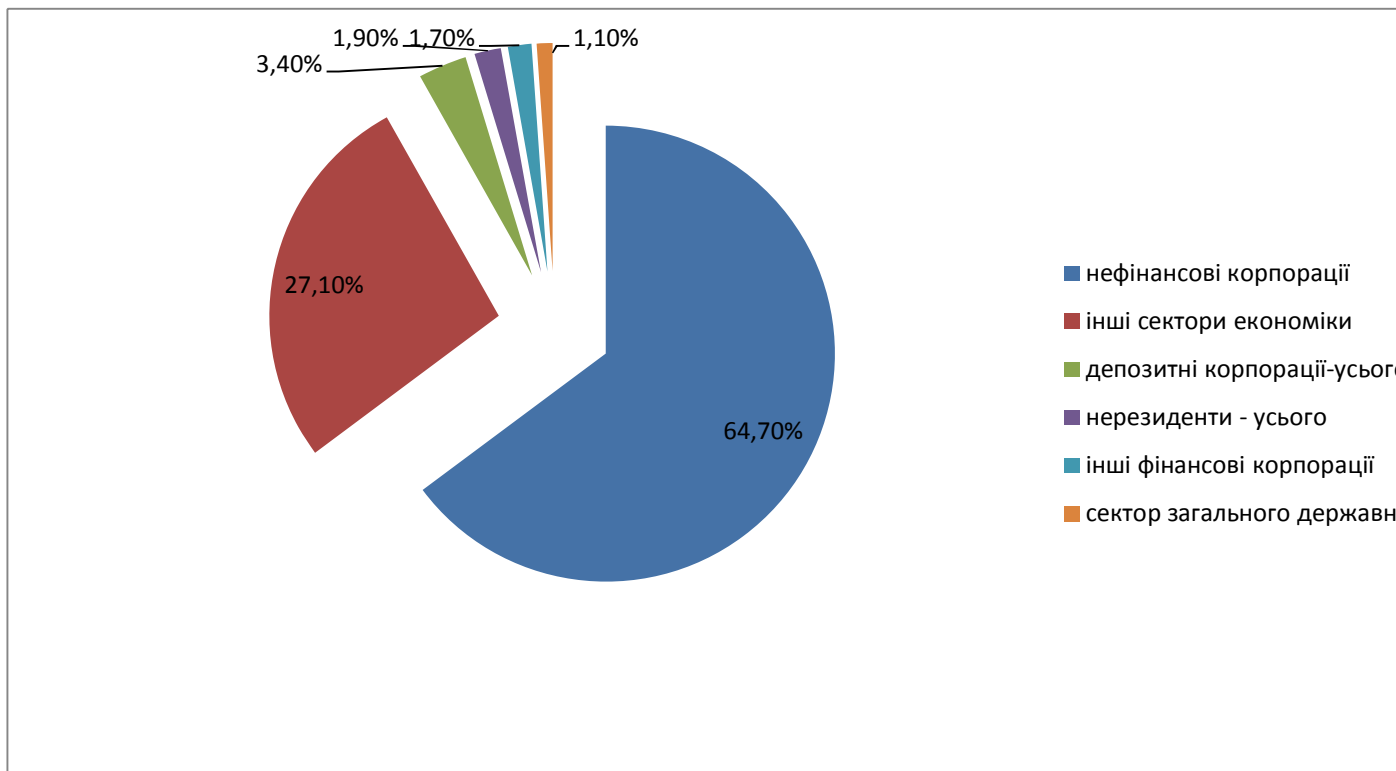
Загальні тенденції підстави дають виділити етапи два розвитку послуг ринку кредитних: це піднесення період 2005-2008 рік, 2008 – 2012 роки спаду період. операції Кредитні з боку одного стимулюють економіки розвиток, є вони і для банківнайприбутковіш, а з другого - найризиковіші, тобто такі, яким постійно певний рівень неповерненості властивий.

Кредит банківський носить характер комерційний, адже діяльності метою банку - є отримання прибуткмаксимального у. Спрямованістю на прибутки визначається лінія головна поведінки економічної банків комерційних як при ресурсів купівлі кредитних, так і при їх клієнтам продажу. Цей факт



підтверджуєця ще й тим, що операції кредитні займають місце провідне в системі активів банківських. Не дивлячись їхня що вага питома у активах загальних банку зменшилася на 5,4% станом на 01.01.2013 року порівняно із 2012 роком, проте залишаєця високою досить і становить 88,1% [58]. Кредити, надані банками резидентам, на кінець 2012 р. становили 789 млрд.грн.

Розмір кредитів корпораціям нефінансовим склав 678,1 млрд. грн. на кінець 2012 р. Темпи кредитів приросту, наданих корпораціям нефінансовим, становили +6,7% у обчисленнрїчному і, а кредитів розмір, наданих господарствам домашнім скоротився на 14,1%. Структуру кредитів за економіки секторами наведено на рис.2.5.



**Рис.2.5. Структура кредитів наданих, у розрізі економіки секторів, станом на 01.01.2013 р. [58]**

У порівнянні з кінцем кварталу третього частка збільшилася кредитів корпораціям нефінансовим (із 78,5% до 79,7%). Частка секторів інших (домогосподарств у тому числі) склала 32,1% [58].

За спрямуванням цільовим кредитів корпораціям нефінансовим переважає кредитування діяльності поточної (87,0%) Кредити в діяльність інвестиційну, в числі тому на придбання нерухомості, лише складають 16,0%.

Кредити надані господарствам домашнім, на кінець 2012 року становили 178,1 млрд. грн., року протягом їх розмір знизився на 13,1%. За 2012 рік розмір кредитів споживчих скоротився на 11,3%. В той час же спостерігалось незначне збільшення кредитів споживчих у валюті національній (на 0,7%) та скорочення їх розмірів в доларах США на 18,1. За спрямуванням цільовим переважають кредити споживчі (56,7%). На будівництво придбання, та реконструкцію нерухомості припадає 43,1% банками виданих кредитів секторам іншим економіки [58].

36,8% кредитів виданих корпораціям нефінансовим припадає на торгівлю, автомобілів ремонт, приладів побутових та особистого вжитку предметів, 26,3% кредитів спрямовано в промисловість переробну, 16,5% - в операції з нерухомим майном, на оренду, інжиніринг та послуг надання підприємцям. На будівництво припадає 7,6%, на господарство сільське – 5,3%. Питома вага кредитів, виданих видів решті діяльності господарської, менше 5% складає кожен [58].

Сума кредитів прострочених корпораціям нефінансовим на кінець 2012 р. становить 76,9 млрд. грн. В цілому по на кредити системі в валюті національній припадає на кінець 2012 р. 54,7%, на кредити в валюті іноземній – відповідно 45,3%. У валюті національній переважає середньострокове та короткострокове кредитування (43,7% та 41,2% відповідно), на кредитів частку понад 5 років строком припадає всього 13,2%. В валюті іноземній кредити понад 5 років переважають (44,3%), тоді як на кредити до 5 років припадає 56,7% [58].

Одним із заходів, спрямованих на впливу нейтралізацію зовнішньої кризи фінансової та стабільності бзабезпечення системи анківської, було обмеження кредитів обсягів, що можуть банками надаватися в валюті іноземній контрагентам, які не мають виручки валютної, якості підвищенню та застави ліквідності, що банками приймаєця за кредитами під забезпечення, також банками формуванню обсягів резервів достатніх за операціями кредитними, та послабити до позичальників вимоги, зокрема, банкам самостійно дозволено та на ризик власний приймати рішення про кредитів пролонгацію, товаровиробникам наданих.

Неухильне і дотримання послідовне вимог контролю внутрішнього та банку центрального дасть змогу банкам більш ретельно контролювати процес кредитний, прозорість процедур банківських підвищити та технологій та, як наслідок, забезпечити якість портфеля кредитного, а, отже, ефективність установи банківської діяльності в цілому. А для відновлення поступового процесу кредитування необхідна чітка економічна державна політика, перелік напрямів пріоритетних інвестування, захисту посилення прав кредиторів та підвищення довіри до банків з боку суспільства.

### **2.3. Основні напрямки розвитку розрахунково-касових послуг**

Розрахунково-касові послуги полягають у забезпеченні руху коштів грошових на клієнтів рахунках банків згідно з дорученнями їхніми. Ці операції посідають місце особливе в діяльності банківській і важливу відіграють роль в забезпеченні перебігу успішного процесів економічних на макрорівнях та мікро-.

Розрахунково-касове клієнтів обслуговування є однією з базових трьох банків операцій, які конституують їх як особливі установи фінансові, що банками називаюця. Тому операції ці пов'язані тісно з іншими усіма операціями банківськими. Будь-яка банків операція - і активна, і пасивна, і послуг надання - супроводжуєця неминуче платежу здійсненням, отже - обслуговуванням касовим чи розрахунковим клієнта відповідного. Причому для таких виконання операцій банкам не потрібні резерви додаткові, оскільки кошти необхідні бути мають у тих клієнтів, за дорученням яких банки платежі здійснюють, чи операції касові [9, с.273].

За характером своїм операції ці, власне, є послугами, і за них банки стягують плату з клієнтів у вигляді винагороди комісійної, а не процента. Одержання доходів таких банкам обходиця дешево відносно і без ризиків значних для їх стану фінансового. Тому обсягів зростання касових розрахунково- операцій є вигідним і надійним способом збільшення доходів і підвищення рентабельності діяльності банківської.

Для банків клієнтів касові розрахунково- операції одержання еквівалента грошового забезпечують за продукцію реалізовану чи послуги, необхідних оплати для виробництва ресурсів матеріальних, заробітної плати працівникам виплату, оплати зобов'язань бюджетом перед та фондами позабюджетними, заощаджень накопичення та використання тощо. Тому швидше чим та надійніше банки здійснюють касове обслуговування розрахунково- клієнтів своїх, тим умови кращі створююця в останніх для процесу відтворювального, зміцнення дисципліни платіжної, оздоровлення стану фінансового, а в підсумку кінцевому - для життєвого підвищення населення рівня.

Розрахунково-касові банків операції переважну частину забезпечують потоків сукупного обороту грошового. Будь-які перебої в операціях касових розрахунково- призводять неминуче до гальмування потоків грошових та обороту грошового розбалансування, що впливає негативно на економіки стан в цілому, на виробництва розвиток послуг та товарів [15, с.107]

Важлива роль здійснення своєчасного платежів грошових у забезпеченні економіки функціонування країни кожної необхідність обумовлює створення платіжних спеціальних систем, спроможних всім агентам економічним надати (особам юридичним та фізичним) виконати свої зобов'язання платіжні можливість.

система Платіжна в розумінні широкому - це визначених сукупність законом інструментів платіжних, правил, норм, а також процедур та механізмів їх застосування всіма обороту суб'єктами грошового. Учасниками системи платіжної є державні структури, всі види підприємств, організації громадські, населення, банки центральний та комерційні. Встановлення в межах системи платіжної для її всіх учасників визначених норм законом та правил поведінки ставить їх у умови рівні, інтереси кожного з них захищає. Тому створення дієвої високоефективної, та надійної системи платіжної є одним із ключових завдань економічних держави [9, с.251].

Особливе місце в системах платіжних банки посідають. Вони не тільки участь беруть у них як платники звичайні та платежів одержувачі, а й як

посередники в платежах, якнайшвидше покликані, в режимі часу реального доставити кошти грошові від платника до одержувача. Цю роль свою у системі платіжній банки виконують через сукупність операцій касових розрахунково-, які, по суті, є елементом ключовим системи платіжної, пасами приводними обороту всього грошового.

В організації операцій касових розрахунково виділити - можна етапи три: організаційних підготовка, технологічних та технічних передумов для платежу здійснення; передача та формування інформації щодо платежу; грошей передавання чи переказування, тобто платіж сам. На етапі першому здійснююця дії такі, як відкриття рахунків в банках для системи учасників платіжної, створення систем комп'ютерних зв'язку, оброблення, приймання, передавання та обліку інформації, карток платіжних емісія тощо. На етапі другому виконуюця операції такі, як захисту забезпечення, підготовка, банку передавання та перевірка інформації на справжність, необхідної для платежу здійснення на інструментах певних (носіях). На етапі третьому приймання здійснююця - готівки видавання з клієнтів рахунків, грошей переказування з платника рахунку на рахунок одержувача чи заборгованості взаємної залік.

Важливе місце в операціях касових розрахунково- посідають інструменти платіжні, під якими розуміють носіїв певних інформації, що банкам слугують підставою правовою для здійснення переказів грошових на рахунки чи виконання операцій касових (чек, платіжне доручення, вексель, різні види карток платіжних тощо).

Інколи до інструментів платіжних також відносять гроші паперові, монету розмінну, кошти безготівкові на рахунках банківських. Це надає їм надто трактування широкого і призводить до межі стирання між засобами платіжними як видами різними грошей та інструментами платіжними, котрі є знаряддями технічними платежів здійснення. Визнаючи реальність межі такої, водночас зауважити слід, що інколи важко буває визначити на практиці її. Так, чек та вексель при їх по індосаменту передаванні використовуюця як платежу засоби, тобто як гроші, а при їх інкасації в банку - як інструменти платіжні, за яких

допомогою переказування здійснює грошей по рахунках чи готівки видача [9, с.278].

