

represent a combination of key characteristics of digital, financial and traditional services, products and services provided by fintech companies as a result of the synergy of business models of digital economy, network and information and communication technologies and the corresponding development of socio-economic relations within the globalized world and the processes of formation of the information society.

Key words: *financial services, digital products, fintech, technology, financial solutions, fintech companies.*

УДК: 336.77

DOI: 10.32782/2415-8240-2024-105-2-192-203

КОНЦЕПЦІЯ РОЗВИТКУ ВІТЧИЗНЯНОГО РИНКУ БАНКІВСЬКИХ ПОСЛУГ

П. К. БЕЧКО, кандидат економічних наук

С. А. ВЛАСЮК, кандидат економічних наук

К. М. МЕЛЬНИК, кандидат економічних наук

В. В. ШЕІН, здобувач третього (освітньо-наукового) рівня вищої освіти (доктор філософії)

Уманський національний університет садівництва

Розглянуто розвиток ринку банківських послуг в Україні, оскільки він є важливим чинником стабільності економіки та інтеграції країни у світову фінансову систему. Встановлено, що наразі концепція розвитку вітчизняного ринку банківських послуг передбачає створення сучасної, прозорої та конкурентоспроможної банківської системи, здатної забезпечити ефективне управління фінансовими ресурсами та сприяти економічному зростанню. Запропоновано основні напрями розвитку ринку банківських послуг, які включають впровадження цифрових технологій, розвиток інноваційних продуктів та послуг, а також підвищення фінансової інклюзії серед населення. Також велика увага приділяється реформуванню регуляторного середовища та адаптації банківського сектора до міжнародних стандартів, що сприятиме підвищенню довіри інвесторів та безпеки фінансових операцій.

Ключові слова: *фінансові ресурси, банківські послуги, банківська установа, банківський продукт, факторинг, фінансовий лізинг, хеджування ризиків клієнта*

Постановка проблеми. Ринок банківських послуг в Україні має критично важливе значення для забезпечення економічної стабільності, підтримки підприємницької діяльності та сприяння фінансовій інклюзії населення. Проте, розвиток цього ринку стикається з рядом серйозних проблем, які потребують системного вирішення для створення конкурентоспроможного та надійного банківського середовища. Основні проблеми, що стримують розвиток вітчизняного ринку банківських послуг, включають: високий рівень кредитних ризиків та проблемних активів; низький рівень довіри населення та інвесторів до

банківської системи; недостатній рівень фінансової інклюзії; потреба у цифровій трансформації; невідповідність міжнародним стандартам та недостатній розвиток регуляторного середовища.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Темі розвитку ринку банківських послуг в Україні значну увагу приділяють науковці, особливо питанням підвищення ефективності, конкурентоспроможності та адаптації банківської системи до сучасних викликів. Основні напрями досліджень включають питання управління ризиками, цифрової трансформації, адаптації до міжнародних стандартів, розвитку малого і середнього бізнесу (МСБ) та покращення фінансової інклюзії.

Дослідження Андрущак Є. М., Перепьолкіна О. О. та Герасименко А. В. [1] зосереджуються на проблемі високого рівня непрацюючих кредитів (NPLs), що є значною перешкодою для стабільності банківського сектора. Вчені акцентують увагу на важливості реформування процесів управління ризиками в банках та підвищенні якості кредитного портфеля. У цих роботах наголошується, що банкам необхідно впроваджувати нові технології для прогнозування ризиків і вдосконалювати механізми оцінки кредитоспроможності клієнтів.

У роботі, зокрема Орел А. М. та Дяченко В. В. [2], наголошується на важливості цифровізації банківського сектора. Серед основних аспектів цифрової трансформації вчені виділяють розвиток мобільного банкінгу, онлайн-кредитування, автоматизацію процесів і впровадження штучного інтелекту для обробки даних клієнтів. Також підкреслюється, що банкам важливо не тільки впроваджувати цифрові послуги, але й інвестувати в кібербезпеку, щоб зберегти довіру клієнтів та захистити їхні дані.

