

Хмельницький національний університет
Факультет економіки і управління
Кафедра фінансів, банківської справи та страхування

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА

Фінансові послуги в діяльності комерційних банків за матеріалами
АТ «ОТП Банк»

Рівень вищої освіти бакалавр

Галузь знань 07 «Управління та адміністрування»
Шифр і назва галузі знань

Спеціальність 072 «Фінанси, банківська справа та страхування»
Шифр і назва спеціальності

Освітня програма «Фінанси, банківська справа та страхування»
Назва

КВРФБС.019287.01.18.00

Виконав: студент IV курсу, група ФБС-19-1 _____ Максим СЛАТЕНКО
Підпис Ім'я прізвище

Керівник: д-р. екон. наук, професор _____ Раїса КВАСНИЦЬКА
Підпис Ім'я прізвище

Нормоконтролер _____ _____
Підпис Ім'я прізвище

До захисту допускаю:

Завідувач кафедри фінансів,
банківської справи та страхування

_____ Ніла ХРУЩ
Підпис, дата Ім'я прізвище

_____ 2023 р.

Зміст

	С.
Вступ	5
1 Теоретичні засади надання фінансових послуг банківськими установами	7
1.1 Змістова характеристика та різновиди фінансових послуг	7
1.2 Фінансові послуги в діяльності банківських установ на різних сегментах ринку фінансових послуг	18
2 Аналітично-практичні аспекти надання фінансових послуг банками – фінансовими посередниками ринку фінансових послуг України	29
2.1 Аналіз стану та розвитку ринку фінансових послуг України за 2018- 2022 роки	29
2.2 Дослідження фінансових послуг, що надаються АТ «ОТП Банк» за 2020-2022 роки та напрямів розширення їх продуктового спектру	37
Висновки	50
Список використаних джерел	55
Додатки	59

ВСТУП

Актуальність теми. Рівень економічного стану країни та перспектив його розвитку, підвищення добробуту населення значною мірою визначає ефективність функціонування ринку фінансових послуг. Цей ринок «об'єднує різні форми мобілізації, акумулювання і переміщення грошових коштів з вільного обігу в сферу інвестиційного використання за участю фінансових посередників» [8, с.3]. Серед фінансових посередників чільне місце займають банківські установи, які сьогодні надають цілий ряд фінансових послуг. Такими послугами є: торгівля валютними цінностями; залучення фінансових активів із зобов'язанням щодо наступного їх повернення; фінансовий лізинг; надання коштів у позику, в тому числі і на умовах фінансового кредиту; надання гарантій; фінансові платіжні послуги та інші. Саме надання різноманітних фінансових послуг через банківські установи забезпечує реальний сектор економіки необхідними фінансовими ресурсами. Адже, банки як фінансові посередники при наданні фінансових послуг уможливають рух фінансових ресурсів між державою, підприємствами, організаціями, установами та громадянами, стимулюючи при цьому економічні відносини між ними. За своїм призначенням та структурою фінансові послуги дуже різняться, так як ці послуги можуть втілюватись в кредитних операціях, операціях оренди, лізингу тощо. Однак, всі фінансові послуги органічно доповнюють генерування та використання фінансових ресурсів в різних сферах фінансової системи держави. Тому дослідження сутності, різновидів фінансових послуг та особливостей їх надання банками сьогодні є вкрай актуальним.

Аналіз останніх досліджень та публікацій. Тематичні спрямування щодо теоретичних основ фінансових послуг та практичних особливостей їх надання на ринку фінансових послуг досліджуються у працях багатьох вчених-економістів, таких як: Архирейська Н.В., Квасницька Р.С., Коваленко Ю.М., Ковальчук К.Ф., Лютий І.О., Мацук З. А, Ніколаєва А.М., Слав'юк Н. Р. та інших. Однак, ніякою мірою не применшуючи здобутки дослідників в цій науковій царині, відмічаємо, що питання фінансових послуг в діяльності комерційних банків України потребує подальших досліджень.

Мета та завдання кваліфікаційної роботи. Метою роботи є дослідження теоретичних аспектів фінансових послуг, практичних підходів до їх надання банківськими установами та напрямів розвитку ринку фінансових послуг в Україні.

Досягнення мети кваліфікаційної роботи передбачає вирішення таких завдань:

- визначення змістової характеристики та різновидів фінансових послуг;
- конкретизації фінансових послуг в діяльності банківських установ на різних сегментах ринку фінансових послуг;
- аналіз стану та розвитку ринку фінансових послуг України за 2018-2022 роки;
- дослідження фінансових послуг, що надаються АТ «ОТП Банк» за 2020-2022 роки та напрямів розширення їх продуктового спектру.

Предметом кваліфікаційної роботи є теоретичні аспекти фінансових послуг та практичні підходи до їх надання банківськими установами в Україні.

Об'єктом кваліфікаційної роботи є діяльність банківських установ щодо надання фінансових послуг на прикладі АТ «ОТП Банк».

Методи дослідження. При написанні кваліфікаційної роботи, залежно від конкретних цілей і задач було використано відповідні методи: порівняльного аналізу, аналізу і синтезу, групувань та інші.

Інформаційною базою кваліфікаційного дослідження є закони Верховної Ради, положення, інструкції Національного банку України, Національної комісії з цінних паперів та фондового ринку, статистичні дані Статистичної служби України, річні звіти АТ «ОТП Банк», наукова періодика, монографії, матеріали науково-практичних конференцій, які присвячені питанням суті, видів фінансових послуг та особливостей їх надання банківськими установами України.

1 Теоретичні засади надання фінансових послуг банківськими установами

1.1 Змістова характеристика та різновиди фінансових послуг

Сьогодні набуває нового витку розвиток процесу, який притаманний країнам світу, що обумовлюється розвитком продуктивних сил та кардинальними змінами суспільних потреб, які переростають від виробництва продукції до діяльності з надання різноманітних (в т.ч. й фінансових) послуг. «Сучасні тенденції в розвитку споживання, що супроводжуються підвищенням добробуту та зміною структури споживчих пріоритетів, характеризуються різким зростанням ролі послуг в системі потреб людини, оскільки послуга – це одна із форм задоволення потреб людини» [3]. Саме сфера послуг сьогодні є потужним локомотивом розвитку економіки будь-якої країни. Це підтверджується й тим, що «сфера послуг, яка сьогодні характеризується високою швидкістю обороту капіталу, є одним із найбільших реципієнтів міжнародних інвестицій, які ще в 1999 році займали більш ніж половину в загальносвітових обсягах» [30]. Тому, різноманітність послуг, як виробничої, так і фінансової сфер економіки, та їх економічне спрямування щорічно розширюватимуться й удосконалюватимуться. Адже, суспільство користується послугами скрізь: послугами користуються в побуті, в буденному житті, на роботі, на відпочинку тощо.

Варто відмітити, що розкриття суті поняття «послуга» і до сьогодні є дискусійним, так як варіативними є самі підходи до трактування цього поняття (таблиця А.1 додатку А). Так, за даними таблиці А.1 можна зробити висновок, що суть поняття «послуга» загалом може бути розкрита через такі дифініційні спрямування (рисунок 1.1):

- із позиції визначення послуги як специфічний товар (товар);
- з позиції визначення послуги як благо, користь, ефект, вигода, результат;

- з позиції визначення послуги як діяльність (дія, функція);
- з позиції визначення послуги як процес (сукупність робіт, виробництво);
- з позиції визначення послуги як споживча вартість.



Рисунок 1.1 - Підходи до визначення поняття «послуга»

Сформовано автором

Здійснивши аналіз визначень послуги за виокремленими підходами уможлиблюється узагальнення бачення цього поняття через комбінований підхід, який дає можливість розуміти під послугою вид економічної діяльності, яка безпосередньо задовольняє потреби членів суспільства, домашніх господарств, підприємств різних форм власності, об'єднань, організацій і суспільства загалом, в процесі здійснення якої створюється цінність (благо) і забезпечується визначення переваг для споживача в конкретний час і в

конкретному місці в результаті відчутних або невідчутних дій, що не втілюються в матеріально-речову форму.

На відміну від продукції (товарів) послуги надаються та споживаються. Послуги, на відміну від інших товарів, здебільшого виробляються і споживаються одночасно, що і визначає їх специфічні властивості: :

- «послуги не підлягають збереженню, що дає змогу виробникам зводити свій оборотний капітал до мінімуму;

- на ринку послуг загострюється проблема регулювання попиту і пропозиції;

- продаж послуг здебільшого потребує підвищеної мобільності продавця-покупця, що базується на безпосередньому контакті виробників і споживачів» [9, с.475].