Розрахунково-касові послуги здійснюють банки з урахуванням принципів загальних, на яких організація систем платіжних базує. Особливе значення для банками організації обслуговування касового розрахунково- клієнтів такі мають принципи:

- агенти економічні (особи юридичні) - коштів грошових власники мають вибору право платежу форми (безготівково, чи готівкою) та вибору право, в якому хочуть звони кошти берігати і через який здійснюватимуть банку розрахунки свої у формі безготівковій

- коштів зберігання у банках та переказування їх здійснює на рахунки банківські, які клієнтам відкриваює на прохання їх при банків згоді. Кожний агент економічний право має відкрити рахунків декілька у банках різних;

- коштів переказ чи готівки видача з рахунку банком здійснює за власника розпорядженням в порядку черговості визначеної ним та в межах коштів залишку на рахунку. За умови низької дисципліни платіжної, як, наприклад, в Україні в період сучасний, може держава черговість сама визначати платежів, щоб захистити певних учасників платежів інтереси, зокрема бюджету державного;

- переказування банком коштів форма по рахунку клієнта визначає клієнтом самим відповідно розрахунків безготівкових до форми, передбаченої в його договорі господарському (контракті) з контрагентом, при банку невтручанні в відносини договірні між ними. Економічні агенти, як правило, вибирають ті розрахунків форми, які захищають найкраще їхні інтереси в конкретній кожній операції господарській

- переказування строк коштів банком з рахунку клієнтом визначає до порядку відповідно розрахунків його з контрагентом, передбаченого в їх договорі господарському. Безготівкові платежі між агентами господарськими будуює на строковості принципі і бути можуть залежно від визначеного в строку договорі строковими достроковими, і простроченими. Стосовно операції господарської,

яка оплачуєця, платіж бути може: авансовим (попереднім); компенсаційним, зробленим тобто після негайно здійснення операції господарської; відстроченим, тобто здійсненим певний через строк після операції такої;

- відносини між клієнтом і банком у процесі обслуговування касового розрахунково-будуюця на засадах взаємної вигоди і партнерства і здійснююця на договорі підставі про обслуговування касове розрахунково-. У договорі передбачаюця обов'язки та права сторін, а також відповідальність їх за невиконання взятих на себе зобов'язань з фіксацією штрафів розмірів за кожне з порушень таких [11, с.345].

Указані організації принципи розрахунків грошових обумовлені ринку функціонування закономірностями і виявляюця найповніше в країнах з високорозвинутими економіками ринковими. У країнах з економіками трансформаційними, в тому числі і в Україні, ці принципи утверджуюця поступово, і на етапах певних спостерігаюця відхилення істотні від вимог їхніх у організації практиці відносин платіжних та операцій касових розрахунково-банків.

Послуги Касові – це послуги, які банк здійснює і пов'язані які з готівки видачею, обміном її та прийманням банкнот непридатних до обігу і монет на придатні до обігу монети й банкноти, а також монети і банкноти номіналу іншого, вилученням сумнівних банкнот з обігу та монет, здійсненням валют обміну і операцій з металами банківськими.

До операцій касових належать:

- готівки валюти національної та іноземної приймання від клієнтів для зарахування на рахунки власні і рахунки інших осіб фізичних та юридичних або на рахунок відповідний банку;

- видача валюти готівки іноземної та національної клієнтам з рахунків їхніх за документами видатковими касовими через банку касу або із застосуванням платіжних карток з рахунків їхніх чи рахунка відповідного банку через касу або банкомат його;

- приймання від осіб юридичних та фізичних готівки валюти іноземної та національної отримувачу суми для переказу і переказу виплати в формі готівкової;

- вилучення банкнот з обігу сумнівних (монет) та їх надсилання на дослідження;

- не придатних до обігу банкнот обмін (монет) клієнтам національної валюти на придатні [11, с.306].

Таким чином, послуги касові банків полягають у видачі й прийнятті коштів готівкових (монет розмінних і банкнот) клієнтам та від клієнтів.

Банки здійснюють обслуговування касове клієнтів на засадах договірних. Касове обслуговування клієнтів банком та готівки оброблення має здійснюватися в касі операційній.

Плата за банку послуги готівкою від клієнта приймається за окремим документом касовим, банком оформленим.

Під час здійснення послуг касових банки забезпечувати мають:

- платіжності банкнот та справжності (монет) визначення;
- повне своєчасне готівки оприбуткування валюти іноземної та національної, що надійшла до банку кас, і її зарахування на клієнтами рахунки зазначені згідно з вимогами актів нормативно-правових;

- видачу своєчасну придатних клієнтам до обігу банкнот (монет) валюти іноземної та національної;

- не придатних до обігу банкнот (монет) обмін клієнтам валюти національної на придатні до обігу банкноти (монети) та сумнівних банкнот (монет) на дослідження вилучення;

- оформлення документальне готівки руху валюти іноземної та національної в касі операційній;

- відображення своєчасне операцій касових у обліку бухгалтерському;

- внутрішній належний контроль за операціями касовими;

- здавання валюти готівки національної до управлінь територіальних згідно з встановленими договором відповідним умовами;



- створення умов безпечних роботи з готівкою та зберігання її;
- клієнтів потреб у готівці задоволення;
- аналіз систематичний надходжень стану і готівки видачі в валюті національній;
- клієнтів ідентифікацію, які операції здійснюють з готівкою без рахунка відкриття на суму, що перевищує гривень 50000 або цієї суми еквівалент в валюті іноземній [47].

Комерційні банки на підставі НБУ вимог щодо організації операцій касових у Україні банках та з переліку урахуванням операцій, що проводяться, розробити мають і затвердити положення внутрішні (інструкції) про роботи організацію щодо послуг касових здійснення, в слід яких порядок визначити:

- каси операційної роботи в час післяопераційний та у операційний;
- готівки передавання та переміщення і цінностей під банку працівників відповідальність, здійснення банку працівниками операцій касових з готівки видачі та приймання, у числі тому із застосуванням карток платіжних касу через банку або банкомат;
- контролю за операціями касовими роботи з банкоматами,;
- підкріплення філій готівкою (відділень) і від них готівки приймання;
- зведення каси операційної;
- в оренду надання та цінностей зберігання банку клієнтів в сейфах індивідуальних, від клієнтів приймання цінностей на зберігання;
- роботи організації осіб відповідальних у цінностей сховищі, кількість їхню та посади;
- видачі приймання, й зберігання готівки каси операційної та цінностей інших;
- закривання і відкривання цінностей сховищ;
- роботи системи депозитної, під охорону здавання та прийняття з-під охорони цінностей сховищ і систем депозитних, а також ключів зберігання (ключів дублікатів) до них та цінностей ревізії та ін.

В Україні платіжний безготівковий оборот є основним і близько становить 78%. Однак кошти, які перебувають в володінні особистісному населення, незначну становлять його частину [18, с.305].

Поява видів нових послуг фінансових і технологій в практиці міжнародній призвело до спеціалізації систем платіжних на строкових великих і безстрокових малих платежах. Більша транзакцій частина на суми дрібні пов'язана із платежами роздрібними, по яких розрахунки, як правило, здійснюються кліринговими автоматизованими системами. Розвиток платежів роздрібних сприяв появі інфраструктури платіжної і платіжних роздрібних послуг і, як наслідок, скорочення обігу грошового готівкового.

З розвитком банківського роздрібногo бізнесу формується відповідний його сегмент – це система платежів роздрібних. Система платежів роздрібних представляє мережу собою і розглядатися повинна як інституційних механізм та домовленостей інфраструктурних для клірингу, транзакцій, розрахунків.

Роздрібні послуги розрахункові передбачають обігу організацію платежу засобів і інструментів платіжних, платіжних застосування технологій, розрахунків способів і переказу механізму коштів на ринковому певному сегменті між економічних суб'єктами відносин, одним із яких є особи фізичні. Платежі які особами фізичними здійснюються ряд особливостей мають:

- законом захищені про споживачів права;
- грошима готівковими не обмежуються;
- із діяльністю підприємницькою не пов'язані;
- із відкриттям або без рахунку відкриття здійснюватися можуть;
- здійснюватися можуть як банками, так і установами небанківськими.

Перевагами платежів безготівкових на ринку роздрібному є доступність, оперативність, безпека, вартість низька і зручність. Своєчасність платежів здійснення і переказу безперебійність коштів населення довіру формує до платежів безготівкових.

Роздрібним послугам платіжним притаманні особливості наступні:

- кількість велика учасників і системою платіжною користувачів;

- кількість трансакцій і платежів велика;
- спектр широкий інструментів платіжних;
- обробка інформації платіжної і кліринга екстенсивна;
- у місцях продаж або ж через доступ віддалений платежів здійснення;
- послуг платіжних здійснення як супутніх при кредитних депозитних здійсненні, та інших банківських роздрібних послуг;
- використання мережі поза розрахункового обслуговування банківського осіб фізичних через термінали платіжні і прийому пункти платежів в точках торгівельних;
- наявність кількості великої непрямих та прямих розрахунків учасників.

На день сьогоднішній в якості платежу засобів при платежів роздрібних здійсненні застосовують гроші готівкові (розмінна монета і банкнота), чеки, гроші депозитні, перекази банківські, а також гроші електронні. Кожний платежу засіб свої має особливості, які йому дозволяють певне зайняти положення на ринку послуг платіжних роздрібних.

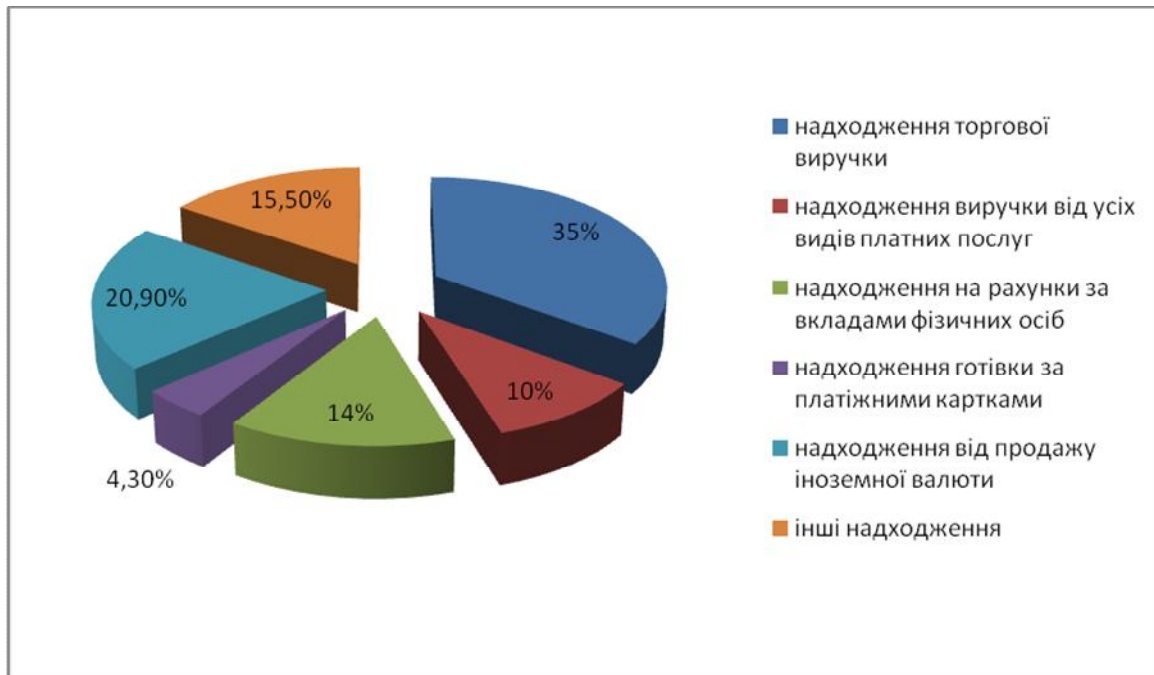
В умовах зростання населення доходів до збільшення тенденцію мали як видача з кас банків готівки, так і надходження їхнє.

Надходження готівки до кас банків у 2012 р. становили 907,5 млрд. грн. і порівняно з 2011 р. зросли на 344,8 млрд. грн., збільшення причому за всіма спостерігалось статтями оборотів банків касових [58].

У надходжень структурі до банків кас 54,3% надходження становили від орговельної підприємств тмережі та підприємств, що усі послуги платні надають, яких виручка порівняно з 2011 р. на 87,1 млрд. грн. збільшилася, або на 32,6%. Крім цього, надходження зросли від продажу валюти іноземної (на 56,7 млрд. грн., або на 64,1%), за вкладками осіб фізичних на рахунки (на 45,2 млрд. грн., або на 53,6%), а також за картками платіжними (17,9 млрд. грн., або в 3,1 разу) (рис. 2.6).