Фурсова В., Фадєєва І. та Гавриш Г. [3], активно вивчають питання гармонізації української банківської системи з європейськими стандартами. Роботи в цьому напрямі фокусуються на важливості імплементації норм Базельського комітету, зокрема вимог до капіталізації, управління ліквідністю та ризиками. Зазначається, що адаптація до міжнародних стандартів є не тільки необхідною умовою інтеграції України до європейського фінансового простору, але й важливим фактором зміцнення довіри іноземних інвесторів.

Чимало досліджень (наприклад, праці Десятнюк О., Крисоватого А. та Птащенко О. [4]) звертають увагу на необхідність підвищення рівня фінансової інклюзії в Україні. Дослідники наголошують на тому, що значна частина населення, особливо в сільських регіонах, залишається поза фінансовою системою. Важливими напрямками розвитку є спрощення процесів відкриття рахунків та отримання послуг, розвиток мережі відділень у регіонах та впровадження віддалених каналів обслуговування. Фінансова інклюзія розглядається як один з головних чинників забезпечення економічного зростання та підвищення рівня життя населення. Значну увагу приділяють також питанням кредитування МСБ, що є ключовим елементом економічного розвитку. Роботи таких авторів, як Партин Г. О. та Омелян Х. А. [5], підкреслюють, що малий та середній бізнес стикається з багатьма труднощами у доступі до кредитів через високі ставки, жорсткі умови та складні процедури. Учені вказують на

необхідність розробки державних програм підтримки МСБ, розвитку партнерських відносин між банками та бізнесом, а також впровадження нових фінансових продуктів, які відповідають потребам малого бізнесу.

Окреслені питання вимагають подальшої розробки та реалізації комплексної концепції розвитку вітчизняного ринку банківських послуг. Лише за умов ефективного вирішення цих проблем український ринок банківських послуг зможе забезпечити економічне зростання країни та стабільність фінансової системи

Методика досліджень. Дослідження концепції розвитку ринку банківських послуг в Україні потребує використання комплексного методологічного підходу, що включає як кількісні, так і якісні методи аналізу. Основні методи дослідження включають: аналіз статистичних даних, який є основою для вивчення поточного стану ринку банківських послуг та дозволяє оцінити динаміку, визначити тенденції, ризики та перспективи розвитку банківського сектора; порівняльний аналіз, який застосовується для вивчення відмінностей між українським ринком банківських послуг та ринками інших країн, особливо країн ЄС; метод прогнозування, який дозволяє визначити можливі сценарії розвитку банківського ринку та оцінити вплив різних факторів на банківську систему, таких як зміни валютного курсу, процентних ставок або макроекономічних показників (наприклад, ВВП); системний підхід, який дозволяє розглянути ринок банківських послуг як комплексну систему, що складається з різних взаємопов'язаних елементів (регулювання, банківська інфраструктура, економічні та соціальні фактори); інтерпретація отриманих результатів і формування рекомендацій.

Результати досліджень. Відповідно до історичних досліджень ринок банківських послуг його становлення, функціонування та розвиток є суперечливим. Діяльність банківської сфери особливо на тлі військових подій в Україні не є стабільним та динамічним, що не потребує додаткових підтверджень, оскільки є аксіомою. Результати проведеного дослідження свідчать про те, що при дослідженні розвитку ринку банківських послуг варто брати до уваги окремі історичні події, що негативно вплинули на світову та вітчизняну діяльність банківської сфери. До таких подій варто віднести кризу кінця 20-х років ХХ століття, що в економічній літературі іменується як велика депресія. Негативний вплив на світову банківську систему мала криза 2008 р., внаслідок якої банківська система набула ознаки каталізатора кризових явищ і одночасно детонатора нестабільності [6]. В підтвердження цього свідчать історичні факти, що банківська система за ринкових умов господарювання в процесі своєї діяльності фактично є невід'ємною частиною ринкової моделі за якої як банки, так і їхні клієнти є суб'єктами ринкових відносин, в арсеналі яких є наявність нерівнозначних позицій при здійсненні банківських операцій.

Світовий досвід функціонування банківської системи свідчить, що процес встановлення певних правил, тобто регламентації банківських процесів включає встановлення порядку банківських операцій, їх режимні параметри тощо. В той же час, процес дерегламентації варто досліджувати, використовуючи досвід

США щодо світового ринку банківських послуг. Дерегламентация фінансової сфери в США безумовно є реакцією у відповідь на набрання чинності закону Гласса-Стігала 1933 р., розробленого в межах системи антикризових заходів щодо протидії Великій депресії, і встановлював захисну систему банків від фінансових потрясінь [7].

