

УДК 336.71

П. К. Бечко,
к. е. н., професор, професор кафедри фінансів, банківської справи та страхування, УНУС
ORCID ID: <https://orcid.org/0000-0003-0928-4778>
С. А. Пташник,
к. е. н., доцент, доцент кафедри фінансів, банківської справи та страхування, УНУС
ORCID ID: <https://orcid.org/0000-0002-1470-9753>
К. М. Мельник,
к. е. н., доцент, доцент кафедри фінансів, банківської справи та страхування, УНУС
ORCID ID: <https://orcid.org/0000-0003-4638-4188>
В. В. Шеїн,
здобувач третього освітньо-наукового рівня вищої освіти
(доктор філософії), УНУС
ORCID ID: <https://orcid.org/0009-0001-7207-264X>

DOI: 10.32702/2306-6792.2025.3.127

ОСОБЛИВОСТІ РОЗВИТКУ РИНКУ ЕЛЕКТРОННИХ БАНКІВСЬКИХ ПРОДУКТІВ І ПОСЛУГ В УКРАЇНІ

P. Bechko,
PhD in Economics, Professor, Professor of the Department of Finance, Banking and Insurance, UNUS
S. Ptashnyk,
PhD in Economics, Associate Professor, Associate Professor of the Department of Finance, Banking and Insurance, UNUS
K. Melnyk,
PhD in Economics, Associate Professor, Associate Professor of the Department of Finance, Banking and Insurance, UNUS
V. Shein,
Postgraduate student, UNUS

FEATURES OF THE DEVELOPMENT OF THE ELECTRONIC BANKING PRODUCTS AND SERVICES MARKET IN UKRAINE

Інновації у банківській сфері, прогрес в інформаційних технологіях тісно пов'язані з інноваціями у світовому фінансовому секторі. Цей процес неминучий для всіх банків різних країн, зокрема і України. Темпи розвитку електронної комерції, запроваджені в національну економіку в цілому і банківський сектор, зокрема. З огляду на це, НБУ і всі банки зацікавлені у вдосконаленні організації електронних банківських послуг. Стратегія банківської спільноти спрямована, насамперед, на зростання якості та нарощування банківських електронних послуг, здатних стимулювати зростання банківських продуктів, посилити вплив монетарних заходів НБУ, спростити управління банками та зростанню їх ліквідності, що в кінцевому результаті призведе до нарощуванню фінансових результатів банківської системи.

In the conditions of globalization processes, the main feature of electronic banking services is that their implementation and effectiveness require consumers to have a certain cultural and educational level. Therefore, the banking community should outline ways to solve the problem of financial literacy, and banks should develop a strategy taking this factor into account. Innovations in the banking sphere, progress in information technologies are closely related to innovations in the global financial sector. This process is inevitable for all banks in different countries, including Ukraine. The rate of development of e-commerce, introduced into the national economy in general and the banking sector in particular. With this in mind, the NBU and all banks are

interested in improving the organization of electronic banking services. The results of the study show that some researchers take a functional approach as the basis for the definition of "banking service", which characterizes a banking service with one or more bank operations. Its proponents do not reflect in the definitions the various relationships that arise between the bank and the consumer regarding the transfer of value, assuming that banking services are expressed in the actions of the bank.

The study of numerous literature in the field of banking shows some gaps in the theoretical basis of digital banking services, which served as an incentive for modeling banking services capable of identifying the main parameters and criteria of its digital model.

The strategy of the banking community is aimed, first of all, at increasing the quality and expansion of banking electronic services capable of stimulating the growth of banking products, strengthening the influence of monetary measures of the NBU, simplifying the management of banks and increasing their liquidity, which will ultimately lead to an increase in the financial results of the banking system.

According to the results of the conducted research, it is advisable to emphasize the fact that the domestic market of electronic banking services is at the stage of development. clients with organizational and technical means of financial information transmission. There are attempts to expand the field of electronic commerce and the use of electronic money, which directly affects the development of electronic banking services.