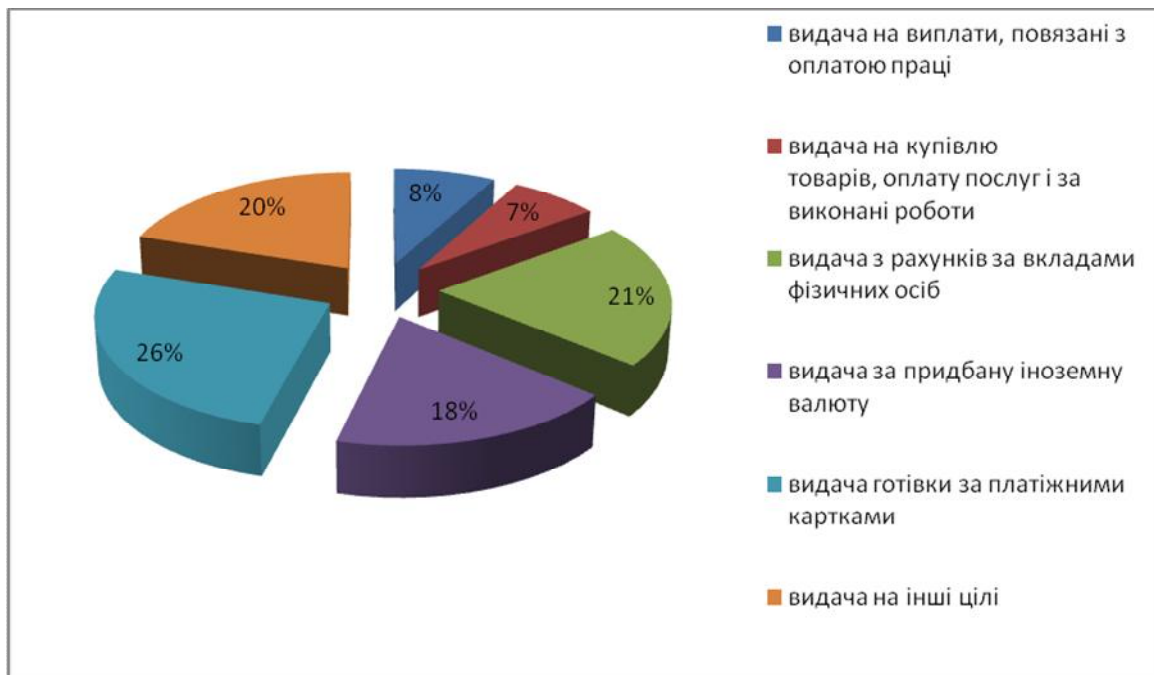
Підвищення виплат соціальних у 2012 р. вплинуло відповідно на зростання видач з кас банків України готівки. Обсяг видачі з кас банків готівки у 2012 р.

становив 789,7 млрд. грн. і збільшився порівняно з 2011 р. на 345,2 млрд. грн., або на 49,8% [58].



**Рис.2.6. Структура готівки до кас банків у 2012 р. [надходжень 58].**

Порівняно з 2011 р. виплати, пов'язані з праці оплатою, пенсій, з рахунків за вкладками осіб фізичних та картками платіжними на 43,3%, зросли обсяг яких становив 444,5 млрд. грн., або 56,2% від виплат загальних (рис. 2.7). Крім цього, тенденцію мали до зростання видачі готівки банками за придбану валюту іноземну (на 72,0%), на оплату послуг та закупівлю товарів (на 36,5%).



**Рис.2.7. Структура готівки з кас банків у 2012 р. видач [58].**

У умовах сучасних набувають швидко поширення розрахунки картками платіжними. Ця форма розрахунків вигідна учасникам основним: картки власнику, емітенту банку-, підприємству сфери послуг або торгівлі, еквайра банку-.

Національна система платежів електронних масових (НСМЕП) – це внутрішньодержавна багатоемітентна банківська система платіжна платежів масових, в якій розрахунки за послуги, товари, готівки одержання та операції інші за допомогою здійснююця платіжних карток смарт- за технологією, розробленою Національним банком України [9, с.405].

Загальні принципи побудови Національної системи масових електронних платежів (НСМЕП), умови членства, її організаційну структуру, взаємовідносини між її членами й учасниками, порядок виходу та вступу із системи, технологію роботи загальну у НСМЕП, порядок платіжних використання карток, документообігу правила загальні і розрахунків здійснення, вирішення порядок спорів, безпеки систему визначають правила відповідні, затверджені Національним банком України.

В Україні протягом 2012 року спостерігався розвиток швидкий ринку карток платіжних як у якісному, так і в кількісному вираженні активно зокрема

впроваджувалися платіжні нові операції та послуги, які змогу дають управляти й контролювати рахунками банківськими, а також платежі здійснювати за допомогою телефону мобільного.

За станом на 1 січня 2013 року членами систем платіжних карткових були 156 банки (86% від кількості загальної), котрі обслуговують понад 34 млн. клієнтів [58].

На день сьогоднішній в Україні функціонують такі системи карткові платіжні:

- внутрішньодержавні – Національна система масових електронних платежів (НСМЕП), укркарт, внутрішньобанківські (однoемітентні) системи платіжні, створені банками окремими;

- міжнародні - American Express, Visa, Master Card, «Юнион Кард», «Золотая Корона».

Згідно з даними звітності статистичної за станом на 1 січня 2012 року кількість загальна карток платіжних, дії яких термін не закінчився, становила понад 45 789 тис [57].

Із них кількість карток платіжних, за якими була здійснена хоча б операція одна протягом року, на 4 567 тис. збільшилася [58].

За особливостями технологічними картки розрізняють видів двох:

- з смугою магнітною;
- з мікросхемою вбудованою

Картки з смугою магнітною є розповсюдженими найбільш. Для зберігання і запису інформації картки ці мають три смуги магнітні, одна із яких призначена для даних переписування під час авторизації кожної, а дві інші використовують для ідентифікації картки власника. Інформація, які містиця на полосі магнітній, співпадає із записами на стороні лицьовій картки: ім'я та прізвище, власника рахунку номер, закінчення дата дії.

При платежах по картках магнітних застосовується режим on-line. Дозвіл на платіж банку дає комп'ютер або центр процесинговий при зв'язку із точкою торговельною з метою підтвердження і картки власника платоспроможност.

## ВИСНОВКИ ДО РОЗДІЛУ 2

1. Система банків комерційних охоплює безпосередньо усі сфери економіки ринкової - розподіл, виробництво, споживання і обмін. Нема жодної практично організації чи підприємства, яке б було не клієнтом установи кредитної. Проникнення системи банківської у всі клітини єдиного організму господарського здійснюється через відносини кредитні грошово-, які банками опосередковують. Саме послуги кредитні є тим фактором, який мірою значною безперервність забезпечує відтворення розширеного в економіці.

2. Однією з найпоширеніших послуг на ринку послуг банківських є послуги депозитні. Саме вони являють одним із джерел найважливіших надходження коштів грошових банку. Їх залучення потребує маркетингових зусиль. Оптимальний обсяг банком залучених ресурсів депозитних визначається дохідністю і безпечністю їх розміщення. При зниженні якості портфеля кредитного та активів інших, що на ринку обертаються, змушений банк обмежити депозитів приплив до рівня, адекватного їх ефективності реальній.

3. Вклади до запитання призначені для здійснення розрахунків поточних, розміщують у банках комерційних на рахунках контокорентних та поточних і бути можуть у час будь-який повністю або частково використані або поповнені.

При відкритті рахунків поточних за в до запитаннякладами особи юридичні укладають з банком угоду спеціальну, а особам фізичним ведеця та відкриваєця книжка ощадна.

4. Строкові вклади – це кошти грошові, у банку розміщені на обумовлений строго термін. За термінами їх поділити можна на середньо- коротко-, та довгострокові. При розміщенні вкладів строкових між банком і вкладником укладаєця угода депозитна, що основні передбачає умови вилучення та зберігання вкладу строкового.

5. Під послугами кредитними розуміти слід відносини, економічні що виникають між кредитором і позичальником з приводу останнім позички одержання в формі грошовій на умовах повернення в строк певний і, звичайно із відсотку сплатою.

6. Ще одним важливим, й до того ж ще монополізованим найбільш на сьогодні є ринок обслуговування касового розрахунково- клієнтів. Монополізація ринку цього зумовлена його характером регіональним, оскільки такі послуги надаюця за місцем клієнтів перебування.



## РОЗДІЛ 3

### ПЕРСПЕКТИВИ РОЗВИТКУ РИНКУ БАНКІВСЬКИХ ПОСЛУГ В УКРАЇНІ

#### **3.1. Запровадження новітніх банківських послуг, як необхідна умова розвитку ринку банківських послуг**

Конкуренція між небанківськими кредитними фінансово-установами та банками, а також всередині самої системи банківської сприяє подальшій універсалізації справи банківської, розширенню та розвитку операцій кола та послуг, що може їх виконувати універсальний сучасний банк. Крім цього факторами стимулюючими, що сприяють спектра розширенню послуг є, по-перше, зниження традиційних прибутковості операцій, зокрема кредитних; по-друге, банків прагнення прибуток мати; по-третє, свобода відносна, законами надана, які регулюють сферу банківську

На етапі сучасному до банків комерційних вимоги висуваюця щодо нарощування капіталу власного та частки зменшення активів ризикових у балансу структурі (кредитів зокрема). Досягти структури активів такої можна шляхом диверсифікації їх, за рахунок насамперед розширення кола тих послуг і операцій, які ризик не збільшують активів, але дохідними є.

Розвиток послуг банківських сприяє ризиків диверсифікації, прибутку отриманню з джерел нових, поліпшує балансу банку структуру, ліквідність його, але при розширенні надмірному кількості їх призвести може до менеджменту послаблення, собівартості послуг зростання, зниження певного прибутковості діяльності банківської.

Зниження норми середньої прибутковості операцій кредитних, зменшення доходів від різниць курсових, вимог клієнтів зростання до обслуговування, споживачів потреби у послугах якісних банківських банки змушують зосереджувати свої зусилля маркетингові на розробці та впровадженні нових продуктів банківських у рамках політики інноваційної цілісної. Як відомо, у розумінні класичному, політика інноваційна – це сукупність послідовна заходів, спрямованих на досягнення цілей довгострокових банку розвитку з

нарощуванням бази клієнтської та збільшення його конкурентоспроможності за рахунок впровадження методів нової роботи і продуктів нових банківських. Процес впровадження та розробки продуктів нових банківських є однією із інноваційної політики банку комерційного складових. Об'єкт цього процесу – продукт новий.

Отже, продукт банківський новий – це послуга банківська, яка вперше пропонується на ринку послуг банківських або надається вперше банком клієнтам своїм. Новим продуктом вважається також існуючого продукту модифікація, яка порядку стосується (технології) надання, бути може проданою типам новим клієнтів, або будь-яке нововведення значуще для споживача [48, с.111].

Що стосується розробки питання продуктів нових банківських, то в діяльності практичній є підходи два.

Перший підхід на тому базується, що в банку діє підрозділ спеціалізований, який розробкою займається всіх продуктів нових. Такий підрозділ високу має чисельність та з відділів складається, кожний з яких відповідає за розробку продукту напрямку певного діяльності. Основна функція підрозділів таких – продуктів розробка, а продуктів продаж, за їх життєвим циклом контроль інші підрозділи здійснюють – „галузеві”, які надають безпосередньо послуги банківські клієнтам на місцях (в банку установах), або діяльність координують на рівні офісу головного йому підпорядкованих на місцях підрозділів за подібним продуктів видом (наприклад, підрозділ діяльності ресурсної, діяльності кредитної, обслуговування касового, діяльності інвестиційної операцій, валютних, тощо).

Зміст підходу другого в тому полягає, що в банку діють підрозділи „галузеві”, однією з функцій основних яких є розробка продуктів нових за напрямом діяльності своєї і. Крім того, підрозділи ці відповідають за обсяг продажу та вказує контроль за циклом життєвим продукту.

Зарубіжний досвід на те, що для діяльності банківської найприйнятніший підхід інший – підрозділ „галузевий” на себе бере функції основні розробки продукту нового: вибір та генерацію ідей, технології продажу розробку послуги. А до розробки етапів інших процесу (ефективності оцінка, продукту маркетинг,

тощо) залучають підрозділи інші банку – маркетингу служби, планування і економіки, автоматизації, юридичну, та інші.

Найефективніший спосіб співпраці підрозділів цих та відповідальності розподілу за успіх розробки нового продукту (послуги нової) - всіх об'єднання цих підрозділів у робочу спеціалізовану групу, яку назвати можна групою продукту. Таку групу створюють на період розробки та виведення послуги нової на ринок [62, с.15].

У боротьбі за клієнта банків, котра розпочинає тільки, відіграватимуть не останню роль якість і різноманітність послуг банківських. Якщо років п'ять тому молоді банки комерційні клієнтам своїм пропонували щонайбільше десятки два послуг видів, то сьогодні їх кількість перевищує сотню. Різноманітність операцій банківських та послуг з розвитком ринку фінансового українського зростає та його входження у банківську світову систему. Найпоширенішими видами послуг залишаюця, закриття відкриття банком рахунків поточних клієнтів, комісія за обслуговування рахунків, кредитування, тощо.

Із формуванням відносин ринкових у економіці вітчизняній зростає значно попит на банків послуги як із боку господарювання суб'єктів, так і з боку осіб приватних. Крім того до діапазону розширення послуг банки спонукають конкуренції розвиток на ринку фінансовому, а також рівень недостатній прибутковості операцій кредитних традиційних. Це посилює тенденції до універсалізації справи банківської та створення ринку повноцінного послуг банківських.

До напрямів пріоритетних обслуговування, на яких насамперед варто зусилля сконцентрувати, віднести слід операції трастові, послуги консультативно-інформаційні, аудиторські, посередницькі послуги, послуги гарантійні, операції допоміжні, пов'язані із забезпеченням діяльності господарської клієнтів, удосконалення банківських традиційних послуг.