В основі цього закону було передбачено зокрема, створення федеральної (державної) корпорації зі страхування депозитів, запровадження обмежень за рівнем банківських ризиків. З огляду на це, окремо взята банківська установа, що здійснює приймання вкладів, одночасно встановлювала ліміт на видачу банківських запозичень у вигляді кредитів. Одночасно, запроваджувалося обмеження як за кредитними, так і депозитними відсотковими ставками. Варто відзначити, що кошти вкладників, у вигляді депозитів заборонено використовувати для здійснення біржових операцій.

Окремо взятій банківській установі заборонялося приймати вклади і одночасно здійснювати інвестиційну діяльність, цим самим розмежовувалася операційна та інвестиційна банківська діяльність. Якість банківського обслуговування суттєво впливає на загальну конкурентоспроможність банківської установи, забезпечуючи стабільність доходів і прибуток. Світовий досвід та вітчизняна практика свідчить, розвиток ринку вітчизняних банківських послуг великою мірою залежить від якості обслуговування клієнтів. Сприятливе ставлення до споживачів слугує основою отримання стабільних обсягів діяльності банківської установи. Лояльність клієнтів до банківської установи полягає в позитивному ставленні споживачів до всього, що стосується діяльності банківської установи, зокрема: надання банківських послуг; відношення персоналу до клієнтів банку; іміджу банківської установи; вихідної від банку інформації; рекламними продуктами, тощо.

Лояльними можна назвати тих споживачів, які протягом тривалого часу взаємодіють з банківською установою, отримуючи при цьому повторні банківські послуги. Основою для лояльності є позитивний досвід, який клієнт набув у процесі користування банківським продуктом чи послугою. Важливим показником, що характеризує процес роботи банківської установи з клієнтами, є рівень обслуговування споживачів. Цей показник є інтегральним, що включає низку приватних показників (культура обслуговування споживачів, швидкість обслуговування, спектр послуг, що надаються споживачам тощо).

Більшість дослідників, що вивчають проблему розвитку вітчизняних банківських послуг, зосереджують увагу на оцінці якості обслуговування клієнтів. Основними критеріями оцінки виступають час, витрачений клієнтами на отримання послуг, а також умови, у яких здійснюється їх придбання. Це свідчить про значну роль зручності, швидкості та комфорту в процесі обслуговування як ключових факторів, що визначають рівень задоволеності споживачів. Таке акцентування на часових та комфортних аспектах свідчить про те, що банки мають не лише пропонувати широкий спектр послуг, але й забезпечувати їх доступність та оперативність. У сучасних умовах цифровізації та посилення конкуренції серед банківських установ, швидкість обслуговування

та зручність сервісів стають ключовими чинниками, які визначають лояльність клієнтів. Значну увагу також приділяють таким елементам, як простота використання електронних банківських платформ, доступність мобільних додатків та рівень персоналізації послуг. Споживачі очікують мінімізації бюрократичних процедур, швидкого вирішення питань та прозорості у взаємодії з банківською установою.

Таким чином, забезпечення високої якості обслуговування клієнтів не лише підвищує їх задоволеність, але й сприяє зміцненню конкурентних позицій банків, що особливо важливо в умовах зростаючих вимог з боку споживачів і стрімких змін у фінансовому середовищі.

З огляду на це, високий рівень обслуговування банківською установою клієнтів, може бути досягнуто внаслідок тісної взаємодії всіх ланок банку при одночасному зниженні витрат споживання і надання різноманітних послуг населенню. Рівень обслуговування включає такі показники: культура обслуговування клієнтів; швидкість обслуговування; стабільність асортименту послуг; спектр послуг, що надається клієнтам тощо.