На основі специфічних властивостей послуг, як цінностей (благ), виокремлюються такі їх ключові особливості (таблиця 1.1):

- невідчутність (нематеріальний характер), що тлумачиться як неможливість продемонструвати, переглянути, спробувати, транспортувати, зберігати, упакувати або вивчити послуги до отримання;

- невіддільність надання і споживання, що констатує той факт, що послуги здебільшого надаються та споживаються одночасно, тобто надання послуг може розпочатися лише після отримання замовлення від клієнта;

- нездатність до зберігання, що пояснює те, що послуги не можуть бути завершені достроково та збережені для подальшого виконання;

- невизначеність високого ступіня (мінливість), що відображає те, що якість надання послуг значно змінюється залежно від багатьох факторів, таких як надавач послуг, час і місце надання послуг, стандарт системи обслуговування, доступної для надавача послуг, тобто рівень обслуговування конкретного надавача послуг тощо.

Звичайно, що означені ключові особливості не є вичерпними. До основних ознак, що вирізняють фінансову послугу серед інших, можна віднести: «ринковість; локальний характер; індивідуальність; взаємозалежність

(комплементарність); взаємозамінність (субституційність); важливість довіри до виробника; велика диференціація окремих видів послуг» [Коваленко, с.168].

Таблиця 1.1 – Змістова характеристика ключових особливостей послуг

Ключова особливість послуги	Характеристика ключової особливості послуги
Невідчутність (нематеріальний характер) послуг	Послуги неможливо продемонструвати, побачити, спробувати, транспортувати, зберігати, упаковувати або вивчати до моменту їх отримання
Невіддільність надання та споживання послуг	Послуги здебільшого надаються та споживаються одночасно, тобто надання послуг може розпочатися лише після отримання замовлення від клієнта
Нездатність послуг до зберігання	Послуги не можуть бути завершені достроково та збережені для подальшого виконання
Невизначеність високого ступіня (мінливості) послуг	Якість надання послуг значно змінюється залежно від багатьох факторів, таких як надавач послуг, час і місце надання послуг, стандарт системи обслуговування, доступної для надавача послуг, тобто рівень обслуговування конкретного надавача послуг тощо

Складено за даними [9]

Серед різноманіття послуг, які сьогодні надаються, особливо вирізняється такий вид послуг, як фінансові послуги, які пов'язані з трансформацією фінансових ресурсів у грошово-інвестиційний капітал населення, юридичних осіб, на фінансовому ринку. Згідно Закону України «Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг», фінансова послуга – це «операції з 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, з метою отримання прибутку або збереження реальної вартості фінансових активів» [23].

Варто зазначити, що вищезазначений закон втрачає чинність 01.01.2024 р. і з цієї дати вступить у силу Закон України «Про фінансові послуги та фінансові компанії», в якому дається дещо змінене трактування фінансової послуги, що є «операцією або декількома операціями, пов'язаними однією правовою метою, з фінансовими засобами, що здійснюються в інтересах інших осіб, ніж надавач такої фінансової послуги, а також послуги, прямо визначені спеціальними законами як фінансові послуги» [24]. При цьому, перелік послуг, що вважаються фінансовими, який визначено законодавчо новим законом дещо відрізняється від діючого на сьогодні закону (таблиця 1.2).

Отже, дані таблиці 1.2 свідчать, що згідно нового закону перелік фінансових послуг скоротився від 11 до 9 їх видів, однак ці 9 видів є більш узагальненими. В зв'язку із такою багатогранністю та широким спектром надання фінансових послуг вартим уваги є їх класифікаційний розподіл. В основі класифікації фінансових послуг мають бути економічні критерії, які й характеризують функціональну приналежність фінансової послуги та розкривають зміст цих послуг як економічної категорії. «Під класифікацією фінансових послуг будемо розуміти систему впорядкування і розподілення за класами відповідно до визначених ознак взаємопов'язаних елементів ринку фінансових послуг як системи і встановлення між ними зв'язків і залежностей» [14, с.323]. Відмітимо, що сьогодні існують різні варіанти класифікації фінансових послуг, які запропоновані різними вченими-економістами.

Так, можна виділити такі варіанти за кількістю класифікаційних ознак:

- 6 класифікаційних ознак [20];
- 8 класифікаційних ознак [21];
- 9 класифікаційних ознак [14];
- 12 класифікаційних ознак [11];
- 14 класифікаційних ознак [12];
- 15 класифікаційних ознак [7].

Таблиця 1.2 – Перелік послуг, що вважаються фінансовими відповідно до чинного законодавства

Закон України «Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг» (втрачає силу з 01.01.2024 р.)		Закон України «Про фінансові послуги та фінансові компанії» (вступає в силу з 01.01.2024 р.)	
1	торгівля валютними цінностями		
2	залучення фінансових активів із зобов'язанням щодо наступного їх повернення	2	залучення коштів та банківських металів, що підлягають поверненню
3	фінансовий лізинг		
4	надання коштів у позику, в тому числі і на умовах фінансового кредиту;	4	надання коштів та банківських металів у кредит;
5	надання гарантій		
6	фінансові платіжні послуги;		
7	послуги у сфері страхування	7	страхування
8	факторинг		
9	діяльність у системі накопичувального пенсійного забезпечення;	-	
10	професійна діяльність на ринках капіталу;	9	фінансові послуги, що надаються в межах професійної діяльності на ринках капіталу, передбаченої частиною другою статті 41 Закону України "Про ринки капіталу та організовані товарні ринки".
11	банківські та інші фінансові послуги, що надаються відповідно до Закону України "Про банки і банківську діяльність".	-	

Складено за даними [23; 24]

Отже, найбільш деталізовану класифікацію фінансових послуг запропоновано Ю. Коваленко, яка найбільшою мірою розкриває всі особливості цих послуг за такими ознаками: за способом перерозподілу фінансових ресурсів; «за інструментами реалізації фінансової послуги; за типом виробника послуги; за ступенем обов'язковості; за рухом фінансових активів; за специфікою діяльності інституційної одиниці фінансового сектору; за

технічною реалізацією; за диференціацією задоволення потреб споживача; за групами споживачів; за тривалістю фінансової послуги і мети її споживання; за типом споживача; за часом появи результату; за періодом надання; за правовим оформленням надання послуги; за соціальним середовищем фінансової діяльності» [7].

Отже, фінансові послуги поділяються відповідними ознаками на такі види (таблиця А.2 додатку А):

1) за методом перерозподілу фінансових ресурсів:

- страхові послуги;
- банківські та інші фінансові послуги, крім страхових;
- інвестиційні послуги;
- інші фінансові послуги;

2) за інструментом реалізації фінансових послуг:

- послуги з інструментами кредитного ринку;
- послуги з інструментами грошового ринку;
- послуги з інструментами ринку капіталу;
- послуги з похідними та структурованими фінансовими інструментами;

3) за типом надавача послуг:

- депозитні
- недепозитні послуги;

4) за рівнем обов'язковості:

- примусові, виконання яких є обов'язковим, незалежно від об'єктивної ситуації та суб'єктивної оцінки (внески до накопичувальних пенсійних фондів, обов'язкові види страхування тощо)

- добровільні, виконання яких є повністю добровільним і не обмежується жодними чинниками (окрім законодавства);

5) відносно руху фінансових активів:

- послуги, надання яких супроводжується рухом фінансових активів (фінансове посередництво);

- послуги, що надаються без такого руху (допоміжна діяльність у сфері фінансових послуг та страхування);

б) за специфікою діяльності інституційної одиниці фінансового сектору:

- традиційні - найбільш поширені (кредитування, переказ коштів, випуск платіжних документів тощо);

- додаткові послуги - супроводжують виробництво традиційних послуг (надання гарантій та поручительств, діяльність з обміну валют, обслуговування дорожніх чеків тощо);

- нетрадиційні послуги - фінансовий лізинг, факторинг, довірче управління фінансовими активами, інтернет-банкінг тощо;

7) за технічною реалізацією:

- класичні, реалізація яких не передбачає здійснення електронних транзакцій;

- електронні, предметом яких є залучення та використання коштів нефінансових компаній, домогосподарств тощо за допомогою технологічних систем;

8) за диференціацією задоволення потреб споживачів:

- прямі - задоволення існуючих (наявних) потреб споживачів у фінансових послугах (залучення фінансових активів, надання кредитів, переказ коштів, послуги страхування та недержавного накопичувального забезпечення тощо);

- непрямі або додаткові послуги - задоволення неявних потреб, що робить більш зручним надання прямих послуг, не генеруючи додаткового доходу для споживача, але збільшуючи їх цінність (кліринг, випуск пластикових карток на основі депозитних рахунків, телефонне управління рахунком, консультаційні послуги тощо);

9) за групами споживачів:

- масові - охоплюють максимально широке коло споживачів (діяльність з обміну валют, надання кредитів, позик, переказу коштів тощо);

- спеціалізовані - охоплюють спеціалізованих споживачів, оскільки ці послуги потребують професійної підготовки (торгівля цінними паперами, довірче управління фінансовими активами, послуги страхових та пенсійних

фондів) та спеціальних знань (фінансовий інжиніринг, консультаційні послуги тощо);

10) залежно від тривалості фінансової послуги та мети її споживання:

- стратегічні - надають можливість споживачам фінансових послуг розробляти та досягати суттєвих стратегічних змін у характері, напрямках та масштабах діяльності або способі життя (довірче управління фінансовими активами, інвестиційне кредитування, послуги зі страхування та накопичувального пенсійного забезпечення тощо);

- поточні - спрямовані на досягнення цілей клієнта на поточний рік у найбільш оптимальний спосіб (залучення фінансових активів із зобов'язанням їх повернення, надання коштів у позику тощо);

- оперативні - дозволяють споживачеві підготуватися та швидко вирішити незаплановані проблеми (послуги ломбардів, споживче кредитування, страхування кредитів, лізинг, факторинг тощо);

11) за типом споживача:

- послуги для домогосподарств;
- послуги для нефінансових корпорацій;
- послуги фінансовим корпораціям;
- послуги органам загального державного управління (Уряду, регіональним та місцевим органам влади);
- послуги неприбутковим організаціям.