Ключові слова: банківська послуга, банківський продукт, ринок банківських послуг, електронні банківські послуги.

Key words: banking service, banking product, market of banking services, electronic banking services.

ПОСТАНОВКА ПРОБЛЕМИ

Сучасна модель цифровізації банківського обслуговування потребує реформ для підвищення ефективності, адаптації до міжнародних стандартів і посилення фінансової стійкості банківських установ. Лише за умов належного розвитку та надійного функціонування банківського обслуговування шляхом цифровізації зможе відіграти ключову роль у відбудові національної економіки, підвищенні її інвестиційної привабливості та підтримці стабільності у цей непростий час.

АНАЛІЗ ОСТАННІХ ДОСЛІДЖЕНЬ І ПУБЛІКАЦІЙ

За сучасних умов відбувається адаптація банківських систем передових країн світу до цифрової епохи банківського обслуговування. Про це свідчать дослідження, присвячені цифровізації банківської діяльності. Разом з тим, дослідження численної літератури в галузі банківської діяльності свідчить про недостатність опрацювання теоретичної бази цифрового банківського обслуговування послужило стимулом для здійснення моделювання банківського обслуговування, що дає змогу виокремити основні параметри та критерії його цифрової моделі. Дослідження, присвячені цифровізації

банківської діяльності зокрема таких компаній як Савлук М.І., Дзяблюк О.В., Міщенко В.І., Слав'янська Н.Г. Дослідження численної літератури в царині банківської діяльності свідчить про окремі прогалини в теоретичній базі цифрового банківського обслуговування, що і слугувало стимулом для здійснення моделювання банківського обслуговування, здатного виокремити основні параметри і критерії його цифрової моделі.

ФОРМУЛЮВАННЯ ЦІЛЕЙ СТАТТІ

Метою даної статті є дослідження особливостей розвитку ринку електронних банківських продуктів і послуг в Україні.

Результати дослідження. В умовах глобалізаційних процесів головною особливістю електронних банківських послуг є те, що їх впровадження і дієвість потребує від споживачів певного культурного та освітнього рівня. Тому банківській спільноті варто накреслити шляхи вирішення проблеми фінансової грамотності, а банкам — виробити стратегію з урахуванням цього чинника.

В економічній літературі існують різного роду підходи щодо трактування сутності "банківська послуга". Кожен з них має право на існування, незважаючи на окремого роду супе-

Таблиця 1. Визначення сутності "банківська послуга" у наукових джерелах [3, 4, 5]

Автор	Визначення
Савлук М.І.	Виокремлює діяльність комерційних банків на три види: активні та пасивні операції та послуги банків, які відокремлені від операцій і за своїм змістом є самостійною складовою банківських продуктів
Дзяблюк О.В.	Банківська послуга є кінцевим результатом готового банківського продукту, тоді як операції є виробничим процесом
Мищенко В.І., Слав'янська Н.Г.	Банківська послуга є результатом проведення банківської операції, спрямованої на задоволення потреб споживачів-клієнтів банку

Джерело: розроблено авторами.

речності, що мають місце при її дослідженні. Доповнюючи один одного виробничим, функціональним, маркетинговим, правовим, інституційним аналізами, вони дають змогу подолати односторонній підхід, варіабельних підходів щодо визначення цієї сутності банківських послуг.

Результати дослідження вітчизняних та зарубіжних вчених дають змогу виокремити низку підходів щодо визначення даної категорії в основі яких закладено функціональний, маркетинговий та інституційний підхід. Більшість вітчизняних і зарубіжних авторів схильні трактувати цю категорію, беручи за основу функціональний підхід. Використовуючи фундаментальний підхід дає змогу характеризувати банківську послугу, як одну або декілька операцій банку, які задовольняють певні потреби клієнта. Причому низка авторів ототожнюють сутності "послуга" та "операція", хоча ці категорії хоча взаємопов'язані, але різняться своєю індивідуальністю.