В даний час розроблено безліч способів оцінки якості сервісу. Серед них варто виокремити ряд методичних підходів, що різняться концептуально та методологічно, зокрема метод критичних випадків, методи: SERVQUAL; SERVPERF; INDSERV, Кано (табл. 1). Аналіз даних (табл. 1) свідчить, що основним завданням якості обслуговування є визначення характеру відносин споживачів до різних характеристик сервісу (продукту), це дає змогу виявити головні зусилля у взаємовідносинах клієнтом банку. Якість управління ліквідністю банку та його ризиками і як роботодавця, є фундаментальною і включає наступні складові: обслуговування; процес; продукт кожен з яких застосовується банком як окремий та самостійний спосіб підвищення якості банківської діяльності та задоволення клієнтів. Залежно від того, що для банку важливіше і в чому він бачить свою стратегію та конкурентні переваги, найбільшу увагу варто приділити кожному із вище перерахованих способів.

Стандарт якості обслуговування дає змогу визначити як організувати взаємовідносини банківської установи з клієнтом та забезпечити йому комфортні умови у банківському офісі. Стандарт якості бізнес-процесу визначає: як має бути влаштований цей процес та як його виконувати; хто та які функції має виконувати у бізнес-процесі; хто і за що повинен відповідати; які входи (виходи) мають формуватися та з якими вимогами. Стандарт якості банківського продукту обумовлює порядок забезпечення вартості та умов реалізації банківського продукту які можуть бути конкурентоспроможними та вигідними для клієнта.

Який спосіб вибрати – один чи всі – вирішує сам банк. Чим більше задіяно способів, відповідно, тим вагоміші фінансові та трудові витрати банку, але тим більша задоволеність клієнтів, а отже, продажу та прибуток банку.

Табл. 1. Характеристика методів оцінки сервісу банків

Метод	Найбільш важливі сфери застосування	Переваги та недоліки
1. Метод критичних випадків	<p>Аналіз дій співробітників та взаємозв'язку їх роботи із задоволеністю споживачів.</p> <p>Навчання персоналу.</p> <p>Розробка систем мотивації.</p> <p>Проектування організаційно-штатної структури організації із створенням «профілів» посад (посадових інструкцій).</p> <p>Дослідження у сфері споживчих послуг (громадське харчування, готельний бізнес тощо)</p>	<p>Детальний опис критичних випадків, що дає можливість глибокого аналізу та прийняття вмотивованих управлінських рішень.</p> <p>Складність застосування у сферах, де немає чітко вираженої взаємодії між співробітником сервісної компанії та споживачем у процесі обслуговування, або обсяг таких взаємодій малий у загальному процесі надання сервісу.</p> <p>Складність використання у дослідженнях у корпоративному секторі через потенційну множинність критичних випадків.</p> <p>Отримання якісних результатів, що важко піддаються трансформації в кількісні оцінки</p>
2. Метод SERVQUAL	<p>Оцінка якості сервісу у споживчому секторі (B2C), за необхідності – оцінка очікувань споживачів.</p> <p>Періодичний контроль якості сервісу з урахуванням одного разу певних параметрів.</p> <p>Отримання даних для бенчмаркінгу з конкурентами</p>	<p>Проста та доступна анкета. Наочний результат як індексу. Існування емпіричних доказів відсутності взаємозв'язку між оцінкою якості сервісу та задоволеністю споживача (в основному у B2B секторі). Психометричні властивості вимірів (залежність між очікуваннями та наступним сприйняттям).</p> <p>Використання різниць між очікуваннями та сприйняттям для оцінки</p>
3. Метод SERVPERF	<p>Оцінка якості сервісу (B2C), якщо немає потреби оцінювати очікування споживачів.</p> <p>Періодичний контроль якості сервісу з урахуванням одного разу певних параметрів.</p> <p>Отримання даних для бенчмаркінгу з конкурентами</p>	<p>Простий анкета.</p> <p>Наочний результат як індексу. Найбільш очевидний та простий спосіб вимірювання якості сервісу – його сприйняття.</p> <p>Існування емпіричних доказів відсутності взаємозв'язку між оцінкою якості сервісу та задоволеністю споживача (в основному у B2B секторі) внаслідок використання інструментарію SERVQUAL</p>
4. Метод INDSERV	<p>Оцінка якості сервісу у корпоративному секторі (B2B).</p> <p>Періодичний контроль якості сервісу на основі певних параметрів.</p> <p>Отримання даних для бенчмаркінгу з конкурентами</p>	<p>Простий анкета.</p> <p>Наочний результат як індексу. Найбільш підходящий метод для сектора B2B.</p> <p>При використанні необхідно проведення додаткового пошукового дослідження для оцінки застосування (у зв'язку з невеликою кількістю емпіричних досліджень на основі методу)</p>
5. Метод Кано	<p>Виявлення впливу різних параметрів сервісу на задоволеність споживача. Виявити потреби клієнтів для розробки нових продуктів.</p> <p>Проведення сегментування ринку за потребами споживачів.</p> <p>Проведення пошукових досліджень</p>	<p>Висока міра інформативності результатів.</p> <p>Необхідне ретельне опрацювання анкети, особливо самих питань. Можливо, потрібна додаткова підготовка інтерв'юерів</p>