12) за періодом отримання результату:

- через тривалий період часу (довгострокові депозити, операції з довгостроковими цінними паперами);

- через середній термін (середньострокові депозити, операції з середньостроковими цінними паперами);

- через короткий проміжок часу - короткострокові депозити, операції з короткостроковими цінними паперами;

- дуже швидко - операції з валютою, банківськими злитками, спекулятивними цінними паперами;

13) за періодом постачання:

- постійні, які здійснюються безвідносно до часу (брокерські операції на міжнародних фондових ринках, валютні операції на FOREX);

- періодичні, які здійснюються в певний час доби, тобто в робочий час фінансової установи;

14) за правовою формою надання послуг:

- послуги, надання яких оформлено договором;

- послуги, надання яких передбачено законодавством;

15) за соціальним середовищем здійснення фінансової діяльності:

- послуги, що вимагають певного соціального середовища, які виробляються біржами, брокерами тощо;

- послуги, які відносно байдужі до існування соціального середовища (послуги банків, страхових компаній, пенсійних фондів тощо);

16) За засобами та методами надання фінансової послуги:

- послуги, що надаються безпосередньо у фінансовій установі;

- послуги, що надаються з використанням банкоматів, терміналів, каналів зв'язків;

17) за сферою розповсюдження:

- послуги, що надаються на регіональному рівні;

- послуги, що надаються на національному рівні;

- послуги, що надаються на міжнародному рівні.

Об'єктом фінансових послуг є документ, що призводить до виникнення послуги. Такими документами можуть бути: цінні папіри, страховий поліс, розрахункові документи (платіжне доручення, чек тощо), договір про кредитування, про депозит тощо.

Суб'єктів фінансових послуг варто розглядати з двох сторін:

- перша сторона - надавачі фінансових послуг, якими є «фінансові установи, а у випадках, прямо визначених спеціальними законами, - інші юридичні особи або філії іноземної юридичної особи, які маєть право надавати фінансові послуги» [24];

- друга сторона: «споживач фінансових послуг - фізична особа, яка звертається за наданням фінансових послуг до надавача фінансових послуг

та/або посередника або користується послугами надавача фінансових послуг та/або посередника для задоволення особистих потреб, не пов'язаних із підприємницькою або незалежною професійною діяльністю» [24]; «клієнт - будь-яка особа, яка звертається за отриманням фінансових послуг до надавача фінансових послуг та/або посередника чи користується послугами надавача фінансових послуг та/або посередника» [24];

Усіх суб'єктів фінансових послуг також можна розглядати з економічної, юридичної та функціональної точок зору. Так, за економічним спрямуванням серед суб'єктів фінансових послуг виділяють:

- населення (домашні господарства);
- держава та органи місцевого самоврядування;
- суб'єкти господарювання;
- фінансові посередники.

За правовим спрямуванням суб'єктами фінансових послуг можуть бути:

- індивідуальні учасники, тобто домогосподарства країни, тобто фізичні особи, що є резидентами, а також ними можуть бути нерезиденти та іноземні громадяни;

- корпоративні (інституційні) учасники, тобто юридичні особи – різні підприємства та організації;

За функціональним спрямуванням до суб'єктів фінансових послуг відносяться:

- прями (основні) учасники ринку фінансових послуг;
- інфраструктурні учасники ринку фінансових послуг, тобто фінансові посередники;
- професійні учасники ринку фінансових послуг.

Зауважимо, що комерційні банки є найпотужнішими фінансовими посередниками на ринку фінансових послуг. Тому, надання різних фінансових послуг банками є найпріоритетнішим завданням цих установ. При цьому, вартим уваги є те, що сьогодні, як ніколи, на ринку фінансових послуг набуває загострення конкурентна боротьба банківських установ за клієнта – споживача фінансових послуг. Тому, банки націлюють свою діяльність щодо нових

інноваційних підходів щодо створення нових чи удосконалення існуючих фінансових послуг.

1.2 Фінансові послуги в діяльності банківських установ на різних сегментах ринку фінансових послуг

Фінансові послуги відіграють особливу роль у сучасних умовах розвитку ринкових відносин. «Бурхливо розвиваючись, вони охоплюють усі сфери фінансової діяльності, необхідні суспільству на кожному етапі його еволюційного розвитку, забезпечують взаємодію й регулюють усі аспекти взаємовідносин між покупцями і продавцями фінансових ресурсів (послуг)» [11, с.5]. Тому важливою складовою сучасних економічних відносин є ринок фінансових послуг, а об'єктом купівлі-продажу на цьому ринку є різноманітні фінансові послуги. Ринок фінансових послуг є сферою діяльності фінансових посередників з метою надання та споживання певних фінансових послуг. Це особлива форма організації руху фінансових ресурсів в економічній системі, яка відповідно до свого призначення забезпечує належні умови юридичним, фізичним особам і державі для залучення необхідних коштів та реалізації тимчасово вільних грошових коштів. За своєю економічною сутністю ринок фінансових послуг визначається економічними відносинами, що виникають між фінансовими посередниками та іншими економічними суб'єктами з приводу розподілу фінансових ресурсів, купівлі-продажу тимчасово вільних коштів та цінних паперів. Згідно Закону України «Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг» ринки фінансових послуг є «сферою діяльності учасників ринків фінансових послуг з метою надання та споживання певних фінансових послуг. До ринків фінансових послуг належать професійні послуги на ринках банківських послуг, страхових послуг, інвестиційних послуг, капіталу та інших видах ринків, що забезпечують обіг фінансових активів» [23]. Серед вчених-економістів дається визначення ринку фінансових послуг з

функціонально-структурних аспектів його функціонування. Так, І. Лютий та О. Юрчук дають визначення ринку фінансових послуг, як «системи економічних і правових взаємовідносин, пов'язаних із купівлею-продажем (випуском, обігом, обміном) фінансових активів та послуг, і, водночас, як сукупність фінансових інститутів, які забезпечують взаємодію покупців і продавців фінансових ресурсів (послуг), обслуговують і регулюють усі аспекти взаємовідносин між ними» [11, с.20].

До учасників ринку фінансових послуг відносяться «особи, які відповідно до закону мають право надавати фінансові послуги на території України; особи, які провадять діяльність з надання посередницьких послуг на ринках фінансових послуг; об'єднання фінансових установ, включені до реєстру саморегульованих організацій, що ведеться органами, які здійснюють державне регулювання ринків фінансових послуг; клієнти» [23]. Саме учасники ринку фінансових послуг (банківські та небанківські установи, страхові, фінансові та лізингові компанії, інвестиційні, державні та недержавні пенсійні фонди, біржі, депозитарії, одно каналні та багатоканальні торгівельні майданчики, тогровельно-інформаційні системи, фізичні особи – професійні учасники ринку) та споживачі фінансових послуг утворюють інфраструктуру ринку фінансових послуг.

Характерною особливістю сучасного ринку фінансових послуг є взаємопроникнення діяльності фінансових посередників та поступове згладжування розбіжностей між способами фінансового обслуговування клієнтів (споживачів фінансових послуг) у різних секторах цього ринку. Отже, важливими, вкрай необхідними, учасниками ринку фінансових послуг є фінансові посередники. Фінансові посередники є тими «координаторами інтересів економічних суб'єктів, що виходять на фінансовий ринок з метою задоволення власних економічних потреб. За допомогою визначеної функціональної спрямованості вони скеровують наявні фінансові ресурси тими каналами перерозподілу, які доступні у національній економіці, та дозволяють узгодити економічні інтереси господарських суб'єктів з різновекторною спрямованістю. Тому специфічними завданнями фінансових посередників є:

перерозподіл тимчасово вільних грошових коштів; перерозподіл ризиків; перерозподіл власності» [10, с.74]. Поняття «фінансовий посередник» у широкому розумінні, є «фінансовим інститутом, який, з метою отримання прибутку або задоволення потреб інших учасників фінансового ринку у фінансових послугах, опосередковує рух фінансових ресурсів шляхом їх залучення та подальшого вкладання в різноманітні фінансові активи» [4, с.72]. Відмінною рисою сучасної теорії фінансового посередництва є акцент на здатності банків та інших фінансових інститутів створювати нову вартість та слугувати джерелом економічного зростання через їхню спроможність забезпечувати стабільні трансакції всередині країни, мобілізувати заощадження та конвертувати їх в інвестиційні ресурси для інноваційних проектів, знижувати інвестиційні ризики та корпоративний контроль.