Розглядаючи категорію з юридичної точки зору, варто звернути увагу на вітчизняні та закордонні нормативно-правові акти. Так, в Законі України "Про банки і банківську діяльність" від 7 грудня 2000 року. N 1294-IV сутність "банківська послуга" замінена на категорію "банківська операція" [1].

В Законі України "Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг" "банківські послуги" характеризуються як підвид категорії "фінансові послуги". Остання категорія визначається як "операції із фінансовими активами, що здійснюються в інтересах третіх осіб за власний рахунок чи за рахунок цих осіб, а у випадках, передбачених законодавством, і за рахунок залучених від інших осіб фінансових активів, із метою отримання прибутку або збереження реальної вартості фінансових активів" [2]. Найбільш поширені визначення сутності банківська послуга згруповані в (табл. 1).

Результати дослідження свідчать, що окремими дослідниками за основу визначення "банківська послуга" беруть функціональний підхід, який характеризує банківську послугу з однією чи декількома операціями банку. Його прихильники не відображають у визначеннях різноманітні відносини, що виникають між банком та споживачем з приводу передачі вартості, припускаючи, що банківські послуги виражаються у діях банку[6].

З огляду на це, є необхідність розмежування сутності "послуга" та "операція". На відміну від банківської операції, яка, як правило, завершується зворотною операцією (наприклад, видача кредиту — його погашенням), банківська послуга включає також сукупність дій, що супроводжують, робить більш ефективними взаємопов'язані операції як для банку, так і для його клієнта.

Маркетинговий підхід розглядає банківську послугу з погляду корисності, тобто, можливості послуги задовольнити потреби клієнта. Банківську діяльність розглядають не з погляду виробника, а споживача послуг. У межах цього підходу дають свої визначення [7].

Представники інституційного підходу (Д. Берг, С. Фішер, Р. Дорнбуш, К. Майер, Дж. Сінкі, Х.У. Дьоріг, Д.С. Кідуелл, Р.А. Петерсон, Д.У. Дж. Долан, Роде Е. та ін) обґрунтовують продуктивну роль банків. Вони розглядають банки як фірми, які є виробниками та постачальниками фінансових послуг, включаючи трансакційні, портфельні та інформаційні послуги [8].

У зарубіжній літературі, що спирається на досягнення інституціоналістів, в основному йдеться про "виробництво банківських продуктів" або "банківські послуги", спрямовані на задоволення потреб первинних інвесторів.

За результатами проведеного нами дослідження щодо визначення банківської послуги з одного боку є діяльністю банку, спрямованою на задоволення потреб клієнтів, з іншого боку

це корисний ефект, одержуваний у результаті цієї діяльності. Сутність послуги полягає в тому, що вона надається та споживається одночасно.

Варто зауважити, що в період цифровізації електронні банківські послуги відрізняються від традиційних банківських послуг не за корисністю, а за технологією задоволення потреб клієнта. Тому поряд з традиційними ознаками банківських послуг (незмінність якості послуг, договірний характер банківського обслуговування, зв'язок банківського обслуговування з фінансовими ресурсами, тривалість обслуговування в часі, вторинність потреб, що задовольняються банківськими послугами), їм притаманні певні особливості, такі як абстрактність, загальнодоступність, знеособленість, екстериторіальність, інтерактивність обслуговування, множина каналів доступу. Специфіка електронних банківських послуг потребує від споживачів економічної культури, роз'яснення змісту послуги клієнту, посилює значення чинника довіри клієнтів до банківського сектору економіки. Електронні банківські послуги засновані на формуванні партнерських відносин із клієнтом, надання йому всебічної допомоги, яка виражається в корисному ефекті.

Переваги електронних банківських послуг у порівнянні з традиційними послугами полягають у наступному: зручність для клієнтів; залучення більшої кількості споживачів на ринку через різноманітні мережі телекомунікації; можливість цілодобового надання послуг та швидкої диверсифікації наданих послуг в умовах ринкового середовища, що змінюється; можливість у режимі реального часу вибрати оптимальний вид послуги із передбачуваного спектру банківських продуктів.