Окремі банківські установи роблять ставку на якість обслуговування клієнтів та індивідуальний підхід до кожного клієнта. Інші, навпаки, – на масовість обслуговування клієнтів, розробку стабільних та масштабних технологій та бізнес-процесів. І, нарешті, окремі банки вважають за краще залучати та утримувати клієнтів якістю продуктів у вузькому його розумінні (тобто вигідними тарифами, умовами договорів тощо). В ідеалі необхідно ефективно та збалансовано реалізувати всі способи. ’

Банківська практика накопичила ряд чинників які впливають на взаємовідносини банківської установи і її клієнтів. До найбільш поширених варто віднести: надійність банківської установи, з яким працює клієнт [8]. Цей чинник вважається основним. Після банківської кризи 2008 р. саме ця складова є пріоритетною при виборі клієнтом банку, страхової або інвестиційної компанії; очікування високої якості обслуговування, комплексність обслуговування. Клієнт не хоче взаємодіяти за спектром своїх потреб із безліччю банків чи компаній. Ідеальний варіант, коли клієнтські запити вирішуються в одному місці, у співпраці з одними і тими ж фахівцями, а краще – з одним фахівцем широкого профілю. З огляду на це, клієнти бажають співпрацювати з тими банківськими установами, які беруть на себе додаткове навантаження щодо максимального забезпечення їхніх запитів та побажань щодо банківських послуг. Йдеться про кредитні картки, чеки, акредитиви, векселі та інші банківські продукти та про такі види банківського обслуговування клієнтів, як операції з факторингу, фінансового лізингу, хеджування ризиків клієнта тощо. Чим ширший спектр вище перерахованих банківських послуг, тим зрозумілішими є переваги кожного з них для конкретного клієнта. Чим ширші можливості банку, тим вища задоволеність клієнта своєю взаємодією з цим банком .

Безпека клієнта, зокрема збереження конфіденційності переговорів та угод, забезпечення безпеки в офісі, при зберіганні цінностей та інформації про клієнта та його рахунки, фінансові можливості. Ця складова реалізується за рахунок комплексу технічних засобів, компетентного персоналу, що вмє працювати з конфіденційною інформацією. Критерії оцінки рівня безпеки клієнта у конкретному банку – наявні прецеденти у цій галузі, реальна репутація банку характеризується наступними складовими: інформаційне забезпечення. Йдеться про інформацію як банківські продукти та послуги , їх ціни та обсяги, так і про фінансовий стан банку, його надійність, стабільність.

Особливо, варто відмітити імідж банку, який відіграє важливу роль і характеризується: зовнішнім виглядом банку, та його співробітників, методики пропонування банківських продуктів та послуг, їх надійність. На імідж банку впливає громадська думка. Як свідчать дослідження, найнебезпечнішими для іміджу є незадоволені клієнти, що обслуговуються банківською установою. Крім того, суттєвий вплив на імідж банку має ступінь прозорості та доступності звітності про результати його роботи. Визначення пріоритетних заходів та необхідних коригувальних впливів, а також додаткових заходів для покращення якості обслуговування в банку є першорядним чинником його успішного існування на ринку.