Варто відмітити, що характерною особливістю банків, як фінансових посередників на ринку фінансових послуг, яка відрізняє їх від інших надавачів фінансових послуг, є те, що вони здійснюють свою діяльність, що має виключний характер через широку спектрність фінансових послуг, що ними надаються. Інші фінансові посередники – учасники ринку фінансових послуг – є переважно спеціалізованими фінансовими установами чи фізичними особами, тобто професійними учасниками ринку, можуть виконувати обмежене коло фінансових послуг, що залежить від їх статусу та відповідних ліцензій щодо певного виду професійної діяльності на фінансовому ринку. Таким чином банківські установи є найпотужнішими учасниками ринку фінансових послуг України, які сприяють прискоренню економічних перетворень в країні.

В умовах ринкової економіки економіці, об'єктивна оцінка стану ринку і вміння вміло об'єктивна оцінка стану ринку та вміння вміло використовувати інструменти впливу на ситуацію на ринку. Одним з таких інструментів є сегментація, що є певним поділом відповідного ринку на окремі частини, тобто сегменти. Сегментація дозволяє:

- визначити цільовий ринок та його потреби з достатньою точністю;
- визначити переваги та недоліки банку в конкурентній боротьбі за нові ринки;

- створити необхідне підґрунтя для розробки довгострокової стратегії банку.

Критеріями, на яких базується вибір підходу до здійснення сегментації ринку, є:

- важливість сегмента для учасника ринку;
- кількісні показники сегмента (ємність конкретного сегмента ринку, рівень розвитку відповідної галузі);
- доступність інформації про сегмент для учасника ринку;
- прибутковість діяльності клієнтів, що складають сегмент;
- захищеність сегмента від конкуренції (стабільна позиція на ринку, позитивний імідж);
- прогнозовані показники діяльності конкретного сегмента.

Отже, відповідно до виду фінансових послуг, які надаються їх різними надавачами, ринок фінансових послуг поділяється на такі сегменти:

1) грошовий ринок:

- депозитний ринок;
- ринок позикового капіталу;
- валютний ринок;

2) фондовий ринок;

- страховий ринок;
- ринок золота та дорогоцінних металів;
- ринок нерухомості та інші.

Говорячи про банківські установи, можна відмітити, що ці учасники ринку фінансових послуг є фінансовими посередниками, які є присутніми на майже усіх сегментах цього ринку. При цьому, ними надаються різноманітні фінансові послуги, які притаманні тому чи іншому сегменту ринку фінансових послуг (рисунок 1.2):

- на ринку грошей надаються такі фінансові послуги: послуги із залучення грошових коштів (заощаджень), операції з векселями, платіжні послуги та інші;

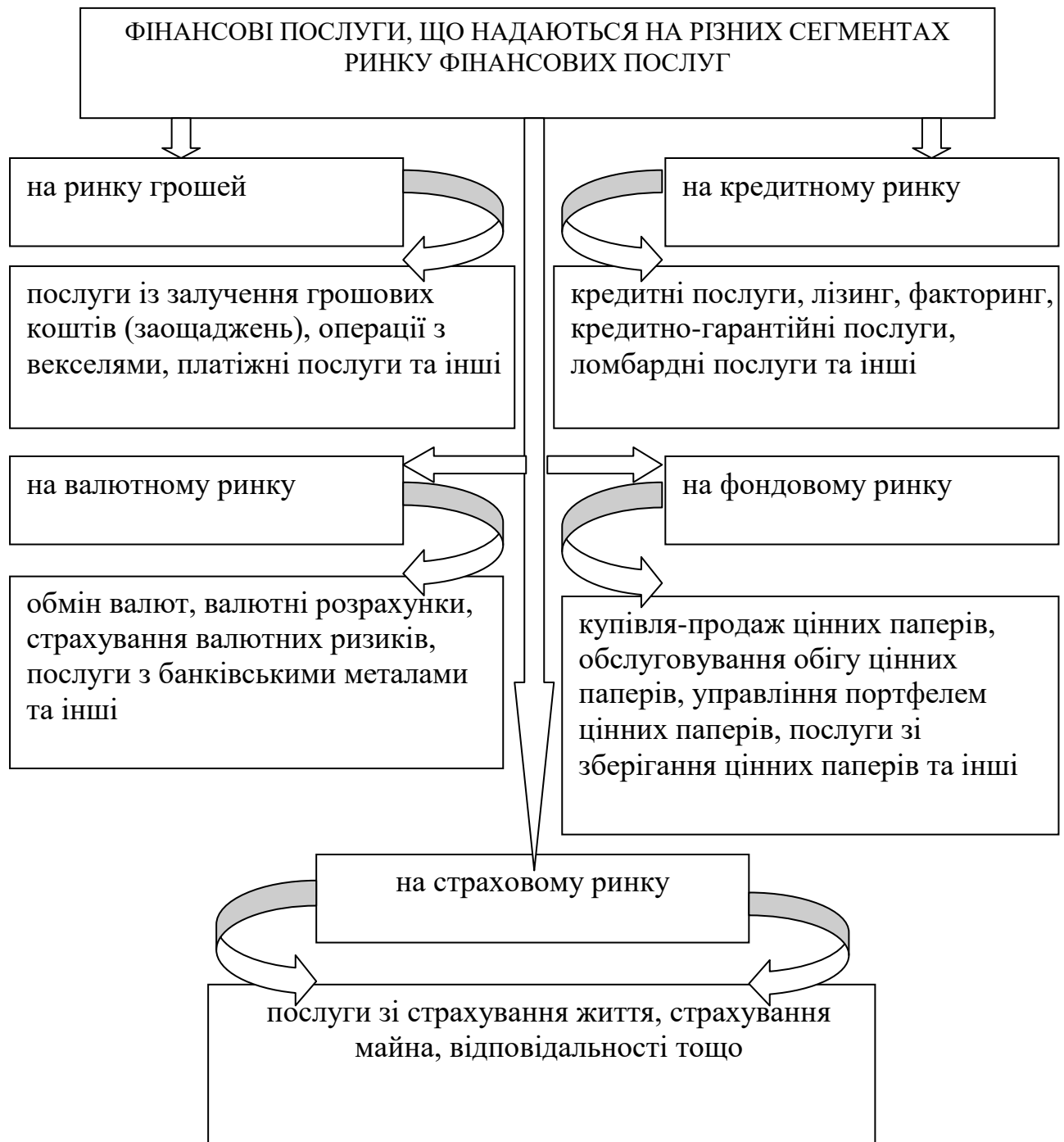


Рисунок 1.2 – Фінансові послуги, що надаються на різних сегментах ринку фінансових послуг України

Сформовано автором

- на кредитному ринку надаються такі фінансові послуги: кредитні послуги, лізинг, факторинг, кредитно-гарантійні послуги, ломбардні послуги та інші;

- на валютному ринку надаються такі фінансові послуги: обмін валют, валютні розрахунки, страхування валютних ризиків, послуги з банківськими металами та інші;

- на фондовому ринку надаються такі фінансові послуги: купівля-продаж цінних паперів, обслуговування обігу цінних паперів, управління портфелем цінних паперів, послуги зі зберігання цінних паперів та інші;

- на страховому ринку надаються такі фінансові послуги: послуги зі страхування життя, страхування майна, відповідальності тощо.

Так, для прикладу розберемо детальніше суть фінансових послуг, що надаються банками на грошовому ринку. Отже, з метою здійснення такої фінансової послуги як надання коштів у позику, в тому числі і на умовах фінансового кредиту, банківські установи першочергово здійснюють фінансові послуги із залучення фінансових активів із зобов'язанням щодо наступного їх повернення. Іншими словами, банки здійснюють операції пов'язані із залученням коштів фізичних та юридичних осіб на депозитні рахунки (вклади). Згідно положення «Про порядок здійснення банками України вкладних (депозитних) операцій з юридичними і фізичними особами», «вклад (депозит) – грошові кошти в готівковій або безготівковій формі у валюті України або в іноземній валюті або банківські метали, які банк прийняв від вкладника або які надійшли для вкладника на договірних засадах на визначений строк зберігання чи без зазначення такого строку (під процент або дохід в іншій формі) і підлягають виплаті вкладнику відповідно до законодавства України та умов договору» [29].

Виокремлюють такі види депозитів:

- «вклад (депозит) на вимогу - грошові кошти або банківські метали, залучені банком від вкладника або які надійшли для вкладника на умовах видачі вкладу (депозиту) на першу вимогу вкладника;

- вклад (депозит) строковий - грошові кошти або банківські метали, залучені банком від вкладника або які надійшли для вкладника на умовах повернення вкладу зі спливом установленого договором строку» [29].