З огляду на це, електронні банківські послуги можуть надаватися як суттєві вигоди як для самих банків, так і для їх клієнтів. Для клієнтів банку основними перевагами є економія часу та грошей. Через зростаючу конкуренцію між банками клієнти отримують кращі та ефективніші фінансові послуги. Для банків із впровадженням нових технологій фінансові послуги можна надавати з меншими витратами та розширювати доступ до фінансових послуг. Впровадження технологічних інновацій у банківську справу сприяє зростанню не лише банківського сектору, а й національної економіки.

За сучасних умов можна виокремити такі види бізнес-моделей надання електронних банківських послуг: гібридні банки: банки, які пропонують також поряд з традиційними послугами електронні; віртуальні банки: повністю

електронні або віртуальні банки, також відомі як безфіліальні або повністю інтернетизовані. Такі банки можуть не мати операцій із вкладів та зняття готівки в банкоматах, використовуючи для цих цілей інфраструктуру інших банків.

Як і будь-яка інша діяльність банку, здійснення електронних послуг пов'язане з певними ризиками основними з яких є стратегічні, операційні, репутаційні та правові. Безпека інформаційних систем є основним операційним ризиком. Турбота про безпеку є найважливішим питанням для багатьох клієнтів, які користуються електронними послугами. Економічні вигоди від обслуговування клієнтів втрачають своє значення, якщо очікуваний рівень безпеки електронних каналів низький. Навчання та попередження клієнтів про безпеку під час здійснення електронних платежів відіграють суттєву роль у захисті споживачів та для мінімізації репутаційного ризику. Допомога у процесі навчання та вимоги до банків посилити обізнаність клієнтів можуть стати основним елементом захисту прав споживачів для органів нагляду. Для більш реального розуміння сутності банківських електронних послуг варто відмітити середовище, в якому вони функціонують, зокрема електронна комерція як частина електронної економіки, що формується. Електронна комерція традиційно включає: електронну торгівлю; електронний рух капіталу; електронний Інтернет— онлайн-банкінг; електронний маркетинг; електронне страхування; електронні гроші; електронний обмін інформацією.

Електронна торгівля формує загальне уявлення про електронну комерцію та електронну економіку. Незважаючи на наявність електронних грошей, інтернет-банкінгу, постійне оновлення віртуальних продуктів, популяризацію нових технічних засобів комунікації (планшетів, смартфонів), електронна торгівля поки що значно поступається торгівлі реальною продукцією. Важливу роль в електронних банківських послугах займають фінансові установи, які мають достатню платоспроможність для придбання передових інформаційних технологій з метою постійної модернізації та вдосконалення ведення бізнесу. Часто саме фінансові установи є двигунами розвитку електронної економіки (комерції, торгівлі), створюючи самостійні галузі електронного банкінгу, страхування з використанням нових технологічних рішень. З огляду на це, виступаючи складовою електронної комерції та електронних фінансів, банківські електронні послуги відрізняються від

Таблиця 2. Банківські платіжні картки, що перебувають в обігу, в Україні та зарубіжних країнах станом в середньому за 2020–2023 рр. [9]

Країна	Дебетові карти		Кредитні картки		Усього карток в обігу, млн од.
	кількість, млн од.	частка, %	кількість, млн од.	частка, %	
Україна	26,7	74,37	9,2	25,63	35,9
Чехія	8,1	78,64	2,2	21,36	10,3
Фінляндія	7,0	61,95	4,3	38,05	11,3
Швеція	10,9	53,96	9,3	46,04	20,2
Німеччина	104	79,63	26,6	20,37	130,6

Джерело: розроблено авторами.