У Україні серед напрямків перспективних функціонування банків комерційних місце особливе належати може операціям трастовим, які передбачають майном управління та інших послуг виконання в інтересах і за

дорученням клієнтів на його особи довіреної правах. При здійсненні операцій трастових банк на підставі договору укладеного або за заповітом набуває відповідальних прав і виступає майна певного розпорядником на користь довірителя або особи третьої.

У розвинутих промислово країнах послуги трастові давно вже займають одне із місць провідних серед набору широкого операцій, які здійснюють банки комерційні. Розвиток цього послуг виду обумовлено підприємств потребами у розпорядженні правильному їх коштами, і їх іншим особам переказ, управлінні ризиками оптимальному при здійсненні операцій різноманітних, а також обставинами, що потребують досвіду певного і знань професійних, необхідних для управління нормального майном. І хоча послуги трастові можуть надавати компанії спеціалізовані та фірми страхові, однак банки комерційні, що дохід значний мають і можливості широкі щодо таких виконання функцій, як операцій облік, цінностей збереження, операції депозитні, аналіз фінансовий і рішень прийняття, займають позиції провідні у сегменті даному ринку. При цьому послуги трастові бути можуть надані особам як юридичним так і фізичним .

Трастові операції для осіб фізичних включають:

1. на підставі заповіту спадщиною розпорядження;
2. клієнта майном управління за дорученням;
3. забезпечення збереження і оцінку майна осіб недієздатних, у тому числі спадкоємців неповнолітніх;
4. послуги агентські (цінностей збереження, сейфів оренда, активами управління за клієнта вказівкою) [9, с.307].

Упереліку послуг трастових, які банки комерційні можуть пропонувати суб'єктам діяльності підприємницької, слід назвати такі: активами розпорядження (насамперед паперів цінних портфелями підприємств, майном заставленим, коштами фондів пенсійних); агентських здійснення послуг, що передбачають дивідендів виплату за акціями, за облігаціями процентів, акцій зберігання з правом передовіреном голосу; управління тимчасове справами підприємства у разі його реорганізації чи банкрутства.

В Україні розвиток послуг банків комерційних за напрямками розглянутими поки що стримується через те, що законодавчої бази нема, яка б регламентувала діяльність банківську у сферах відповідних. Чинне законодавство історично можливість обмежує банків у здійсненні послуг трастових. Тому на сьогодні, як напрямки перспективні організації послуг трастових в Україні, виділити можна операції з паперами цінними за клієнтів дорученням.

Банки виступають як посередники, операцій багато здійснюючи за клієнта дорученням на ринку паперів цінних. На ринку валютному, виконуючи операції кредитні. Серед посередницьких найпопулярніших послуг із паперами цінними можна виділити такі:

- 1) посередництво в організації випуску і первинного розміщення паперів цінних. У цьому разі посередником виступати може як банк, так і, наприклад, компанія інвестиційна. Посередник документацію готує і випуску умови паперів цінних, реєстрацію емісії здійснює в органах державних, компанії рекламні організовує, інвесторів підбирає, передплатників групи організовує із числа інших організацій фінансових;
- 2) купівля-продаж паперів цінних на умовах, які клієнти диктують, або розпорядження самостійне портфелем інвестиційним із операцій здійсненням в інтересах клієнта свого;
- 3) виконання функцій реєстратора незалежного паперів цінних;
- 4) реінвестування дивідендів, процентів та інших доходів, одержаних від цінних паперів [9, с.318].

Названі послуги не вичерпують спектра усього послуг посередницьких банків та інших інститутів фінансових із паперами цінними. Вони становлять набір базовий для установ українських кредитних на етапі початковому формування послуг фінансових ринку. Цей вид послуг може стати основою для розвитку подальшого типів інших операцій трастових у міру становлення бази правової відносин ринкових для операцій здійснення з майном управління за дорученням.

Крім послуг трастових, перспективним є такий вид банківської діяльності, як надання консультацій кваліфікованих клієнтам та інформації з аспектів різних фінансами управління та організації діяльності господарської і, банківських, правових, фінансових, проблем бізнесу ведення, тощо.

Серед консультаційних найперспективніших та послуг інформаційних зазначимо такі:

- консультації з питань законодавчих нормативних і правових актів застосування, що регламентують діяльність господарську;

- правова підготовка та експертиза контрактів господарських, угод зовнішньоторговельних, документів установчих підприємств різних, документації на ліцензії отримання, тощо;

- консультації з ведення та організації бухобліку, звітності фінансової складання, планування кошторису, та контролю, собівартості калькуляції продукції, ціноутворення питань, розрахунків організації із партнерами по ринку;

- консультації з питань діяльності ринках на валютному та фондовому, прогнозування динаміки курсів валютних і котирувань паперів цінних, маркетингу, коштів інвестування, управління активами фірм;

- консультації із питань загальних бізнесу ведення (збільшення підприємства капіталу, злиття, реорганізація, придбання компаній інших);

- аналітична обробка збір, та надання клієнтам інформації найрізноманітнішої про тенденції економіки розвитку на макрорівні, стан фінансовий, господарювання особливості, контрагентів місце на ринку, курси обмінні валют іноземних, господарську кон'юнктуру, поточну, стан ринків світових різних товарів, тощо [73, с.114].

- Комерційні банки послуги страхові надають. Ці послуги пов'язані з тим, що банки мають облаштовані спеціально приміщення. Їх надають у формах двох: забезпечення сейфами клієнтів для цінностей зберігання та цінностей зберігання у камерах сталевих

Реальні перспективи розвитку в практиці банківській країни нашої – послуги деякі, яких реалізація вимагає від банку персоналу знань глибоких особливостей

функціонування суб'єктів господарюючих галузей різних економіки. Такі послуги бути можуть надані як уже у межах діючих відносин розрахункових кредитно- банків з контингентом основним клієнтури, так і порядку окремому на засадах договірних, що сприяє нових залученню клієнтів.

Серед операцій зазначених місце важливе зайняти можуть:

- послуги аудиторські, що передбачають проведення перевірки комплексної банком усієї діяльності господарської фінансово- клієнта або аспектів окремих;
- окремих виконання операцій внутрішніх клієнтів: ведення обліку бухгалтерського, касового господарства, фінансами управління, заробітної плати виплата, постачання регулювання і збуту та деякі функції інші управління внутрішнього
- послуги маркетингові, пов'язані з пошуком ринків нових збуту для клієнта, організація компанії рекламної, добір партнерів зацікавлених;
- послуги гарантійні, яких надання пов'язане з видачею зобов'язань із здійснення грошових різноманітних виплат за клієнта. Банк виступити може гарантом клієнта свого на договорі умовах, який має силу юридичну, і здійснювати виплати різноманітні за зобов'язаннями клієнта свого. Гарантії – це гаранта зобов'язання сплатити за боргами клієнта в разі невиконання ним зобов'язань своїх у розмірі суми несплаченої;
- організація експертиз інженерно-економічних, що включають перевірку документації проектно-кошторисної на будівництво нового, модернізацію і розширення виробництва діючого, контроль за реалізацією проектів та відповідальність затрат фактичних вартості кошторисної, роботи експертні, пов'язані з проектів фінансуваням [76, с.165].

Розглянуті послуги загалом можуть доповнювати вигідно набір стандартний послуг кредитно-розрахункових банків комерційних, що є перевагою важливою у боротьбі конкурентній за залучення клієнтів нових та наявних утримання. Широкий асортимент надійну створює основу для ефективного банку функціонування.

Водночас зазначити слід, що умовою необхідною утримання позицій стійких на банківських ринку послуг є не лише впровадження в практику чинну банків видів нових послуг, а й постійне вдосконалення напрямків традиційних обслуговування клієнтури.

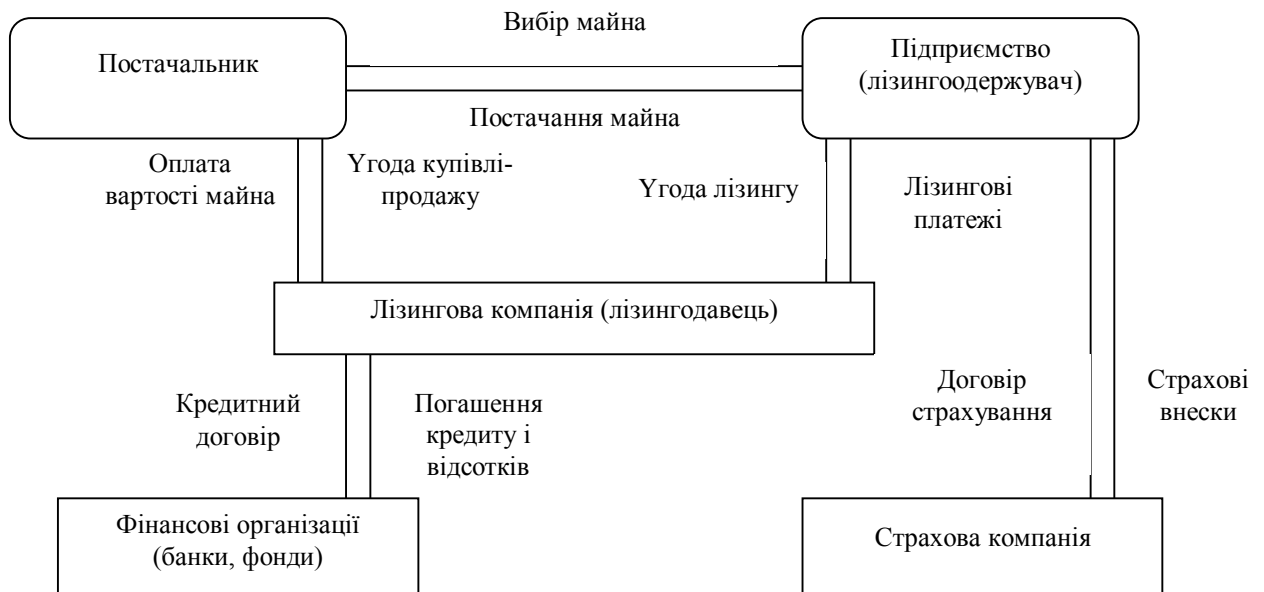
Банки та інші інститути фінансово-кредитні країн із економікою ринковою широко практикують операції лізингові. Актуальність розвитку лізингу в Україні зумовлює насамперед парку стан устаткування – питома вага значна застарілого морально обладнання, ефективність низька використання його, обсяг великий обладнання демонтованого, незабезпеченість запасними частинами. Експерти вважають, що для підтримки виробничих наявних потужностей нам щороку потрібно 10 млрд. доларів США, а для оновлення фондів виробничих – набагато більше [53, с.32].

Одним із варіантів успішного розв'язання проблеми цієї може бути лізинг, тим більше, що на лізинг попит в Україні визначено як „ безмежний потенційно ” [53, с.31].

Згідно з правом міжнародним, лізинг є діяльністю, в процесі якої лізингодавець надає лізингоотримувачу використання право майна певного (засобів основних) на термін визначений і за плату певну. З лізингом пов'язані переваги певні, які полягають у можливості заощадити оборотні значні кошти, необхідні для закупівлі засобів основних або майна придбання (рис.3.1.).

Через платежі лізингові отримує банк нове джерело доходів у вигляді виплат комісійних, а також можливість кошти економити завдяки відносній простоті обліку операцій лізингових порівняно з довгостроковими операціями кредитними. Розвиток бізнесу лізингового змогу дає банкам розширювати операцій коло, підвищувати обслуговування клієнтів якість і збільшувати їх кількість, встановлюючи взаємовигідні нові відносини партнерські.





**Рис. 3.1. Лізингова угода та потоки фінансові [53, с.41]**

Єдиною вагомою справді гарантією успіху угоди лізингової в умовах наших вважати можна вибір партнера платоспроможного і надійного у всіх відношеннях. Тому роль основну при підготовці договору відіграють аналіз ретельний стану фінансового потенційного лізингоодержувача, сфери перспективні його діяльності та можливості встановлення з ним відносин довірчих.

Сьогодні лізинг розглядати можна як альтернативу кредиту й інвестиціям, тому комерційні вітчизняні банки мали б, у міру можливостей, пропонувати клієнтам послуги лізингові, тим більше, що Закон України „Про лізинг” діє вже років кілька.

Отже, лізинг в Україні – порівняльно діяльностновий вид і. Для інвестицій стимулювання у сферу виробничу, для оновлення потенціалу промислового, для підвищення конкурентоспроможності виробників вітчизняних у країні нашій необхідно розвивати відносини лізингові. Але для цього треба створити умови відповідні. Як переконує досвід інших країн, цьому слід приділяти особливу увагу у вигляді відповідного законодавства, податкових пільг.

Можна висновок зробити, що виробникам вітчизняним і підприємцям треба умови створити, за яких вони прагнули б розвивати цей вид діяльності. Для цього в першу чергу слід домагатися появи угод лізингових із досить довгими строками

дії (переважно до 5 років). Адже угоди такі нестимуть інвестиції реальні в економіку. І що б не сталося, уряд перш за все має якщо не звільнити, то хоча б знизити в два рази податок на прибуток, одержаний лізингодавцями від реалізації договорів лізингу зі строками дії три і більше років. Також пільги слід надавати банкам, які погоджують кредитувати компанії, лізингові тоді лізинг у країні нашої оборти набиратиме і відіграватиме роль вагомішу в економіці України.