Табл. 2. Динаміка індексу задоволеності споживачів та показника рентабельності капіталу Державних банків України у 2021–2023 рр. [9]

Банк	Індекс задоволеності споживачів			Рентабельність капіталу, %			Порівняльна динаміка індексу задоволеності клієнтів, %		Порівняльна динаміка рентабельності капіталу, %	
	2021	2022	2023	2021	2022	2023	2022/ 2021	2023/ 2022	2022/ 2023	2022/ 2021
АТ Укресімбанк	78,2	73,9	75,8	31,5	28,5	27,5	-5,5	-2,5	-9,4	-3,6
АТ КБ «Приватбанк»	74,8	72,4	72,1	35,8	-0,4	24,2	-3,2	3,7	-98,9	6 097,4
АБ Укргазбанк	69,7	68,7	72,0	36,7	20,5	21,9	-1,4	4,8	-55,1	6,8
АТ Ощадбанк	78,6	76,8	76,5	43,0	26,7	20,2	-2,3	-0,4	-37,9	-24,1

Дані (табл. 2) свідчать, що АТ Ощадбанк у 2022–2023 рр. утримав статус лідера за таким показником, як задоволеність споживачів. За минулі досліджувані періоди АТ Ощадбанк провів цілеспрямовану роботу щодо покращення взаємовідносин з клієнтами. Банк суттєво збільшив свою конкурентоспроможність, що підтверджується фінансовими результатами. АТ КБ Приватбанк, знизив індекс задоволеності споживачів у 2022 р. на 2,4 % ,а в 2023 р. в порівнянні з 2022 р. на 0,3 %.

Зростання індексу задоволеності споживачів, зазвичай, супроводжується підвищенням довіри клієнтів до банку, що стимулює зростання обсягів депозитів, кредитування та доходів банків. Водночас показник рентабельності капіталу відображає здатність банків ефективно використовувати власний капітал для отримання прибутку. Аналіз динаміки цих показників демонструє, що державні банки, які фокусуються на підвищенні якості обслуговування клієнтів, часто досягають покращення фінансових результатів, навіть в умовах економічної нестабільності. Проте, якщо індекс задоволеності клієнтів знижується через низький рівень сервісу або тривалий час обслуговування, це може негативно вплинути на довіру споживачів і, як наслідок, призвести до зменшення прибутковості банків.

В результаті проведеного дослідження здійснено аналіз тематики негативних звернень клієнтів. У вибірку потрапило 123 негативних відгуків (табл. 3). Дослідження свідчать, що 9,76 % усіх звернень надходить через незадоволення умовами та тарифами, які встановив банк за пластиковими картками. Також клієнтам не задоволені: наявністю комісій з операцій переказу та переведення в готівку коштів; розходження інформації, що надається у різних відділеннях банку та в контактному центрі. Поширеною причиною невдоволення клієнтів (8,94 %) виявилася якість розгляду заяв, що надійшли до банку численними каналами зворотного зв'язку.

Табл. 3. Ранжування негативних відгуків клієнтів (у розрізі тематики) за березень 2021 р.

Причина негативного відгуку	Кількість звернень, од.	Питома вага у загальній кількості оброблених звернень, %
Недоліки в обслуговуванні банківських карток (тарифи/умови)	12	9,76
Недоліки у розгляді заявок (терміни реєстрації, способи надання відповіді)	11	8,94
Низька якість персоналізованої консультації	10	8,13
Порушення стандартів обслуговування клієнтів	7	5,69
Некоректна робота інтернет-сервісу	7	5,69

Клієнтів не задовольняли дії, коли вони просили сповістити про результати розгляду заяви, відповідали їм часто телефоном або не відповідали взагалі, поки клієнти самі не зверталися до банку. Нарікання клієнтів викликали і персоналізовані консультації щодо вже наявних карт, вкладів, кредитів та інших продуктів банку. Останні дві тематики, які були виявлені в результаті дослідження, мають однакову частку у загальній кількості звернень: порушення стандартів обслуговування клієнтів банку та проблеми в роботі інтернет-сервісу. Докладний аналіз основних причин виникнення скарг свідчить, що більшість із них виникає внаслідок непрофесіоналізму персоналу, незнання правил і процедур обслуговування клієнтів. Але понад 70 % скарг, що надходили на тематику «розгляд заявок», були викликані не поганою роботою персоналу, а недосконалістю процесу обробки звернень, що надходять зводяться до: надходження звернення від клієнта. У клієнта виникає негативна ситуація, про яку він повідомляє банку за допомогою різних каналів зв'язку (Інтернет, відділення банку, гаряча лінія банку тощо). Існують стандартизовані форми (бланки), які клієнти заповнюють у своїй. У кожній із них є обов'язковий пункт, у якому клієнт прописує, коли і як йому зручно отримати відповідь.