традиційних банківських послуг не за корисністю, а за технологією задоволення потреб клієнта., множинністю каналів доступу. До роздрібних електронних банківських послуг належать основні послуги: на базі банківських пластикових карток, що задовольняють потреби у ліквідності через банкомати з використанням електронних розрахунків, а також супутні послуги: запит виписки, завантаження інформації про транзакції, надання та оплата рахунків, прийом заявки на кредит тощо. Однією із найпопулярніших послуг серед роздрібних клієнтів є інтернет-банкінг. Інтернет-банкінг — послуга для здійснення безготівкових платежів з рахунків з оплати послуг, перерахування коштів на поточні (розрахункові) та інші рахунки, надання інших послуг за допомогою інтернет-технологій; Інтернет-банкінг є частиною систем дистанційного банківського обслуговування.

Система дистанційного банківського обслуговування є сукупністю технологій з надання банківських послуг та здійснення банківських операцій з використанням програмних, технічних засобів та телекомунікаційних систем, що забезпечують взаємодію банку та клієнтів, зокрема і передачу клієнтом до банку розрахункових та інших документів в електронному вигляді.

З огляду на це, варто відмітити, що вітчизняні банки надають широкий спектр електронних послуг, які є аналогами, що надаються в зарубіжних країнах з розвинутою системою безготівкових розрахунків, однак необхідно зазначити, що як різноманітність послуг, так і рівень їх організації залежать передусім від оточення: тобто від розвитку системи безготівкових розрахунків.

У зв'язку з цим варто звернути увагу на те, що система електронних банківських послуг перебуває у взаємозв'язку з системами електронних фінансів та електронної комерції. Досліджуючи електронні банківські послуги варто зауважити, що розвиток банківських послуг не може розвиватися без відповідних темпів розвитку електронної комерції в країні, широ-

кого застосування електронних фінансів та електронних грошей.

Узагальнюючи вищевикладене, варто виокремити чинники, що впливають розвиток електронних банківських продуктів, зокрема: рівень розвитку платіжної системи в країні; поширеність у країні електронної комерції та її складових; технічні та інформаційні можливості банків; зацікавленість клієнтів банку у наданні послуг із застосуванням інформаційних технологій.

Нині основними секторами, що визначають зростання сфери електронних операцій, названі сектори банківських платіжних карток, електронних грошей та систем дистанційного банківського обслуговування.

В Україні переважна більшість карток, що знаходяться в обігу, є дебетовими. Це розходиться з тенденцією в розвинених країнах, де частка кредитних карток суттєво вища (табл. 2).

Результати дослідження представлені в (табл. 2), що частка кредитних карток в обігу може бути певною мірою індикатором розвитку системи безготівкових розрахунків з допомогою банківських платіжних карток. З огляду на це, варто звернути увагу на вдосконалення та застосування цього інструменту в Україні, а також виявити причини низьких темпів емісії кредитних карток та вжити заходів для стимулювання їхнього випуску. Другим за значимістю розвитку вітчизняних безготівкових платежів є сектор електронних грошей.

Найбільш поширеною послугою на даний момент виступає онлайн-заявка на кредит у цій послугі зацікавлений банк, оскільки це дає змогу скоротити операційні витрати та забезпечити приплив клієнтів, спростивши процедуру оформлення кредиту. Другою за популярністю послугою є інтернет-банкінг. В даний час надання цієї послуги стало необхідним елементом роздрібного бізнесу на вітчизняному ринку поряд із послугою sms-оповіщення. Варто наголосити, що клієнти переважно державних банків України мають можливість цілодобової

підтримки call-центру: набагато більший інтерес у банків викликає система IVR.. Варто зазначити, що дедалі більше банків оголошують про підтримку мобільних пристроїв у системі дистанційного обслуговування цей факт є особливо важливим при впровадженні системи безготівкових розрахунків з використанням мобільних пристроїв.