Значна частина фінансових послуг із залучення фінансових активів із зобов'язанням щодо наступного їх повернення здійснюється саме за допомогою вкладів на вимогу, що пояснюється високим рівнем інфляції та й певним рівнем недовіри до банків з боку споживачів даних послуг з позицій чіткого визначення терміну вкладання ними коштів.

На грошовому ринку банківські установи також надають різні фінансові платіжні послуги, що є «діяльністю надавача платіжних послуг з виконання та/або супроводження платіжних операцій» [22], до яких відносяться й послуги щодо розрахунків векселями, що є «вексель - цінними папера, які засвідчують безумовне грошове зобов'язання векселедавця сплатити у визначений строк визначену суму грошей власнику векселя (векселедержателю)» [27].

Надання фінансових послуг щодо здійснення банками операцій з різними видами векселів (простими – «векселі, які містять зобов'язання векселедавця сплатити у зазначений строк визначену суму грошей власнику векселя (векселедержателю)» [27]; переказними – «векселі, які містять письмовий наказ однієї особи (юридичної або фізичної) іншій особі сплатити у зазначений строк визначену суму грошей третій особі» [27]) ґрунтується на обов'язковому виконанні таких умов:

- вексель складається у документарній формі;
- вексель складається на бланках, що мають відповідний ступінь захисту;
- заповнення усіх відповідних реквізитів, що є на бланку векселя.

Великим попитом на ринку фінансових послуг користуються фінансові платіжні послуги. Адже, здійснення різних розрахунково-платіжних операцій між покупцями та продавцями фінансових та інших активів є неможливим без відповідних рахунків, розрахункових документів, платіжних систем тощо. Так, для ведення своєї діяльності суб'єктам економіки необхідно здійснювати розрахунки та платежі через різні рахунки, які відкриваються та обслуговуються банківськими установами – надавачами фінансових послуг. Регулювання порядку відкриття та закриття рахунків їх користувачам та особливостей здійснення різноманітних платіжних операцій за окремими рахунками здійснюється на основі положень інструкції «Про порядок відкриття

та закриття рахунків користувачам надавачами платіжних послуг з обслуговування рахунків». Цією інструкцією визначено, що банки та їх відокремлені підрозділи, що здійснюють свою діяльність від імені банку, та філії іноземних банків в Україні мають право відкривати резидентам та нерезидентам України такі види рахунків:

- поточний рахунок – рахунок (уключаючи рахунок із спеціальним режимом використання), що відкривається банком клієнту для зберігання коштів і виконання платіжних операцій відповідно до умов договору та вимог законодавства України;

- розрахунковий рахунок – рахунок, що відкривається банком небанківському надавачу платіжних послуг, фінансовій установі, що має право на надання платіжних послуг, виключно для цілей забезпечення виконання платіжних операцій його користувачів;

- вкладний (депозитний) рахунок – рахунок, що відкривається банком клієнту на договірній основі для зберігання коштів, що передаються клієнтом банку на встановлений строк або без зазначення такого строку під визначений процент (дохід) і підлягають поверненню відповідно до умов договору;

- кореспондентський рахунок – рахунок, що відкривається банком іншому банку, філії іноземного банку в Україні для виконання міжбанківських платіжних операцій;

- рахунок умовного зберігання (ескроу) – рахунок, що відкривається банком клієнту на договірній основі для зарахування на рахунок коштів та перерахування їх/видачі коштів готівкою у випадках, передбачених законодавством України, особі (особам), зазначеній (зазначеним) клієнтом (бенефіціару або бенефіціарам), а в разі надання бенефіціаром письмової вказівки банку - особі (особам), зазначеній (зазначеним) бенефіціаром, якщо це передбачено договором, або повернення таких коштів клієнту за настання підстав, передбачених договором [26].

Організація розрахунків передбачає надання банками платіжних послуг через здійснення записів (переказування) коштів з рахунку платника коштів

(покупця) на рахунок отримувача коштів (постачальника). Такі розрахунки є безготівковими і можуть здійснюватись за допомогою (рисунок А.1 додатку А):

1) платіжної інструкції, тобто документа, «що використовується для ініціювання платіжної операції з рахунку платника на рахунок отримувача та який може бути оформлений в електронній або паперовій формі. Форма, порядок надання платіжної інструкції, засоби дистанційної комунікації для ініціювання платіжних операцій визначаються умовами договору між користувачем і надавачем платіжної послуги» [2];

2) електронних грошей, що є «одинацями вартості, які зберігаються в електронному вигляді, випущені емітентом електронних грошей для виконання платіжних операцій (у тому числі з використанням наперед оплачених платіжних карток багатоцільового використання), які приймаються як засіб платежу іншими особами, ніж їх емітент, та є грошовим зобов'язанням такого емітента електронних грошей. Електронні гроші існують лише в безготівковій формі» [2]. Статтею 57 Закону України «Про платіжні послуги» встановлено, що емітентами електронних грошей серед інших можуть бути банки. Емітент електронних грошей, під час відкриття електронного гаманця, який поповнюється, зобов'язаний здійснити заходи з належної перевірки споживача, передбачених відповідними законодавчими та нормативними актами щодо питань запобігання та протидії легалізації (відмиванню) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансуванню тероризму та фінансуванню розповсюдження зброї масового знищення. Споживачу (фізичній особі) може відкриватися також електронний гаманець, засобом доступу до якого є лише припейд-картка та який не може поповнюватися, але максимальна сума електронних грошей на такому гаманці не повинна перевищувати 5 000 грн [2].

3) емісійних платіжних інструментів, що дозволяють розрахуватися за товари і послуги, переказати кошти іншій особі, отримати готівку, отримати інформацію про належні держателю кошти, до яких відносяться:

- «електронний платіжний засіб – платіжний інструмент, реалізований на будь-якому носії, що містить в електронній формі дані, необхідні для

ініціювання платіжної операції та/або здійснення інших операцій, визначених договором з емітентом» [2];

- «платіжна картка – електронний платіжний засіб у вигляді пластикової чи іншого виду картки» [2];

- передплачений платіжний інструмент, що є платіжним інструментом для здійснення операцій з електронними грошима. «Передплачений платіжний інструмент використовується відповідно до схеми виконання платіжних операцій відповідного емітента електронних грошей та/або правил платіжної системи, згідно з якими випускаються платіжні інструменти, та з дотриманням вимог законодавства України» [2];

4) документарних операціях та інструментів, які включають:

- «акредитив – це грошове зобов'язання банку-емітента виконати зобов'язання за дорученням клієнта, який відкриває акредитив, проти належного представлення документів» [28];

- гарантії, тобто «спосіб забезпечення виконання зобов'язань, відповідно до якого банк-гарант бере на себе грошове зобов'язання перед бенефіціаром сплатити кошти в разі настання гарантійного випадку. Зобов'язання банку-гаранта перед бенефіціаром не залежить від базових відносин, які забезпечуються такою гарантією (їх припинення або недійсності), зокрема і тоді, коли посилання на такі базові відносини безпосередньо міститься в тексті гарантії» [25].

«Розрахункові операції та платежі займають вагомe місце в ринковій економіці будь якої держави, обслуговуючи переміщення грошей між суб'єктами економіки, а також в міжнародному економічному просторі. Адже, суб'єкти економіки щодня здійснюють велику кількість операцій з обміну товарів, послуг і фінансових активів, які, своєю чергою, опосередковуються грошовими розрахунками та переказами» [5, с.48]. Тому, сьогодні велика увага при наданні платіжних послуг приділяється платіжним системам, які використовуються при цьому споживачами цих послуг. «Платіжна система – система для виконання платіжних операцій із формальними та стандартизованими домовленостями і загальними правилами щодо процесингу,

клірингу та/або виконання розрахунків між учасниками платіжної системи» [22]. Банківські установи, а саме комерційні банки, в платіжних системах можуть виступати як:

- оператор платіжної системи, що «встановлює правила платіжної системи, виконує інші функції для забезпечення функціонування платіжної системи та несе відповідальність за діяльність цієї платіжної системи відповідно до її правил та вимог законодавства» [22];

- розрахунковий банк, який «уповноваженим оператором відповідної платіжної системи банком, що бере участь у проведенні розрахунків у платіжній системі» [22];

- учасник платіжної системи, який «на підставі договору про участь у платіжній системі надає користувачам послуги з виконання платіжних операцій за допомогою цієї системи та відповідно до законодавства має право надавати такі послуги» [22];

- користувач платіжних послуг, який «отримує чи має намір отримати платіжну послугу як платник або отримувач (або обидва одночасно) та/або є власником електронних грошей (цифрових грошей НБУ), а в разі надання послуг банком - клієнт банку» [22].

Отже, банківські установи є активними багатoproфільними фінансовими посередниками на ринку фінансових послуг, які надають широкий спектр фінансових послуг на різних сегментах цього ринку.