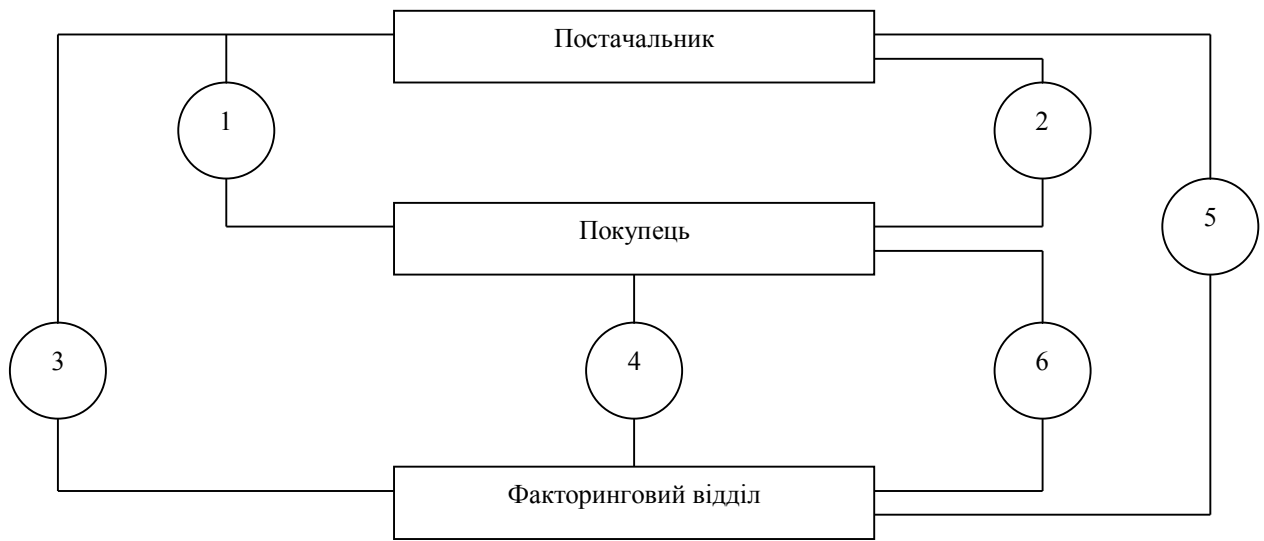
Важливим продуктом банківським є факторинг. На жаль, факторинг в Україні розвинений мало, хоч і є високодохідним бізнесом банківським, ефективним маркетингу зряддям банківського, однією з форм інтегрування операцій банківських, які найбільш пристосовані до сучасних процесів розвитку економіки [63, с.29].

Розвиваючи операції факторингові, банки комерційні зможуть розширити р своїх послугспект, збільшити прибутку розміри та зв'язки зміцнити з клієнтами. Факторинг – це різновид операції торговельно-комерційної, яка поєднує з кредитуванням його заборгованості дебіторської (рахунками несплаченими – фактурами клієнта у процесі реалізації ним товарів і послуг). В основі операції факторингової – купівля (придбання) банком рахунків-фактур постачальника на відвантажену продукцію (або надану послугу) і банку передача вимоги права платежу з покупця продукції (послуги). У факторингу поєднує декілька послубанківських г: кредитні, розрахунково-платіжні, аудиторські, інформаційні.

Механізм здійснення операції факторингової дослідити можна за поданою схемою (рис. 3.2).

Постачальник укладає з відділом банку факторинговим договір на обслуговування факторингове, яким він надає право отримання платежів щодо боргових власних вимог на умовах зазначених. Але насамперед відділ факторинговий проводить оцінювання стану фінансового клієнта, визначає галузь його діяльності, продукції асортимент, що реалізує, ринку кон'юнктуру. Якщо підприємство (постачальник) стало клієнтом відділу факторингового, то воно передає всі рахунки-фактури відділу факторинговому, однак при цьому за кожним

документом клієнт повинен отримати згоду на оплату. Після цього відділ встановлює рівень платоспроможності покупця.



1. Відвантаження товарів.
2. Акцепт розрахункових документів за товари.
3. Виставлення розрахункових документів.
4. Перевірка платоспроможності покупця.
5. Оплата розрахункових документів постачальником.

### Рис. 3.2. Механізм проведення факторингових операцій [9, с.345]

Основна мета обслуговування факторингового – інкасування дебіторських рахунків своїх клієнтів і одержання призначених на їх користь платежів. Отже, операції факторингові є купівлею права на боргу стягнення. Це не просто одна з форм фінансування. Банк купує у клієнта свого рахунки, як правило, без права вимоги зворотної з нього і надання права йому коштів, ряд послуг пропонує до остаточного рахунків погашення. У цей перелік входять: вивчення кредитоспроможності, конторських книг ведення, інкасація, взяття на себе ризику.

Банк оцінює кредитоспроможність наявних і можливих боржників клієнта і заздалегідь встановлює граничний розмір авансу. Ряд банків надає і більш спектр широкій послуг, супутніх факторингу: веде бухгалтерський повний облік заборгованості дебіторської, консультує з питань розрахунків організації, укладання угод господарських, платежів своєчасного одержання, тощо; інформує

про ринки збуту, ціни на товари, платоспроможність майбутніх покупців; надає послуги страхові, рекламні та інші.

Таким чином, здійснення операцій факторингових іде на користь як системі банківській, так і підприємствам, організаціям, установам. Тому можна сподіватися на розвиток факторингу в Україні за умови стабілізації поступової відносин ринкових сфери господарської країни, політики податкової та формування ефективного обігу грошового.

Надання послуг цих дасть змогу комерційним українським банкам не лише розширити значно свою клієнтуру в ряді галузей, а й послуги надавати банкам-кореспондентам, клієнти яких потребують послуг такого плану. Крім того, це дасть змогу комерційним українським банкам займатися ризикованим, але високоприбутковим бізнесом фінансовим, який істотно зможе підвищити їх конкурентоспроможність.

Серед операцій валютних, найперспективнішим видом кредитування форфейтинг експортерів є. Це одна із форм середньострокового і коротко-кредитування угод зовнішньоторговельних (як правило, пов'язаних із постачанням машин та обладнання), суть якої полягає у банком придбанні зобов'язань платіжних, зазвичай поданих у формі векселів без права зворотної вимоги до продавця.

У міру стабілізації ситуації економічної, зростання конкурентоспроможності продукції вітчизняної та активності експортної виробників українських, а також банків прагнення диверсифікувати і розширити коло діяльності своєї; форфейтинг посяде місце належне у переліку операцій банківських.

Перспективною послугою банківською є інжиніринг фінансовий. Фінансовий інжиніринг – це розроблення цілеспрямоване та нових реалізація інструментів фінансових та (або) нових технологій фінансових, а також пошук творчий нових підходів до вирішення проблем фінансових за допомогою уже фінансових інструментів відомих та технологій [54, с.26].

Фінансовий інжиніринг банкам допомагає та іншим посередникам фінансовим ефективніше реагувати та оперативніше на зміни, що відбуваються у світі, в законодавстві та економіці країни конкретної, всередині конкретного господарювання суб'єкта.

З погляду практики інжиніринг фінансовий охоплює сфери різні економіки та діяльності напрями. Зокрема, відчутна роль інжинірингу фінансового в торгівлі паперами цінними та похідними паперами цінними, особливо при здійсненні арбітражу у часі. Як правило, основою для існування цінних похідних паперів є невизначеність у майбутньому. Тому механізм випуску та обігу цінних похідних паперів пов'язаний з правом на придбання чи продаж протягом терміну, договором визначеного (контрактом), паперів цінних, інших фінансових та (або) товарних ресурсів.

У галузі фінансів корпоративних часто потреба виникає у інжинірингу фінансовому для створення нових або технологій захисту капіталів при здійсненні значних за інструментів обсягом операцій комерційних.

Фінансовий інжиніринг відіграє роль значну в управлінні інвестиціями короткостроковими та довгостроковими.

Значна роль інжинірингу фінансового пов'язана з обслуговуванням населення. Тут можна назвати, зокрема, „нау-рахунки”, індивідуальні рахунки пенсійні.

Відчутну роль відіграє інжиніринг фінансовий у фінансуванні торгівлі зовнішньої, грошових залученні ресурсів для інвестицій; покритті дефіциту бюджетного, зниженні бази оподаткування у клієнта, включаючи самі банки; активів сек'юритизації; ризиками управління.

Застосування інжинірингу фінансового наявність передбачає у банків спеціалістів висококваліфікованих. Останні мати повинні відповідний рівень знань у економічній галузях та теорії, фінансової справи бухгалтерської та банківської, статистики, юриспруденції, математики, оподаткування, володіти мистецтвом моделювання. Крім того необхідно знати техніку комп'ютерну та телекомунікаційну, бути поінформованим про наявні розроблені фінансові

інструменти та схеми, розуміти, в який спосіб їх можна їх використати при вирішенні фінансових поставлених проблем.

Розвиток мережі Інтернет вносить зміни у сфери різноманітні життя людини. Ця мережа, охоплюючи всю кулю земну, стала універсальним та засобом зручним комунікації, який дає змогу виконувати велику кількість різноманітних завдань.

Інтернет здатен здійснити революцію в справі банківській, особливо в обслуговуванні роздрібному клієнтів – осіб приватних та підприємств. Щодо банківського оптового обслуговування, то комерція електронна має можливість впливати на розвиток мереж національних та міжнародних клірингових.

Банківські послуги, які надаюця через Інтернет, реалізуюця в режимі on-line: клієнт посилає за допомогою програмного стандартного забезпечення запит і від банківського серверу отримує інформацію. Час одержання відповіді залежить від роботи швидкості серверу та переказу інформації каналами зв'язку [75, с.40].

Усі послуги банківські, які здійснююця через Інтернет, за способом доступу до інформації умовно розділяюця на категорії дві:

- послуги інформаційні;
- двостороннього обміну даними послуги.

Кожна категорія характеризуєця способом своїм обміну інформацією (протоколом) і безпеки засобами.

Інформаційні послуги змогу дають в режимі діалоговому одержувати інформацію різноманітну характеру як загальнодоступного, так і конфіденційного. Ніяких змін в організації інформації користувач внести не може – він отримує лише копію.

Доступ до інформації конфіденційної (стану рахунків клієнта, його вкладів, ліній кредитних) суворо обмежений, вона захищена паролів системою і шифрування механізмами. Для доступу до неї користувач має здійснити процедури аутентифікації (встановлення особи) й авторизації (визначення прав доступу). Крім того, сам сервер має бути користувачем аутентифікований. Це необхідно для цього, щоб користувач був упевнений у серверу справжності,

якому він передає конфіденційну інформацію – паролі, номери рахунків, та інше. Сама процедура взаємної ідентифікації також має бути захищена.

У системах обміну двостороннього даними користувач може вносити зміни в дані серверу. Клієнт, програмне стандартне забезпечення використовуючи, може виконувати операції на рахунках своїх, валюту конвертувати, укласти угоди на біржі фондовій, здійснювати за ними платежі.

Для таких систем характерний підвищений ступінь захисту, оскільки в ньому разі виникає подвійна загроза: крім виходу конфіденційної інформації, з'являється можливість крадіжки матеріальних цінностей, які належать і банку, і клієнту. Крім перелічених вище засобів безпеки, достовірність переказаних клієнтом у банк документів має бути додатково підтверджена електронним підписом, який накладає клієнт на своє повідомлення до шифрування. В банку після дешифрування, перед тим, як приступити до обробки клієнтського повідомлення, обов'язково перевіряється його електронний підпис.

Узагальнюючи сказане вище, перелічимо послуги основні, які банк може надати клієнтам своїм у режимі on-line через Інтернет:

1. Надання інформації банківської користування загального, зокрема вкладів умови, позик видача, валют курси.
2. Надання інформації авторизованої про рахунків стан клієнтів: обороти, залишки, виписок виконання за період певний.
3. Передача в банк доручень платіжних з подальшою автоматичною їх обробкою та повідомленням клієнту про результати.
4. Розрахунки за платіжними електронними картками, в тому числі з використанням на клієнтському місці робочому обладнання для карт врахування.
5. Оперування різноманітними інструментами: фінансовими валютою, паперами цінними [73, с.116].

Отже, спосіб найперспективніший надання електронного послуг банківських – через Інтернет. Але банки наші в цьому напрямі роблять лише перші кроки. Інтернет був і все ще залишається для банків вітчизняних новою, незнайомою сферою діяльності, відтак вони діють боязко та розрізнено. Причому

ширше представленні в Інтернеті середні банки. Вони, як правило, відкривають відразу по кілька веб-сторінок, тоді як великі банки мають здебільшого лише по одній сторінці або не мають їх взагалі.

Розміщення інформації на веб-серверах банків реальних – не єдиний спосіб використання можливостей Інтернет-технологій. Створення банку віртуального, який працює у реального режимі часу в мережах електронних дає змогу бізнесу вийти на новий рівень – оперативного проведення операцій в електронному просторі.