Варто відзначити, що вирішальну роль у лідируванні на ринку електронних послуг відіграє наявність власного центру розробок, а також співпраця з партнерами-розробниками. Частка іноземного капіталу відіграє не останню роль. Також, для реалізації складних ІТ-проектів потрібні фахівці, які є дорогі і оплата їхньої праці не кожному банку спроможна. Тому лідерами є банки, які включені до великої міжнародної банківської мережі, де вже існують власні розробки та центри підготовки фахівців. Здебільшого нові технології потрапляють в Україну саме через такі банківські мережі.

З огляду на це, ринок електронних вітчизняних банківських послуг перебуває на стадії розвитку. Внаслідок тісного взаємозв'язку з розвитком платіжних систем та безготівкових розрахунків варто продовжувати політику підтримки розвитку електронних платіжних інструментів, підвищення фінансової грамотності населення, а також забезпечення банками клієнтів організаційно-технічними засобами передачі фінансової інформації.

ВИСНОВКИ

За результатами проведеного дослідження доцільно наголосити на тому факті, що вітчизняний ринок електронних банківських послуг перебуває на стадії розвитку. клієнтів організаційно-технічними засобами передачі фінансової інформації. Спостерігаються спроби розширення сфери електронної комерції та застосування електронних грошей, що безпосередньо впливає на розвиток електронних банківських послуг.

Література:

1. Про банки і банківську діяльність: Закон України від 20 листопада 2003 року. Гл. 8 — Ст. 47. Відомості Верховної Ради України. 2011. № 72—89. Ст. 752.
2. Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг: Закон України від № 2456-ІІ. Відомості Верховної Ради України. 2002, № 1, ст. 1
3. Савлук М.І. Вступ до банківської справи. К.: Лібра, 2016.

4. Дзюблюк О.В. До питання про суть комерційного банку і специфіку банківського продукту. НБУ. 2019. № 6. С. 82—90.

5. Міщенко В.І., Слав'янська Н.Г. Банківські операції. К.: Знання. 2016.

6. Галіцейська Ю. М. Сучасний стан та проблеми ринку банківських кредитних послуг // Матеріали І Міжнародної науково-практичної конференції "Формування єдиного наукового простору Європи та завдання економічної науки". Тернопіль, 24—26 жовтня 2017 р. С. 298—300.

7. Котлер Ф. Маркетинг менеджмент: Пер. с англ. СПб.: Питер Ком, 2001. 608 с.

8. Eurostat. E-commerce statistics for individuals. Eurostat. 2020. URL: <https://ec.europa.eu/eurostat/statistics> (дата звернення: 4 грудня 2024).

References:

1. The Verkhovna Rada of Ukraine (2003), The Law of Ukraine "On Banks and Banking Activities", available at: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2121-14#Text> (Accessed 10 Jan 2025).

2. The Verkhovna Rada of Ukraine (2002), Law of Ukraine "On financial services and state regulation of financial services markets", available at: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2664-14#Text> (Accessed 10 Jan 2025).

3. Savluk M.I.(2016), Vstup do bankivskoi spravy. [Introduction to banking], Libra, Kyiv, Ukraine.

4. National Bank of Ukraine (2019), "On the question of the essence of a commercial bank and the specifics of a banking product", vol. 6. pp. 82—90.

5. Mishchenko, V.I. and Slavic, N.G. (2016), Bankivski operatsii [Banking operations], Knowledge, Kyiv, Ukraine.

6. Galiceyska Yu. M. (2017), "Current state and problems of the market of banking credit services", Materials of the 1st International Scientific and Practical Conference "Formation of a Single Scientific Space of Europe and the Tasks of Economic Science" [Proceedings of the 1st International scientific and practical conference "Formation of a unified scientific space of Europe and tasks of economic science"], Ternopil, Ukraine, October 24—26, pp. 298—300.

7. Kotler, F.(2001), Marketynh menedzhment [Marketing management], Peter Kom, St. Petersburg.

8. Eurostat. (2020), "E-commerce statistics for individuals", available at: <https://ec.europa.eu/eurostat/statistics> (Accessed 4 December 2024).
Стаття надійшла до редакції 24.01.2025 р.