Консолідація та реєстрація звернень (за потреби) у різному програмному забезпеченні (портал самообслуговування, база заявок тощо). Основною програмою для консолідації та реєстрації звернень є централізована автоматизована система. Безпосередній розгляд звернення відповідальними працівниками банку. Тобто зареєструвати звернення може один співробітник, а розглядає його зовсім інший. Відповідальний співробітник не бачить оригіналу звернення, що надійшов від клієнта. Формування відповіді та зворотний зв'язок з клієнтом. Зворотний зв'язок надається вже третім співробітником банку (не

тим, що реєстрував, і не тим, що розглядав). Вона надається клієнту відповідно до його побажань, тобто тоді й у такий спосіб, як позначив клієнт.

Нами було виявлено, що клієнти часто підстраховуються та просять надати відповідь кількома способами (наприклад, телефонним дзвінком та поштою). Співробітник банку може вибрати лише один спосіб надання зворотного зв'язку. Також програма не передбачає можливості контролю за відповідальними співробітниками, тобто немає обов'язкових позначок про те, чи був наданий зворотний зв'язок клієнту відповідно до його побажань.

Ми вважаємо за доцільне створити:

– програму в якій буде можливість вибирати кілька способів надання відповіді, що надасть змогу не тільки вирішити питання, але й зробити це способом найбільш зручним для клієнта;

– доповнити програму функцією контролера: співробітник буде зобов'язаний робити позначки про способи та терміни надання зворотного зв'язку клієнту. Якщо програма почне фіксувати розбіжності в інформації, що надійшла від клієнта, та в інформації, що надійшла від співробітника банку, останній не зможе закрити звернення та встановити статус "звернення закрито". Це дозволить виключити ситуації, коли клієнт так і не дочекався відповіді щодо звернення та був змушений повторно звернутися до банку.

Таким чином, покращення клієнтоорієнтованості та інноваційних підходів до обслуговування є важливими факторами для підвищення фінансової стійкості та конкурентоспроможності державних банків України.

Висновки. Отже, концепція розвитку також фокусується на оптимізації структури банківського сектора, підвищенні капіталізації банків і зниженні рівня проблемних активів. Це сприятиме зниженню кредитних ризиків та підвищенню стабільності банківської системи. Окрім того, стратегічним завданням є підтримка малого та середнього бізнесу шляхом розширення доступу до фінансування, що стимулюватиме розвиток підприємництва та економічний ріст. Таким чином, концепція розвитку ринку банківських послуг в Україні націлена на забезпечення високої якості банківського обслуговування, фінансової стійкості та адаптації до викликів глобалізації, що створює умови для формування конкурентоспроможного фінансового ринку. Зрозуміло, у цьому резерви модернізації підсистеми управління якістю сервісу не вичерпуються, і науково-практичні розробки у цій сфері мають бути продовжені. Насамперед це стосується вдосконалення інформаційних та комунікаційних технологій, зокрема дистанційного обслуговування та розширення банківських продуктів і послуг.

Література:

1. Андрущак Є. М., Перепьолкіна О. О., Герасименко А. В. Управління непрацюючими кредитами банків: світовий досвід. *Економіка та суспільство*. 2024. Вип. 59. <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2024-59-25>.

2. Орел А. М., Дяченко В. В. Етапи та роль цифрової трансформації у вдосконаленні управління інноваціями. *Економіка та суспільство*. 2023. Вип. 56. <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2023-56-30>.

3. Фурсова В., Фадєєва І., Гавриш Г. Вплив євроінтеграційних процесів на реформування банківської системи України. *Економіка та суспільство*. 2021. Вип. 24. <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2021-24-5>.

4. Десятнюк О., Крисоватий А., Птащенко О. Стан та тенденції розвитку фінансової інклюзії в Україні. *Світ фінансів*. 2023. Вип. 3 (76). Режим доступу: <http://sf.wunu.edu.ua/index.php/sf/issue/view/106>.

5. Партин Г. О., Омелян Х. А. Кредитування діяльності малих і середніх підприємств в Україні: сучасні особливості та шляхи розвитку. *Ефективна економіка*. 2022. № 2. Режим доступу: <http://www.economy.nayka.com.ua/?op=1&z=10009>.