2 Аналітично-практичні аспекти надання фінансових послуг банками – фінансовими посередниками ринку фінансових послуг України

2.1 Аналіз стану та розвитку ринку фінансових послуг України за 2018-2022 роки

У нинішніх економічних умовах необхідно констатувати, що ринок фінансових послуг є важливим фундаментом для зростання, розвитку та стабільності національної ринкової економіки. Становлення та розвиток ринку фінансових послуг є ключовим елементом міцного економічного середовища в країні, яке підтримує корпоративні ініціативи, забезпечує фінансування реального сектору економіки шляхом залучення інвестицій, здійснення платежів та перерозподілу капіталу. Тому, цікавим для дослідження є аналіз стану та перспектив розвитку ринку фінансових послуг в Україні загалом, а також діяльності банківських установ на цьому ринку як фінансових посередників (надавачів фінансових послуг) та їх отримувачів. Варто відмітити, що на 01.01.2023 р. в банківській системі України функціонувало 67 банківських установ, з яких 29 банків з іноземним капіталом [15] (таблиця 2.1). Так, аналізуючи дані таблиці 2.1, можна зробити висновок про те, що за період, який аналізується, з банківської системи України, а отже і з ринку фінансових послуг, загалом було виведено 10 комерційних банків, тобто на 12,99%. При цьому, у складі комерційних банків сьогодні виокремлюють такі групи банків: банки з іноземним капіталом; банки зі 100% іноземним капіталом; банки з державною часткою; банки іноземних банківських груп; банки з приватним капіталом. У 2019-2022 роках відбувались зміни за кількісним наповненням кожної із зазначених груп банків, а саме:

- кількість банків з іноземним капіталом зменшилась на 6 (на 17,14%);
- кількість банків зі 100% іноземним капіталом зменшилась на 2 (на 8,70%);

- кількість банків з державною часткою зменшилась на 1 (на 20,0%);
- кількість банків іноземних банківських груп зменшилась на 5 банківських установ (на 23,81%);
- кількість банків з приватним капіталом зменшилась на 4 банки (на 7,84%).

Таблиця 2.1 – Динаміка кількості банків-учасників ринку фінансового ринку України у 2018–2022 рр.

Банки	На 01.01.													
	2019	2020				2021			2022			2023		
		К-ть	Відхилення від попереднього року		К-ть	Відхилення від попереднього року		К-ть	Відхилення від попереднього року		К-ть	Відхилення від попереднього року		
			К-ть банків	Приріст (спад), %		К-ть банків	Приріст (спад), %		К-ть банків	Приріст (спад), %		К-ть банків	Приріст (спад), %	
Всього банків, з них	77	75	-2	-2,60	73	-2	-2,67	71	-2	-2,74	67	-4	-5,63	
- банки з іноземним капіталом	35	33	-2	-5,71	33	0	0	30	-3	-9,09	29	-1	-3,33	
зі 100% іноземним капіталом	23	23	0	0	23	0	0	22	-1	-4,35	21	-1	-4,55	
- банки з державною часткою	5	5	0	0	5	0	0	4	-1	-20,0	4	0	0	
- банки іноземних банківських груп	21	20	-1	-4,76	21	+1	+5,0	20	-1	-4,76	16	-4	-20,0	
- банки з приватним капіталом	51	50	-1	-1,96	47	-3	-6,0	47	0	0	47	0	0	

Складено за даними [15]

Як зазначалось у пункті 1.2, банківські установи здійснюють свою діяльність на різних сегментах ринку фінансових послуг. Так, на ринку грошей найбільшу частку серед фінансових послуг, які надаються банками займають послуги із залучення грошових коштів (заощаджень). Ці послуги надаються банками для таких основних груп:

- строкові вклади (депозити) інших банків та кредити, що отримані від інших банків;
- кошти суб'єктів господарювання;
- кошти фізичних осіб (з ощадними (депозитними) сертифікатами);
- кошти небанківських фінансових установ.

Динаміка обсягів наданих банками України у 2019-2022 рр. послуг із залучення грошових коштів (заощаджень) представлена у таблиці 2.2.

Таблиця 2.2 – Динаміка обсягів наданих банками України у 2019-2022 рр. послуг із залучення грошових коштів (заощаджень)

Фінансова послуга	Роки			
	2019	2020	2021	2022
Залучення строкових вкладів (депозитів) інших банків та кредитів, що отримані від інших банків, млн грн	23912	24235	24948	6 457
Абсолютне відхилення від попереднього року, млн грн	*	+323	+713	-18491
Відносне відхилення від попереднього року, %	*	+1,35	+2,94	-74,12
Залучення коштів суб'єктів господарювання, млн грн	498157	646491	758434	889526
Абсолютне відхилення від попереднього року, млн грн	*	+148334	+111943	+131092
Відносне відхилення від попереднього року, %	*	+29,78	+17,32	+17,28
Залучення коштів фізичних осіб (з ощадними (депозитними) сертифікатами), млн грн	552115	681892	726898	933240
Абсолютне відхилення від попереднього року, млн грн	129777	+45006	+206342	+129777
Відносне відхилення від попереднього року, %	23,51	+6,60	+28,39	+23,51
Залучення коштів небанківських фінансових установ, млн грн	26885	34704	41410	53188
Абсолютне відхилення від попереднього року, млн грн	*	+7819	+6706	+11778
Відносне відхилення від попереднього року, %	*	+29,08	+19,32	+28,44
Всього залучень коштів за всіма групами споживачів	1101069	1387322	1551690	1882411
Абсолютне відхилення від попереднього року, млн грн	*	+286253	+164368	+330721
Відносне відхилення від попереднього року, %	*	+26,0	+11,85	+21,31

Складено за даними [15]

Дані таблиці 2.2 свідчать про зростання обсягів надання послуг із залучення грошових коштів (заощаджень) суб'єктів господарювання, фізичних осіб (з ощадними (депозитними) сертифікатами), небанківських фінансових установ. Так, 2020 рік відзначається зростанням обсягів залучення грошових коштів (заощаджень) за усіма групами споживачів цих послуг. Найбільше зростання у 2020 році порівняно із 2019 роком спостерігається за залученням коштів суб'єктів господарювання, яке становило 148334 млн грн (29,78%). Така позитивна тенденція спостерігається у 2021 році. Однак, найбільший приріст залучення коштів відмічається за вкладеннями з боку таких споживачів фінансових послуг, як фізичні особи. Так, порівняно із 2020 роком, у 2021 році обсяг наданих фінансових послуг щодо залучення коштів від фізичних осіб зріс на 206342 млн грн (на 28,39%). 2022 рік, рік повномасштабного вторгнення російських загарбників на територію вільної України, відзначається зменшення обсягів за строковими вкладами (депозитами) інших банків та кредитів, що отримані від інших банків на 18491 млн грн (на 74,12%). Однак, за загальними показниками щодо обсягів надання таких фінансових послуг, банки України зуміли не тільки втримати минулорічні позиції, а й примножити їх. Так, у 2022 році комерційними банками було залучено 1882411 млн грн, що на 330721 млн грн (на 21,31%) більше ніж у 2021 році.

Аналіз динаміки надання комерційними банками кредитних послуг у 2019-2022 роках (таблиця 2.3) дає змогу пересвідчитись, що загальний обсяг наданих кредитних послуг був найбільшим у 2020 році і становив 1065347 млн грн, що на 104750 млн грн (на 10,90%) більше за обсяг наданих кредитів у 2019 році. У 2021-2022 роках спостерігається щорічне зменшення загальних обсягів надання кредитних послуг. Так, у 2021 році порівняно із 2020 роком обсяг кредитування зменшився на 29134 млн грн (на 2,73%), а у 2022 році порівняно із попереднім роком зменшилася надання банками кредитних послуг ще зменшилось на 44028 млн грн (на 4,25%). Найбільший негативний вплив на скорочення обсягів кредитування у 2021 році справили: кредитні послуги, що надані фізичним особам (їх обсяг скоротився на 32690 млн грн (на 13,47%)); кредитні послуги, що надані органам державної влади (скорочення їх обсягу склало 2164 млн грн

(8,02%)) та кредитні послуги, надані небанківським фінансовим установам (обсяг за ними скоротився на 180 млн грн (на 78,95%)).

Таблиця 2.3 – Динаміка обсягів наданих банками України кредитних послуг у 2019-2022 рр.

Фінансова послуга	Роки			
	2019	2020	2021	2022
Кредитні послуги надані клієнтам, млн грн	960597	1065347	1036213	992185
Абсолютне відхилення від попереднього року, млн грн	*	+104750	-29134	-44028
Відносне відхилення від попереднього року, %	*	+10,90	-2,73	-4,25
Кредитні послуги, що надані органам державної влади, млн грн	11641	26973	24809	22003
Абсолютне відхилення від попереднього року, млн грн	*	+15332	-2164	-2806
Відносне відхилення від попереднього року, %	*	+131,71	-8,02	-11,31
Кредитні послуги, що надані суб'єктам господарювання, млн грн	749335	795513	801413	764194
Абсолютне відхилення від попереднього року, млн грн	*	+46178	+5900	-37219
Відносне відхилення від попереднього року, %	*	+6,16	+0,74	-4,64
Кредитні послуги, що надані фізичним особам, млн грн	199561	242633	209943	205924
Абсолютне відхилення від попереднього року, млн грн	*	+43072	-32690	-4019
Відносне відхилення від попереднього року, %	*	+21,58	-13,47	-1,91
Кредитні послуги, надані небанківським фінансовим установам, млн грн	60	228	48	64
Абсолютне відхилення від попереднього року, млн грн	*	+168	-180	+16
Відносне відхилення від попереднього року, %	*	+280	-78,95	+33,33

Складено за даними [15]

2022 рік відзначається скороченням обсягів кредитування за всіма споживачами цієї фінансової послуги. Виключенням є лише показники за кредитні послуги, надані небанківським фінансовим установам, які у цьому році порівняно із 2021 роком зросли на 16 млн грн (на 33,33%).