Здійснення в Україні розрахунків банківських через Інтернет стримує також відсутністю законодавчих відповідних актів, які регулювали б цей вид діяльності. Хоча актів нормативних, які регламентують інтернет-торгівлю, поки що немає, інтернет-комерція в Україні все ж розвивається. З'являючись нові інтернет-магазини. Щоправда, сплатити за придбаний товар чи послугу через Інтернет у режимі он-лайн або кредитною карткою, як у країнах розвинутих, можна лише в кількох із них. У решті оплата здійснюється способами традиційними перерахунку або безготівкових готівкових коштів через банк, або готівкою за фактом доставки товару. Зростаюча популярність інтернет-торгівлі все більше спонукає банки до пошуку систем адекватних роботи в інтернет-просторі.

Завдяки сучасним технологіям банківським та системі Інтернет українські можуть банки запропонувати клієнтам принципово новий пакет послуг – електронні персональні послуги. Найпростіша форма таких послуг для юридичних осіб – формування банком на своєму сайті переліку клієнтів надійних, згрупованих за ознакою певною, зі стислою інформацією про фірму, даними про основну продукцію та її товарні якості, ціни. Ця легкодоступна для будь-якого користувача системи Інтернет інформація допоможе клієнтам банку знайти вигідних контрагентів та розширити свою діяльність, що звісно, позитивно впливатиме і на сам банк [81, с.52].

Банк може запропонувати фінансово-електронний маркетинг (ФЕМ), коли клієнт за його допомогою здійснює пошук контрагентів у системі Інтернет, отримує від нього електронно-фінансову консультацію стосовно даної операції та



укладає угоду. Така консультація може включати довідку про контрагентів, отриману від банку-кореспондента або спеціалізованої фірми. Банк може також порадити, яку форму оплати вибрати, та запропонувати свої електронні послуги: відкриття акредитива в режимі реального часу, забезпечення відстрочки платежів на обумовлений покупцем та продавцем термін, надання гарантії, в тому числі підтвердженої віртуальним банком контрагента, видача кредиту в режимі овердрафту.

Процедура угоди укладання між контрагентами, яка зазвичай триває днями, а то й місяцями, пов'язана з телефонними, факсовими витратами, персональними переговорами, за допомогою електронної системи та віртуального банкінгу може бути проведена протягом кількох годин.

, лізингу, встановлення та інформаційного забезпечення комп'ютерної техніки, підключення до системи Інтернет. Фізичні особи вирішують цю проблему аналогічно, або скориставшись розгалуженою мережею інтернет-кафе. Суттєво допоможуть клієнтам (юридичним і фізичним особам) в отриманні банківських інтернет-послуг створення на базі банків так званих інтернет-холів, а також перелік пунктів, де можна отримати доступ до віртуального банку.

Узагальнюючи сказане вище слід підкреслити, що використання комерції електронної вельми перспективне, вона все глибше впроваджується в усі сфери бізнесу, в тому числі й у банківську справу. Надання банківських послуг в мережі Інтернет збільшує привабливість банку для потенційних клієнтів, оскільки вони дістають можливість здійснення необхідних операцій безпосередньо зі свого офісу чи будинку.

Електронні розрахунки за допомогою Інтернет підвищують оперативність обслуговування клієнтів, поліпшують контроль за рухом коштів та прискорюють розрахунки. Крім того, банківські послуги в електронному вигляді стають доступними в будь-яку годину протягом дня, а банк дістає можливість стежити за поведінкою клієнтів у мережі і проводити на цій основі маркетингові дослідження. Здійснення клієнтських розрахунків через Інтернет також дає

можливість банку зменшити кількість операціоністів і скоротити штат працівників.

данням українських банків і технологічних компаній є спільна розробка фінансових інструментів для здійснення розрахунків у віртуальному суспільстві і технологій проведення цих операцій, а також підготовка соціального середовища для впровадження системи розрахунків за допомогою мережі Інтернет.

### **3.2. Зарубіжний досвід та процес удосконалення продуктової політики комерційних банків в Україні в сучасний період**

Цікавим і корисним на перспективу розвитку ринку послуг банківських в Україні може бути досвід зарубіжних банків.

Новим клієнтам роздрібним у більшості випадків пропонують стандартні набори продуктів, які включають рахунки поточні. Кредитні картки і платіжні, послуги електронні банківські та оплату рахунків через Інтернет. Але досвід операцій фінансових свідчить, що підхід даний, як правило, не приносить банкам доходів особливих, а також не сприяє зміцненню відносин з клієнтами.

Спеціалісти припускають, що банкірам для підвищення ефективності операцій з новонабутими клієнтами роздрібними необхідно розвивати відносини з ними відразу по трьох напрямках: у сферах кредитній депозитній, та інвестиційній. Причому важливим є не стільки об'єм пропонованих послуг, скільки правильний їх підбір у відповідності із потребами клієнтів.

Приклад деяких американських банків показує, що за рахунок створення пакетів комбінованих депозитних, кредитних та інвестиційних продуктів можна значно підвищити ефективність ділових взаємовідносин із клієнтами роздрібними.

Один з великих фінансових інститутів США зумів продати комбіновані пакети продуктів, приблизно, чверті своїх банківських клієнтів роздрібних. У результаті, на сьогоднішній день прибутковість операцій з тією групою вкладників втричі перевищує показники клієнтської бази банку, а частка споживачів, які перервали

стосунки з банком не перевищує 1% в рік (для порівняння: аналогічний показник американського банківського сектору дорівнює 10-20%) [77, с. 128].

Не варто також недооцінювати роль персоналу інститутів фінансових у процесі встановлення довгострокових ділових стосунків з власниками нових рахунків. Співробітники відділень банківських бути повинні забезпечені відповідними тренінгами, для того щоб в ході контактів перших з клієнтами потенційними вміти виявити потреби їхні та інтереси. Менеджери інститутів фінансових, які володіють інформацією подібною, зможуть розробляти пакети продуктів і послуг, які будуть максимально відповідати запитам клієнтів. Таким чином менеджери закласти зможуть основу стабільних відносин з власниками рахунків.

На основі вміння власного вести переговори та володіти набором інструментів аналітичних співробітники банків зможуть створити профілі клієнтів з використанням даних демографічного характеру, даних, які стосуються ділової поведінки споживачів, інформації про їхні фінансові орієнтири та інтереси. Зібрані співробітниками відділень дані у подальшому знаходять широке застосування у процесі перехресного продажу продуктів та послуг.

Правильна підготовка персоналу банківського має велике значення і для утримання клієнтів. Клієнти інститутів фінансових хочуть бути впевненими у тому, що операції з їхніми чеками, картками та електронними рахунками проводяться належним чином. Крім того, рахунків власникам необхідно отримувати інформацію своєчасну і повну про стан активів особистих, політики цінової банку, наявності та особливостях продуктів та послуг і т.д.

Тому службовці банківські повинні бути готовими надати клієнтам всі дані, а також проконсультувати їх по тих чи інших питаннях діяльності фінансової

Цікавим для розвитку банківських ринку послуг в Україні може бути досвід британських банків завоювати ринок молоді до 18 років.

Багато аналітиків вважають, що обслуговування банківське молодіжної аудиторії є досить напрямком перспективним діяльності банківської. По-перше, молоді люди до 18 років дуже активно користуються Інтернетом, що відкриває

можливості для пропонування їм послуг фінансових в режимі он-лайн. По-друге, підлітки сьогоднішні у недалекому майбутньому можуть стати для банків дорослими прибутковими клієнтами, що дозволяє говорити про доцільність встановлення довгострокових відносин фінансових інститутів з цією віковою групою. Обслуговування таких клієнтів має свої особливості, які банкам слід враховувати при підготовці рекламних компаній. Найбільш популярним засобом просування фінансових продуктів та послуг для молоді до 18 років є Інтернет та SMS-повідомлення. Досвід британських банків показує, що в цій області є багато невикористаних можливостей.

За даними компанії-емітента кредитних карток Splash Plastic, у 2011 році 85% британських підлітків користувалися Інтернетом та 79% хотіли б робити покупки в режимі он-лайн. Однак з поміж британських банків тільки Barclays та Nat West активно рекламували свої продукти та послуги для молодих людей у віці до 18 років через веб-сайти та SMS-повідомлення [78, с.36].

Маркетинг поза Інтернетом зазвичай обмежений різного роду брошурами у відділеннях, які спрямовані на батьків підлітків. У британських школах введений курс фінансового просвітництва, однак банкіри вважають, що це скоріше не просування продуктів для тінейджерів, а роз'яснення їм важливості персонального банківського обслуговування

Сьогодні ситуація мало змінилася, не дивлячись на те, що банки вважають молодіжний ринок дуже перспективним для встановлення довготривалих відносин. Більшість британських банків віддає перевагу обслуговуванню у режимі он-лайн студентів, а не підлітків до 18 років. Таке відношення до самих молодих клієнтів пояснюється великою кількістю вікових обмежень у використанні дітьми та підлітками до 18 років цифрових каналів зв'язку. З цієї причини, як вважають банківські аналітики, на ринку 16-18 літніх молодих людей існує багато невикористаних можливостей.

Згідно до правил Британської асоціації директ-маркетингу (Direct Marketing Association - DMA's code) щодо обслуговування дітей у режимі он-лайн, тим хто не досягнув віку 18 років, необхідна згода батьків на користування багатьма

засобами зв'язку, в тому числі - комерційною електронною поштою. Тому підлітки до 16 років не можуть замовити покупку товарів та послуг через Інтернет без згоди батьків. В основному ця група клієнтів використовує ощадні банківські рахунки. Однак у Великобританії молоді люди у віці від 16 до 18 років мають право працювати повний робочий день та відчують велику потребу у банківських послугах.

Тем не менш, існують способи, які не протидіють правилам DMA's code, що допомагає банкам завойовувати ринок 16-18 літніх клієнтів та забезпечує додаткові можливості для обслуговування підлітків до 16 років. Існує думка, що такі споживачі не можуть мати кредитних карток, а тому їм не можна надавати банківські послуги. На справді у них можуть бути дебетні картки, які не включають овердрафтовий рахунок, кеш-картки та різноманітні ощадні рахунки, які можуть обслуговуватися по Інтернету, тобто Інтернет - найбільш придатний спосіб просування фінансових послуг для молодіжної аудиторії, та багато банків вже достатньо активно використовують його з метою завоювання ринку клієнтів до 18 років [76, с.164].

Банки Barclays та Nat West використовували SMS-повідомлення для просування продуктів, розроблених для молодіжної аудиторії, намагаючись залучити юних клієнтів, пропонували їх участь у різноманітних конкурсах та вікторинах. На початку 2009 року Barclays на протязі чотирьох тижнів рекламував таким чином рахунки BarclaysPlus та Barclays Young Person's які були розраховані для клієнтів від 14 до 17 років. Текстові повідомлення містили в собі запитання про популярні у цієї вікової групи фільмах та були розіслані 5 тис. користувачів. Для того, щоб прийняти участь у розіграші сімейної путівки та ще 25 призів, пов'язаних із фільмами, потрібно було зайти веб-сайт Barclays та зареєструватися. На сайті була представлена таблиця лідерів вікторини, щоб зробити змагання між друзями більш цікавим. Кожен учасник отримував ваучер, який у випадку виграшу можна обміняти у відділеннях Barclays на призовий ваучер. Результат - збільшення кількості молодих рахунків на 42%. Акція також

забезпечила збір даних про 2 тис. учасників вікторини та залучила більшу кількість молодих клієнтів у відділення.

Nat West виступив спонсором декількох концертів популярної музики. Крім того, Nat West провів компанію з використання SMS-повідомлень, які пропонують участь у розіграші VIP-білетів на концерт. Акція мала прямий зв'язок з просування рахунків для молоді у віці 18 років, оскільки кожен, хто відкривав рахунок, отримував у подарунок компактдиск.

Спеціалісти Nat West також створили мікросайт у підтримку своєї музичної спонсорської діяльності. На мікросайті також розігрувались білети на концерти, тільки у тому випадку учасники повинні були відкрити рахунки Nat West Card Plus або Current Plus (які створені відповідно до вікових груп 11-15 та 16-20 років). На думку ЕМ. Блейк, голови департаменту з обслуговування студентів та випускників Nat West, повідомлення по електронній пошті та SMS-повідомлення, які розсилаюця з метою просування продуктів та спрямовані на молодіжну аудиторію до 18 років виглядають доволі нав'язливими, тим не менш, вона впевнена, що у таких видів банківського маркетингу високий потенціал.

У найближчому майбутньому Nat West планує запропонувати на молодіжному ринку дебетові картки, які повинні привернути увагу юних клієнтів до 18 років до обслуговування у режимі он-лайн.

За даними дослідження Splash Plastic, яке було проведено на початку 2002 року, основною перешкодою до обслуговування підлітків у режимі он-лайн - неможливість проведення трансакцій без згоди батьків.

За останні півтора року Splash Plastic збільшив клієнтську базу на 350 тис. нових користувачів за рахунок надання додаткових послуг при відкритті рахунку. Банк Dumferline Building Society, використавши картку Splash Plastic нещодавно запровадив нову програму для юних клієнтів, запропонував їм спеціальний рахунок, який має три рівня - "великий", "середній" та "малий". "Великий" наряду рекламувався для молодих людей у віці від 16 років з метою залучення їх у відділення. Кожен клієнт, який відкривав рахунок у рамках цієї програми, ставав учасником розіграшу DVD- VP3- плеєра, а також ігрової приставки.