6. Гриценко А. Глобальна криза як форма сучасної фінансово-економічної динаміки. *Економіка України*. 2010. № 4. С. 37–46.

7. Банки та банківська система США. Режим доступу: <https://state-usa.ru/system/219-banki-i-bankovskaya-system>.

8. Безвух С. В. Ліквідність банку: сутність та фактори впливу. *Ефективна економіка*. 2015. № 12. Режим доступу: <http://www.economy.nayka.com.ua/?op=1&z=4650>.

9. Наглядова статистика. НБУ. Режим доступу: <https://bank.gov.ua/ua/statistic/supervision-statist>.

References:

1. Andrushchak, E. M., Perepolkina, O. O., Herasymenko, A. V. (2024). Management of non-performing loans of banks: world experience. *Economy and Society*, no. 59. <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2024-59-25>. [in Ukrainian].

2. Orel, A. M., Diachenko, V. V. (2023). Stages and role of digital transformation in improving innovation management. *Economy and society*, no. 56. <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2023-56-30>. [in Ukrainian].

3. Fursova, V., Fadeeva, I., Havrysh, H. (2021). Influence of European integration processes on reforming the banking system of Ukraine. *Economy and Society*, no. 24. <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2021-24-5>. [in Ukrainian].

4. Desyatniuk, O., Krysovaty, A., Ptashchenko, O. (2023). Status and trends of financial inclusion in Ukraine. *World of Finance*, no. 3 (76). Retrieved from <http://sf.wunu.edu.ua/index.php/sf/issue/view/106>. [in Ukrainian].

5. Partyn, H. O., Omelyan, H. A. (2022). Lending to small and medium-sized enterprises in Ukraine: current features and ways of development. *Effective economy*, no. 2. Retrieved from <http://www.economy.nayka.com.ua/?op=1&z=10009>. [in Ukrainian].

6. Hrytsenko, A. (2010). Global crisis as a form of modern financial and economic dynamics. *Ekonomy of Ukrainy*, no. 4, pp. 37–46. [in Ukrainian].

7. Banks and the US banking system. Retrieved from <http://state-usa.ru/system/219-banki-i-bankovskaya-system>. [in Ukrainian].

8. Bezvukh, S. V. (2015). Bank liquidity: essence and factors of influence. *Effective economy*, no. 12. Retrieved from <http://www.economy.nayka.com.ua/?op=1&z=4650>. [in Ukrainian].

9. National Bank of Ukraine. Supervisory statistics. Retrieved from <https://bank.gov.ua/ua/statistic/supervision-statist>. [in Ukrainian].

Annotation

Bechko P., Vlasiuk S., Melnyk K., Shein V.

Concept of development of the national banking services market

The article examines the development of Ukraine's banking services market, emphasizing its critical role in ensuring economic stability and facilitating the country's integration into the global financial system. It has been established that the quality of banking services significantly influences the overall competitiveness of financial institutions, contributing to stable revenue streams and profitability. Both global experience and national practices demonstrate that the advancement of the national banking services market is largely contingent upon the quality of customer service. A positive customer-oriented approach forms the foundation for sustained banking activity. Customer loyalty to a banking institution reflects a favorable perception of all aspects of its operations, including the delivery of banking services, staff attitudes toward clients, the institution's public image, the information disseminated by the bank, and its advertising initiatives.

The article outlines several methodological approaches to evaluating service quality, which vary conceptually and methodologically. These include the critical incident technique, as well as the SERVQUAL, SERVPERF, INDSERV, and Kano methods. Banking practice has identified numerous factors influencing the relationship between financial institutions and their clients. Customers tend to favor banking institutions that go beyond standard practices to address their needs and preferences regarding banking services. It is established that the current framework for the development of the national banking services market envisions the establishment of a modern, transparent, and competitive banking system capable of effectively managing financial resources and fostering economic growth. The author proposes key directions for the development of the banking services market, including the integration of digital technologies, the creation of innovative products and services, and the enhancement of financial inclusion among the population. Significant attention is also devoted to reforming the regulatory framework and aligning the banking sector with international standards, measures that are expected to boost investor confidence and enhance the security of financial transactions.

Key words: *financial resources, banking services, banking institution, banking product, factoring, financial leasing, client risk hedging*