Варто відмітити, що надання розрахунково-платіжних послуг банківськими установами є одним із найбільш використовуваних клієнтами банків видів фінансових послуг (таблиця 2.4).

Таблиця 2.4 – Динаміка кількості клієнтів банківських установ України та їх рахунків на 01.01.2018-01.01.2023 рр.

У мільйонах

Показники	На 01.01.													
	2019	2020				2021			2022			2023		
		К-ть	Відхилення від попереднього року		К-ть	Відхилення від попереднього року		К-ть	Відхилення від попереднього року		К-ть	Відхилення від попереднього року		
			К-ть банків	Приріст (спад), %		К-ть банків	Приріст (спад), %		К-ть банків	Приріст (спад), %		К-ть банків	Приріст (спад), %	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
Всього клієнтів, з них	56,7	61,9	+5,2	+9,17	64	+2,1	+3,39	72,2	+8,2	+12,81	79,4	+7,2	+9,97	
- суб'єктів господарювання	2,3	2,5	+0,2	+8,70	2,7	+0,2	+8,0	2,9	+0,2	+7,41	3	+0,1	+3,45	
в т.ч. ФОП	1,3	1,4	+0,1	+7,69	1,7	+0,3	+21,43	1,8	+0,1	+5,88	2	+0,2	+11,11	
- фізичних осіб	54,4	59,4	+5	+9,19	61,3	+1,9	+3,20	69,3	+8	+13,05	76,3	+7	+10,10	
Дистанційне обслуговування клієнтів	*	*	*	*	9,5	+9,5	+100,0	46,5	+37,0	+389,5	54,1	+7,6	+16,34	
- суб'єктів господарювання	*	*	*	*	4	+4	+100,0	2,3	-1,7	-42,50	2,4	+0,1	+4,35	
- фізичних осіб	*	*	*	*	5,5	+5,5	+100,0	44,2	+38,7	+703,6	51,7	+7,5	+16,97	
Кількість рахунків в банках, всього	94,3	119,1	+24,8	+26,30	888,6	+769,5	+646,10	1535,9	+647,3	+72,84	1502,1	-33,72	-2,20	
1) суб'єктів господарювання, в т.ч.:	4,9	4,7	-0,2	-4,08	441,3	+436,6	+9289,4	+1063,6	+622,3	+141,0	1073,95	+10,38	+0,98	
- поточні рахунки, в т.ч.:	4,7	4,5	-0,2	-4,26	5,2	+0,7	+15,56	5,5	+0,3	+5,77	5,9	+0,4	+7,27	
в національній валюті	3,7	3,4	-0,3	-8,11	4,0	+0,6	+17,65	4,2	+0,2	+5,00	4,4	+0,2	+4,76	
в іноземній валюті	1,0	1,1	+0,1	+10,0	1,2	+0,1	+9,09	1,3	+0,1	+8,33	1,5	+0,2	+15,38	
- вкладні рахунки, в т.ч.:	0,22	0,22	0	0	0,1	-0,12	-54,55	0,07	-0,03	-30,00	0,05	-0,02	-28,57	
в національній валюті	0,2	0,2	0	0	0,09	-0,11	-55,00	0,01	-0,08	-88,89	0,01	0	0	
в іноземній валюті	0,02	0,02	0	0	0,01	-0,01	-50,0	0,06	+0,05	+500,0	0,04	-0,02	-33,33	
- рахунки умовного зберігання (ескроу)	*	*	*	*	436	+436	+100,0	1058	+622,0	+142,7	1068	+10,0	+0,95	
2) фізичних осіб, в т.ч.:	89,4	114,4	+25	+27,96	447,3	+332,9	+291,0	472,3	+25,0	+5,59	428,2	-44,1	-9,34	

Кінець таблиці 2.4

1	2	3	4	5	6	7	8	910	11	12	13	14	15
- поточні рахунки, в т.ч.:	71,4	97	+25,6	+35,85	102,9	+5,9	+6,08	119,9	+17,0	+16,52	138,6	+18,7	+15,60
в національній валюті	64,6	86,6	+22	+34,06	91,5	+4,9	+5,66	109,2	17,7	19,34	126	+16,8	+15,38
в іноземній валюті	6,8	10,4	+3,6	+52,94	11,4	+1,0	+9,62	10,7	-0,7	-6,14	12,6	+1,9	+17,76
- вкладні рахунки, в т.ч.:	18,0	17,4	-0,6	-3,33	16,4	-1,0	-5,75	16,4	0	0	15,6	-0,8	-4,88
в національній валюті	16,6	16,1	-0,5	-3,01	15,4	-0,7	-4,35	15,9	+0,5	+3,25	14,6	-1,3	-8,18
в іноземній валюті	1,4	1,3	-0,1	-7,14	1,0	-0,3	-23,08	0,5	-0,5	-50,0	1,05	+0,55	+110,0
- рахунки умовного зберігання (ескроу)	*	*	*	*	328	+328	+100,0	336	+8,0	+2,44	274	-62	-18,45

Розраховано за даними [6]

З даних таблиці 2.4 можна зробити висновки щодо динаміки кількості клієнтів банківських установ України та їх рахунків у 2018-2022 рр.:

- загальна кількість клієнтів банків України щорічно зростала (за 5 років вона зросла на 22,7 млн клієнтів, тобто на 40,03%), що є позитивною тенденцією. При цьому, кількість суб'єктів господарювання – клієнтів банків –, а кількість фізичних осіб – клієнтів банків – зросла на 21,9 млн осіб, тобто на 40,26%;

- 2019 рік відзначився сплахом пандемії коронавірусної хвороби, через який банківські установи з 2020 р. відкрили можливість для своїх клієнтів надання фінансових послуг дистанційно. Так, дистанційне обслуговування клієнтів щодо відкриття та обслуговування їх рахунків у 2020 р. становило 9,5 млн клієнтів, а у 2022 році їх кількість зросла на 44,6 млн (на 469,47%) і становила 54,1 млн. Переважну частку клієнтів, які дистанційно обслуговуються у банках займають фізичні особи. Їх кількість у 2022 р. становила 51,7 млн, тобто 95,56% всіх таких клієнтів банків;

- загальна кількість рахунків, відкритих в банківських установах їх клієнтами у 2018-2021 рр. мада тенденцію до зростання (за 4 роки вона зросла на 1407,85 млн, тобто на 1492,9%). У 2022 році кількість рахунків зменшилась порівняно із 2021 роком на 33,72 млн, тобто на 2,2%. Такий спад пояснюється

військовим вторгненням росії в Україну і введенням, в зв'язку із цим, на території України воєнного стану, що потребував запровадження певних обмежень щодо грошових розрахунків;

- за рахунками суб'єктів господарювання, які відкриті ними у банках, спостерігається певний спад у 2019 році порівняно із 2018 роком, який становив 0,2 млн рахунків, тобто 4,08%. Далі у 2019-2022 рр. можна відмітити кількісне зростання рахунків цих споживачів фінансових послуг на 632,7 млн, тобто на 143,4%. При цьому, переважна кількість відкрита суб'єктами господарювання саме поточних рахунків у національній валюті. Їх питома вага у загальній кількості рахунків (без врахування рахунків умовного зберігання (ескроу)) в середньому дорівнювала 74,5%. Вкладні рахунки суб'єктів господарювання мали тенденцію щорічного зменшення (загалом їх кількість зменшилась на 0,05 млн, тобто на 50,0%;

- за рахунками фізичних осіб, які відкриті ними у банках, спостерігається щорічне зростання з 2018 р. по 2021 рік, яке становило 382,9 млн рахунків, тобто 428,3%. У 2021-2022 рр. можна відмітити кількісне зменшення рахунків цих споживачів фінансових послуг на 44,1 млн, тобто на 9,34%. При цьому, фізичними особами відкрита переважна кількість поточних рахунків у національній валюті, кількість яких за аналізований період щорічно зростала. Їх питома вага у загальній кількості рахунків (без врахування рахунків умовного зберігання (ескроу)) коливалась від 72,2% у 2018 р. до 81,7% у 2022 р. В середньому питома вага цих рахунків дорівнювала 77,3%. Вкладні рахунки суб'єктів господарювання мали тенденцію щорічного зменшення (загалом їх кількість зменшилась на 1,6 млн, тобто на 8,89%;

- дані про рахунки умовного зберігання (ескроу) на сайті НБУ подаються лише з 2020 року. У 2020 р. було відкрито 764 млн таких рахунків, у 2021 р. їх кількість зросла на 630 млн рахунків, тобто на 82,46%, а у 2022 р. їх кількість дещо зменшилась порівняно із 2021 р. – на 52 млн рахунків, тобто на 3,73%. рахунки ескроу переважно відкривались суб'єктами господарювання (у 2020 р. питома вага таких рахунків цих клієнтів становила 57,06%; у 2021 р. – 75,90%; у 2022 р. – 79,58%).