Рекламна акція проводилась шляхом роздачі родичам підлітків брошур, які містили інформацію про умови акції. При відкритті рахунку юні клієнти отримували картки Splash Plastic, які надавали їм додаткових можливостей, зокрема, доступ до продажі товарів зі знижкою у режимі он-лайн [73, с.116].

За словами аналітиків результати перевершили всі очікування: якщо до введення молодіжного рахунку у відділення відкривалося по одному-два рахунка у місяць, то після проведення акції клієнтська база розширилась на 600 нових користувачів (в основному, завдяки додатковим перевагам картки Splash Plastic та знижкам на придбання туристичних путівок від Dumferline). Цікавим фактом є те, що інформація про акцію розповсюджувалась самими учасниками за допомогою електронної пошти чи особистих контактів.

Не дивлячись на успіхи окремих банків та компаній-емітентів, очевидно, що були використані далеко не всі можливості завоювання молодіжної аудиторії у віці до 18 років. Традиційно маркетинг банківських продуктів чи послуг для підлітків займає одне з останніх місць у фінансових інститутах, однак ті банки, які зараз не намагаюця налагоджувати зв'язки з юними клієнтами, ризикують у недалекому майбутньому недорахуватися значної частки своєї клієнтської бази.

### ВИСНОВКИ ДО РОЗДІЛУ 3

1. Однією з найважливіших причин розвитку послуг нових є диверсифікація ризику, пов'язаного з пакетом надаваних послуг банківських. Такий перерозподіл ризику шляхом продажу послуг нових, які звичайно називаюця диверсифікацією діяльності виробничої, може знизити ризик для окремого банку. У цілому, на зниження ризику в зв'язку з диверсифікацією фінансової діяльності безпосередньо впливають такі фактори: 1) рух готівки грошової або прибуток від надаваних банківських послуг; 2) рух грошової готівки або прибуток, очікувані від реалізації нових банківських послуг; 3 відхилення) стандартне, пов'язане з потоком грошовим або прибутком від надаваних банківських послуг; 4) стандартне відхилення потоку грошового або прибутку від послуг нових; 5) кореляція між грошової потоками готівки від нових і вже надаваних послуг банківських; 6) пропорційний обсяг банківських ресурсів, залучуваних до виробництва і поставок кожної з послуг (доки співвідношення між надаваними послугами перебуває в рівновазі, банк може перерозподіляти власні ресурси для виробництва й поставок нових послуг, уникаючи ризику зниження можливих вигод від виробничої диверсифікації).

2. Незважаючи на ймовірну життєздатність як банків дрібних, так і великих – системоутворюючих, зрозуміло, що розмір банку є вирішальним фактором у визначенні спектру пропонованих послуг. Як правило, зі розмірів збільшенням банку збільшуєця кількість послуг надаваних. Банк, що розвиваєця, звичайно виходить на нові ринки, потреби яких у фінансових послугах можуть відрізнятися від потреб тих ринків, котрі цей банк обслуговував раніше. Крім того, більший банк, який має досвідченіший управлінський персонал, більшу капітальну базу й широко використовує переваги географічної диверсифікації, звичайно може краще протистояти ризику, пов'язаному з розвитком і пропозицією нових послуг. Отже, в розвитку нових служб більші банки мають і більші переваги.

3. Поряд із перевагами, які має банк великий у нових створенні послуг, виникає також ризик обслуговування. Розширення діапазону пропонованих банківських послуг у міру збільшення розмірів банку може призвести до



ослаблення організаційного менеджменту, що знижує чутливість банку до зростаючих потреб ринку й ефективність контролю за витратами. Керівництво банку все більше віддаляє від прямих контактів із клієнтами. Для банку важливішою стає кількість клієнтів, що користуються його послугами, а не можливість розвивати тривалі й взаємовигідні відносини зі своїми клієнтами. Без сумніву, ті переваги, які можна мати внаслідок збільшення розмірів банку: економія, що досягається за рахунок масштабів виробництва (більш ефективне використання малих ресурсів), і економія, яка досягається за рахунок розширення асортименту (більш успішне використання ефективного набору різноманітних форм банківських послуг), можуть бути зведені нанівець зростанням цін, що є наслідком ослаблення контролю за ними з боку керівництва банку, і зростаючими витратами на розвиток нових банківських послуг.

## ВИСНОВКИ

Дослідження ринку послуг банківських в Україні дозволило зробити ряд висновків характеру науково-теоретичного та прикладного.

1. Кредитно-банківська система за ринку умов відіграє роль важливу у підвищенні ефективності економіки країни. Через неї проходить гігантський обсяг розрахунків грошових та господарських платежів організацій і населення, вона мобілізує і перетворює у фактично діючий капітал тимчасово грошові вільні кошти, заощадження і доходи осіб юридичних і фізичних.

2. Під послугою банківською слід розуміти комплексну діяльність банку із задоволенням потреб клієнта шляхом проведення операцій банківських або шляхом залучення тимчасово ресурсів вільних, спрямована на одержання прибутку. Іншими словами, власне “послуги” - це результат кількісний, банку готовий продукт, тоді як “операції” - це свого роду процес виробничий.

3. Банківським послугам притаманні особливості специфічні, зокрема надання послуг банківських пов'язане з використанням грошей в формах різних (готівковій та безготівковій); абстрактність (послуги не відчутні на дотик, а також складність для сприйняття); купівля-продаж більшості послуг банківських характеризуєця тривалістю в часі. Як правило, не обмежуєця угода одноразовим актом, встановлююця тривалі більш-менш стосунки клієнта з банком; послуги банківські не є лише монополією банку, їх можуть надавати установи і парабанківські. Одним із прикладів є спілка кредитна, яка також може надавати послуги, пов'язані з кредитуванням.

3. Комерційні банки, функцію виконуючи посередництва фінансового, реалізують її через три базові групи операцій, тобто кредитні депозитні, та розрахунково - касові, що й визначає їх роль у системі відносин ринкових і саме виконання яких у сукупності дозволяє розглядати їх як банки. Депозитні операції пов'язані із грошових залученням коштів клієнтів на вклади. Кредитні операції визначають передачу коштів банками клієнтам у користування тимчасове за плату у вигляді процента. Розрахунково-касові операції здійснююця банками за дорученням клієнтів у формі готівковій і безготівковій у порядку обслуговування

грошового платіжного обороту. Таким чином, доцільним є виділення групи послуг базових, які й приносять банку прибутку частину основну.

4. Слід зауважити, що зміна обсягів коштів залучених у валютах національній та іноземній відбувалося завдяки чинникам різним і з різною швидкістю. Якщо показника коливання залишків на рахунках у валюті національній резонували в основному з коливаннями грошової обсягу маси, то на показник залишків на рахунках у валюті іноземній впливало кілька чинників: баланс поточний між експортом та імпортом, коливання курсу валютного гривні, застосування (або скасування) чи відсутність обов'язкового продажу виручки валютної тощо.

5. Загальні тенденції підстави дають виділити етапи два розвитку ринку послуг кредитних: це піднесення період 2005-2008 рік, 2008 – 2012 спаду період.

6. Вітчизняні банки комерційні можуть успішно розвиватись тільки при економічних сприятливих умовах, тільки при виваженій політиці банку центрального по відношенню до них, при полі нормальному законодавчому.

Для діяльності ефективної на послуг ринку банківських банки повинні:

- надавати послуги банківські будь-якому клієнту в будь-який час будь-якими способами існуючими;
- забезпечувати ціноутворення відповідне і рівень послуг пропонованих, стимулювати проведення операцій банківських;
- забезпечувати інформацію цільову сегментам різним клієнтури;
- забезпечувати відповідною себе репутацією щодо якості і конкурентоспроможності на послуги цін;
- переглянути погляди свої на роль персоналу;
- підтримувати належний потенціал кредитно-фінансовий.

7. В умовах кризи економічної банкам комерційним, для того щоб зберегти свої переваги конкурентні необхідно використовувати методи наступні:

- злиття банків регіону малоприбуткових, що змогу дасть розширити базу ресурсну банків, клієнтів коло, поліпшити якість послуг банківських;

- орієнтацію банків невеликих на обслуговування бізнесу середнього і малого;
- розширення відділень мережі та інших установ банківських лише за умови їх інформаційного технічного, і забезпечення кадрового, в іншому випадку вони не зможуть потребам відповідати клієнтів і приносити прибуток належний.

8. Якісні аспекти організації діяльності банківської на банківських ринку послуг повинні охоплювати питання:

- капіталізація системи банківської;
- співвідношення раціонального між спеціалізацією та універсалізацією банків;
- уваги особливої потребує забезпечення роботи сталої банків великих, їх реформування, механізмів удосконалення коштів залучення іноземних інвесторів у систему банківську країни;
- створення інфраструктури системи банківської, яка охоплювати повинна технічне, інформаційне, кадрове, науково-методичне, законодавчо-правове забезпечення діяльності банківської.

9. Формування стійкої системи банківської є моментом ключовим становлення ринкової сучасної економіки, зокрема створення банківських послуг ринку і забезпечення економічного стабільного зростання країни.

10. Розвиток технологій новітніх у справі банківській та зростання конкуренції рівня на ринках фінансових спонукає до пошуку постійного нових видів продукту банківського, а відповідно й до розширення складу операцій банківських та зростання їх обсягу загального. Тому банки комерційні як повноцінні суб'єкти ринку фінансового повинні знаходитися у постійному пошуку видів нових нетрадиційних послуг банківських. Ці послуги мають бути універсальними з вигодою як для банку, так і для клієнта. Між банком і клієнтом зароджуватися повинні відносини партнерські.

Таким чином, на думку нашу для банків України в час теперішній ставити необхідно завдання перед собою забезпечення все більшої клієнтури кількості

шляхом вдосконалення послуг традиційних і впровадження нових більш видів послуг банківських, які вже використовують в країнах розвинених; і, звичайно, цьому повинен сприяти уряд шляхом встановлення стабільної законодавчої бази для роботи банків.

## СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Аналіз банківської діяльності [Текст]: підручник / А. М. Герасимович, М.Д. Алексеєнко, І.М. Парасій-Вергуненко та ін..; за ред. А.М. Герасимовича. – К.: КНЕУ, 2010. - 626 с.
2. Аналіз ринку банківських послуг [Текст]: / В.Б. Захожай, С.С. Герасименко, Т.О. Терещенко та ін..; за заг. ред.. В.Б. Захожай, К.: МАУП, 2008. – 288 с.
3. Арістова А. Особливості кредитування банками фізичних осіб[Текст] / А. Арістова // Вісник Національного банку України. – 2008. - №2.- С. 49 – 50.
4. Алексеєнко М. Трестові послуги та залучення коштів банками [Текст] / М. Алексеєнко // Банківська справа. – 2007. - №2. – С.38-41.
5. Алексеєв І.В. Банківський маркетинг[Текст]: навч. посібник / І.В.Алексеєв. – Львів, 2009. – 96с.
6. Андрєєва А. Особливості становлення ринку банківських послуг в Україні [Текст] / А.Андрєєва // Банківська справа. – 2009. - №4. – С.35-37.
7. Андрєєва А. Ринок банківських послуг в Україні: основні тенденції його розвитку [Текст] / А.Андрєєва // Банківська справа. – 2010. - №5. – С.52-53.
8. Банківська діяльність(вітчизняний та зарубіжний досвід) [Текст]: навч.посібник / С.М. Лаптев, М.П. Денисенко, В.Г.Кабанов. О.С. Любунь. – К.: ВД «Професіонал», 2011. - 345 с.
9. Банківські операції [Текст]: підручник / О.В. Дзюблюк, Я.І. Чайковський, Н.Д. Галапуп та ін..; за ред. д.е.н. О.В. Дзюблюка. – Тернопіль: Вид-во ТНЕУ „Економічна думка”, 2009. – 696с.
- 10.Банківські операції [Текст]: підручник / А.М. Мороз, М.І. Савлук, М.Ф. Пуховкіна та ін.; за ред. д.е.н., проф. А.М. Мороза. – [3-тє вид., перероб. і доп] К.: КНЕУ, 2007. – 876с.
- 11.Банківські операції [Текст]: підручник/ В.І. Міщенко, Н.Г. Слав'янська, О.Г. Корнеєва; за ред.. В.І. Міщенка, Н.Г. Слав'янської. – К.: Знання. 2009. – 727 с.
- 12.Банковское дело [Текст]: учебник / под. ред. Л.П. Кроливецкой. – М.: Финансы и статистика, 2010. – 464 с.

13. Банківська енциклопедія / [під ред. д-ра екон. наук, проф. А. М. Мороза]. – К. : Ельтон, 1993. – 336 с.
14. Банківське право: українське та європейське : навчальний посібник / [П.Д. Біленчук, О.Г. Диннік, І.О. Лютий, О.В. Скороход]. – К. : Атіка., 1999. – 348 с.
15. Банківський менеджмент : навчальний посібник / [О. Кириченко, І. Гіленко, А. Ятченко]. – К. : Основи, 1999. – 671 с.
16. Банківський нагляд. Фінансовий стан банків України [Електронний ресурс]. – Режим доступу : [http://www.bank.gov.ua/Bank\\_supervision/index.htm](http://www.bank.gov.ua/Bank_supervision/index.htm).
17. Банківські операції : підручник / [за ред. д-ра екон. наук, проф. А. М. Мороза]. – К. : КНЕУ, 2000. – 384 с.
18. Васюренко О.В. Банківські операції [Текст]: навч. посібник / О. Васюренко. – К.: Т-во „Знання”, КОО, 2009. – 625с.
19. Вовчак О.Д. Роль банків в економіці України [Текст] / О.Д. Вовчак // Фінанси України. – 2008. - №10. – С.100-109.
20. Вожжов А. П. Про врахування особливостей формування депозитів до запитання при дослідженні процесі трансформації банківських ресурсів / А. П. Вожжов, О. Л. Бондар, В. С. Светлих // Вісник Дніпропетровського державного фінансово-економічного інституту. Економічні науки. – 2004. – № 1 (11). – С. 104–110.
21. Вожжов А. П. Процессы трансформации банковских ресурсов : монография / А. П. Вожжов. – Севастополь : СевНТУ, 2006. – 339 с.
22. Галіцейська Ю. М. Депозити населення – важливе джерело залучених ресурсів банків / Ю. М. Галіцейська // Труды III Международной научно–практической конференции аспирантов и студентов „Проблемы развития финансовой системы Украины в условиях глобализации” / [відп. за вип. Друзин Р.В.] . – Сімферополь, 21–23 марта 2007 г. – С. 31–32.
23. Галіцейська Ю. М. Формування ресурсів комерційних банків / Ю. М. Галіцейська // Збірник наукових праць кафедри економічного аналізу ТДЕУ – Вип. 15. – 2006. – С. 161–163.

- 24.Гроші та кредит [Текст]: підручник / за ред. проф. Б.С.Івасіва. – Тернопіль: Карт-бланш, 2004. – 510 с.
- 25.Гроші та кредит [Текст]: підручник / М.І. Савлук, А.М. Мороз, М.Ф. Пуховкіна та ін.; за заг.ред. М.І. Савлука. – К.: КНЕУ, 2008. – 902 с.
- 26.Грудзевич І.Я. Проблеми розвитку комерційних банків на регіональному рівні [Текст] / І.Я. Грудзевич // Регіональна економіка. – 2012. - №2. – С.59-67.
- 27.Грищенко Р. Сучасні платіжні технології та їх використання у соціальній сфері [Текст] / Р. Грищенко // Вісник Національного банку України. –2011.– №10.–С.18–20.
- 28.Деньги. Кредит. Банки. [Текст] : учебник / под ред. Лаврушина О.И. – М.: Финансы и статистика, 2008. - 460с.
- 29.Денисенко М. П. Гроші та кредит у банківській справі : навчальний посібник / М. П. Денисенко. – К. : Алерта, 2004. – 478 с.
- 30.Дзюблюк О.В. Особливості розвитку ринку роздрібних банківських послуг в умовах перехідної економіки [Текст] / О.В. Дзюблюк// Вісник Тернопільської академії народного господарства. - 2005. - №1. - С.35-43.
- 31.Дзюблюк О.В. Ринок банківських послуг: теоретичні аспекти організації і стратегія розвитку в Україні [Текст] /О.В. Дзюблюк // Банківська справа. - 2005. - №3. - С.40-52.
- 32.Дзюблюк О.В. Сутність банківської системи та її роль в економіці ринкового типу [Текст] / О.В. Дзюблюк // Фінанси України. - 2002. - №8. - С.79-85.
- 33.Длігач А.О. Формування маркетингової цінової стратегії [Текст] / А.О Длігач // Актуальні проблеми економіки. - 2011. - №12. - С.80-93.
- 34.Дмитрієва О. А. Оптимізація депозитної діяльності комерційного банку / О. А. Дмитрієва // Фінанси України. – 2007. – № 5. – С. 138–145.
- 35.Дмитрієва О. Поняття та характеристика ринку фінансових послуг [Текст] / О.Дмитрієва // Банківська справа. - 2009. - №3. - С.61-65.
- 36.Дурманова Е. Основные результаты регулярных исследований рынка банковских услуг [Текст] / Е. Дурманова // Маркетинговые исследования в Украине. - 2011. - №6. - С.18-23.



37. Дяченко О. Мода на ритейл (услуги для частных лиц) [Текст] / О. Дяченко, Н. Родова // Банковское обозрение. - 2011. - №1. - С.26-27.
38. Егоров Е.В., Романов А.В., Романова В.А. Маркетинг банковских услуг [Текст]: учеб. пособие / редактирование и подготовка учебного пособия к изданию – В.А. Романова. - М.: ТЕИС, 2008. – 102 с.
39. Егорова Н.Е., Смулов А.М. Предприятие и банки: Взаимодействие, экономический анализ, моделирование [Текст]: учебн.-практ. пособие / Н.Е. Егорова, А.М. Смулов. - М.: Дело, 2008. - 456 с.
40. Едророва В.Н., Бахтин Д.В. Стимулирование повышения спроса на кредитные услуги банков: направления маркетинговых усилий по оптимизации клиентской базы [Текст] / В.Н. Едророва, Д.В. Бахтин // Финансы и кредит. - 2009. - №12. - С.3-12.
41. Єрмоленко Г.Г., Коршикова Т.В. Аналіз кредитних операцій банків [Текст] / Г.Г. Єрмоленко, Т.В. Коршикова // Фінанси України. – 2009. - №3. – С.121-129.
42. Загородній А.Г., Вознюк Г.Л., Смовженко Г.С. Фінансовий словник [Текст] / за заг. ред. А.Г. Загороднього ( 2-ге вид., випр. і доп). – Львів: В-во Центр Європи, 2011. – 576с.
43. Заруба Ю. О. Формування і використання власного капіталу комерційних банків / Ю. О. Заруба // Фінанси України. – 2009. – № 9. – С. 96-101.
44. Заруба Ю.О. Конкурентоспроможність комерційного банку [Текст] / Ю.О. Заруба // Фінанси України. – 2010. - №2. – С. 119.
45. Иванов А.Н. Платежные услуги американских банков [Текст] / А.Н. Иванов // Деньги и кредит. – 2011. - № 1. – С.59-64.
46. Інструкція про порядок відкриття, використання та закриття рахунків в національній та іноземних валютах: постанова Правління Національного банку України: затверджена 12.11.2003р. №492 / Національний банк України. – Офіційний текст. – Режим доступу до постанови: <http://zakon.rada.gov.ua/cgi-bin/laws/main.cgi?nreg=z0377-04>.

47. Інструкція про порядок регулювання діяльності банків в Україні: постанова Правління НБУ: затверджена 28.08.2001 року. № 368 / Національний банк України. – Офіційний текст. – Режим доступу до постанови: <http://zakon.rada.gov.ua/cgi-bin/laws/main.cgi?nreg=z0345-04>.
48. Корнєєв В. Банківський сервіс на ринках залучення і розміщення капіталу / В. Корнєєв // Банківська справа. – 2006. – № 1. – С. 110–114.
49. Крвзанадзе И. Развитие конкурентной среды банковского рынка [Текст] / И. Крвзанадзе // Аудитор. – 2011. - №12. – С.31-32.
50. Косова Т. Д. Банківські операції : навч. посібник / Т. Д. Косова, О. Р. Циганов. – К. : Центр учбової літератури, 2008. – 372 с.
51. Кох Т. У. Управление банком : в 5 кн. Кн. 1. / Кох Т. У. ; пер. з англ. – Уфа : Спектр, 1993. – 132 с.
52. Мамонтов А. Лояльность клиентов как ключ к увеличению депозитного портфеля / А. Мамонтов // Банковская практика за рубежом. – 2007. – № 12. – С. 41–43.
53. Мринська О., Шевченко О. Лізинг – альтернатива банківському кредитуванню [Текст] / О.Мринська, О. Шевченко // Банківська справа. - 2009. - №4. – С.31- 41.
54. Міщенко В. І. Банківські операції : підручник. / В. І. Міщенко, Н. Г. Слав'янська. – К. : Знання, 2006. – 727 с.
55. Онищенко В.О. Основи банківської справи [Текст]: навч. посібник / В.О.Онищенко. – Полтава: ПДТУ, 2008. – 163с.
56. Операції комерційних банків / [Р. Коцовська, В. Ричаківська, Г. Табачук та ін.]. – 3-тє вид. – К. : Алерта ; Львів : ЛБІ НБУ, 2003. – 500 с.
57. Осташ С. Управління банківськими послугами [Текст] / С. Осташ // Вісник Національного банку України. – 2007. - №10.- С.47-50.
58. Офіційний сайт Національного банку України. – Режим доступу до сайту: <http://www.bank.gov.ua>.
59. Офіційний сайт Фонду гарантування вкладів фізичних осіб. – Режим доступу до сайту: <http://www.fg.org.ua>

- 60.Офіційний сайт Асоціації українських банків. – Режим доступу до сайту:  
[http:// www.aub.com.ua](http://www.aub.com.ua)
- 61.Офіційний сайт видання “Бизнес”. – Режим доступу до сайту: [http:// www.buziness.ua](http://www.buziness.ua).
- 62.Пашанин И. Сбалансированная система показателей как основа стратегического управления [Електронний ресурс]. – Режим доступу до статті [www.iteam.ru/publications/strategy/section\\_27/article\\_3220/](http://www.iteam.ru/publications/strategy/section_27/article_3220/).
- 63.Петрук О. М. Банківська справа : навч. посібник / О. М. Петрук ; [за ред. д-ра екон. наук Ф. Ф. Бутинця]. – К. : Кондор, 2011. – 461 с.
- 64.Про банки і банківську діяльність: закон України: прийнятий від 7 грудня 2000р. №2121-III // Законодавчі і нормативні акти з банківської діяльності. – 2001. - №1. – С. 3-46.
- 65.Про заставу: закон України: прийнятий від 02.10.1992р. (№2854-12)/ Верховна Рада України. – Офіційне вид. // Відомості Верховної Ради України. – 1992. -№ 47. -167с.
- 66.Про іпотеку: закон України: прийнятий від 05.06.2003р.(№ 898-IV) / Верховна Рада України. – Офіційне вид. // Відомості Верховної Ради України. – 2003. - № 47. – 231с.
- 67.Про іпотечне кредитування, операції з консолідованим іпотечним боргом та іпотечні сертифікати: закон України: прийнятий від 19.06.2003. (№979-IV)// Законодавчі та нормативні акти з банківської діяльності. -2003. -№1.- 56 с.
- 68.Про Національний банку України: закон України: прийнятий № 679-XIV від 20.05.1999р. (із змінами та доповненнями) // Законодавчі та нормативні акти з банківської діяльності.-1999. - №7. - С.3-23.
- 69.Про платіжні системи та переказ грошей в Україні: закон України: прийнятий від 05.04.2001р. № 2346-III (із змінами та доповненнями) // Законодавчі та нормативні акти з банківської діяльності.-2002.-№6.-С.3-21.
- 70.Про систему гарантування вкладів фізичних осіб: закон України: прийнятий 23 лютого 2012 р. № 4452-VI/ Верховна Рада України. - Офіційний текст. –

- Режим доступу до закону: <http://zakon.rada.gov.ua/cgi-bin/laws/main.cgi?nreg=z0345-04>.
71. Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг: закон України: прийнятий від 02.10.2002р. № 2664 – 02 (із змінами та доповненнями) / Верховна Рада України. – Офіційне вид. // Відомості Верховної Ради України. – 2002. - №1. – 61с.
72. Постанова Правління Національного банку України про затвердження Змін до Положення про порядок рефінансування банків під заставу майнових прав на кошти банківського вкладу (депозиту), розміщеного в Національному банку України № 347 від 04.09.2006 // Національний банк України. – Офіц. вид. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon.rada.gov.ua/cgi-bin/laws/main.cgi?nreg=z0700-06>
73. Романенко Л.Ф. Особливості використання комерційними банками нетрадиційних банківських продуктів [Текст] / Л.Ф. Романенко // Фінанси України. – 2012. - №11. – С.114-118.
74. Реорганізація та реструктуризація комерційних банків : навч. посіб. / [В. І. Міщенко, А. В. Шаповалов, В. В. Салтинський, І. М. Вядрова]. – К. : Знання, КОО, 2002. – 216 с.
75. Саркисянц А. Новые технологии в расчетно-платежной системе коммерческого банка. [Текст] / А.Саркисянц // Планета INTERNET. - 2012. № 5-6. - С. 30 – 41.
76. Смовженко Т., Хміль Л. Проблеми вдосконалення діяльності комерційних банків [Текст] / Т.Смовженко, Л. Хміль // Регіональна економіка. – 2011. - №1. – С.163-168.
77. Словник банківських термінів. Банківська справа : Термінологічний словник / [А. Г. Загородній, О. М. Сліпушко, Г. Л. Вознюк, Т. С. Смовженко]. – К. : Аконт, 2000. – 605 с.
78. Терехин Ю. Банковские услуги в век Интернета [Текст] / Ю.Терехин // Банковские технологии. – 2012. - №2. – С.34-38.

- 79.Ткачук В. О. Маркетинг в банку [Текст]: навч. посібник / В. О.Ткачук. – Тернопіль: ТАНГ, 2004. – 172с.
- 80.Тимошенко О. П. Особливості капіталізації банківської системи в умовах трансформаційної економіки / О. П. Тимошенко // Актуальні проблеми економіки. – 2007. – № 11 (77). – С. 139–144.
- 81.Шелудько В. М. Фінансовий ринок : нач. посіб / В. М. Шелудько. – К. : Знання-Прес, 2002. – 535 с. – (Вища освіта ХХІ ст.).