На валютному ринку сьогодні, під час дії в Україні воєнного стану, відзначається ряд обмежувальних дій з боку регулятора – НБУ. «Ці обмеження покликані зберегти міжнародні резерви та фінансову стабільність в Україні попри повномасштабну війну» [31].

Так, це стосується зняття готівки з валютного рахунку. З валютного рахунку можна зняти:

1) в Україні:

- у гривні у розмірі до 100 тис. грн на день;
- у валюті рахунку до 100 тис. грн на день (в еквіваленті).

2) за кордоном

- з валютних рахунків – до 100 тис. грн в еквіваленті на день;
- з гривневих рахунків – до 12,5 тис. грн в еквіваленті на сім календарних днів.

Банки мають право продавати клієнтам-фізичним особам готівкову валюту, а також і безготівкову валюту, однак у межах 100 тис. грн у еквіваленті на місяць із подальшим розміщенням цієї валюти на безвідкличному депозиті терміном від 3-х місяців. Низка банків (в т.ч. й АТ «ОТП Банк») вже пропонують придбати в онлайні валюту під депозит. «Після завершення терміну депозиту громадяни матимуть змогу вільно користуватися придбаною іноземною валютою. Курс для таких операцій зазвичай є ближчим до офіційного, ніж курс при купівлі готівкової валюти» [31].

2.2 Дослідження фінансових послуг, що надаються АТ «ОТП Банк» за 2020-2022 роки та напрямів розширення їх продуктового спектру

Об'єктом дослідження кваліфікаційної роботи є надання банківськими установами фінансових послуг на прикладі АТ «ОТП Банк». Акціонерне товариство «ОТП Банк» на ринку фінансових послуг в Україні з 1998 року, тобто вже 25 років.

Основними моментами в історії цього банку є:

- 1998 рік – заснування банку АКБ «Райффайзенбанк Україна»;
- 2001 рік – банк увійшов до десятки найбільших банків України;
- 2006 рік – банк було перейменовано в ОТП Банк (ONP Bank).

Діяльність «ОТП Банк», першочергово, можна охарактеризувати через її забезпечення фінансово-майновим ресурсами. З метою здійснення аналізу майна (активів) та фінансових ресурсів банку, необхідним є дослідження: звіту про фінансовий стан банку (балансу), звіту про фінансові результати, звіту про власний капітал за 2020-2022 рр. (додаток Б, В, Г, Д). Отже, майно АТ «ОТП Банк» у фінансовій звітності структурується за відповідними статтями балансу (таблиця 2.5). Дані таблиці 2.5 дають змогу пересвідчитись, що чисті активи банку зросли на 20565,3 млн грн (на 41,72%). У 2021 р. порівняно із попереднім роком вони зросли на 10896,4 млн грн (на 18,48%), а у 2022 р. зростання становило 21142,9 млн грн (30,26%). При цьому, позитивним є той факт, що активи банку зростали щороку на більшу суму у порівнянні із попереднім роком. Досліджуючи статті балансу, зміни за якими спричинили зростання загальної суми активів у 2021 та 2022 роках. Так, у 2021 році позитивні зміни у загальній величині активів банку були викликані зростанням сум за такими статтями: «Кошти в інших банках» (зростання 12822,3 млн грн (46,39%)); «Цінні папери, які обліковуються за амортизаційною вартістю» (зростання 1054,8 млн грн (17,87%)); «Цінні папери, які обліковуються за справедливою вартістю» (зростання 769,4 млн грн (11,65%)); «Грошові кошти та їх еквіваленти» (зростання 324,5 млн грн (9,14%)); «Основні засоби та нематеріальні активи» (зростання 112,2 млн грн (9,50%)). Негативний вплив на суму чистих активів АТ «ОТП Банк» у 2021 році був через зменшення за такими статтями, як: «Кошти в інших банках» (зменшення 4498,7 млн грн (33,01%)); «Фінансові активи, що обліковуються за справедливою вартістю через прибуток/ збиток» (зменшення 2,2 млн грн (20,69%)).

Таблиця 2.5 – Аналіз змін активів АТ «ОТП Банк» за 2020-2022 роки

Активи	2020 р.	2021 р.			2022 р.		
	Сума, млн грн	Сума, млн грн	Відхилення		Сума, млн грн	Відхилення	
			млн грн	%		млн грн	%
Грошові кошти та їх еквіваленти	3551,2	3875,7	+324,5	+9,14	4749,3	+873,5	+22,54
Фінансові активи, що обліковуються за справедливою вартістю через прибуток/ збиток	10,6	8,4	-2,2	-20,69	3,2	-5,1	-61,25
Кошти в інших банках	13628,1	9129,4	-4498,7	-33,01	21720,6	+12591,2	+137,92
Кредити та заборгованість клієнтів:	276382	40460,5	+12822,3	+46,39	29892,9	-10567,6	-26,12
- кредити та заборгованість юридичних осіб	20108,2	31290,2	+11182,0	+55,61	25632,2	-5658,0	-18,08
- кредити та заборгованість фізичних осіб	7530,0	9170,2	+1640,3	+21,78	4260,7	-4909,6	-53,54
Цінні папери, які обліковуються за справедливою вартістю	66023	7371,7	+769,4	+11,65	2606,6	-4765,1	-64,64
Цінні папери, які обліковуються за амортизаційною вартістю	5901,4	6956,2	+1054,8	+17,87	30246,0	+23289,8	+334,80
Інвестиції в асоційовані та дочірні компанії	139,1	139,1	0	0	139,1	0	0
Інвестиційна нерухомість	27,9	26,1	-1,8	-6,40	24,6	-1,4	-5,53
Дебіторська заборгованість щодо поточного податку на прибуток	0,1	0,1	0	0	0	-0,1	-100,0
Відстрочений податковий актив	76,5	68,8	-7,7	-10,05	65,4	-3,44	-5,00
Основні засоби та нематеріальні активи	1181,0	1293,3	+112,2	+9,50	1164,8	-128,5	-9,94
Інші фінансові активи	120,5	142,5	+22,0	+18,25	326,3	+183,8	+128,93
Інші активи	89,3	90,7	+1,5	+1,65	66,7	-24,0	-26,51
Загальні активи	62824,3	94186,7	+10601,1	+16,87	100416,9	+6230,2	+6,61
Усього резервів	3858,2	3562,9	-295,3	-7,65	9411,3	+5848,5	+164,15
Усього чистих активів	58966,2	69862,6	+10896,4	+18,48	91005,5	+21142,9	+30,26

Складено за даними додатку Б.

У 2022 році позитивні зміни у загальній величині активів банку були викликані зростанням сум за такими статтями: «Цінні папери, які обліковуються за амортизаційною вартістю» (зростання 23289,8 млн грн (334,80%)); «Кошти в інших банках» (зростання 12591,2 млн грн (137,92%)); «Грошові кошти та їх еквіваленти» (зростання 873,5 млн грн (22,54%)); «Інші фінансові активи» (зростання 183,8 млн грн (128,93%).

Від'ємне значення змін за певними статтями активу балансу АТ «ОТП Банк» у 2022 році негативно вплинуло на загальну суму чистих активів банку. Такими статтями є: «Кредити та заборгованість клієнтів:» (зменшення 10567,6 млн грн (33,01%)); «Цінні папери, які обліковуються за справедливою вартістю» (зменшення 4765,1 млн грн (64,64%)).

Ресурсною основою фінансової стійкості АТ «ОТП банк» є його власний капітал, який є сукупністю власних, залучених і позичених коштів, що перебувають у розпорядженні банку та використовуються ним для формування матеріальних, нематеріальних і фінансових активів у грошовій формі та здійснення своєї діяльності з метою отримання прибутку [1, с. 160]. Аналіз змін загальної величини власного капіталу банку та його окремих складових за 2020-2022 рр., здійснено за даними додатку В (таблиця 2.6).

Дані таблиці 2.6 свідчать що динаміка розміру власного капіталу позитивна та вказує на зростання його розміру у 2021 році порівняно із 2020 роком на 1488,8 млн грн (15,55%), а у 2022 році порівняно із 2021 роком його величина зрісла на 570,3 млн грн (5,16%). Однак, варто відмітити певну негативність динаміки власного капіталу в порівнянні із динамікою активів банку. Так, темп приросту активів за 2020-2022 рр. (54,33%) перевищує темп приросту власного капіталу банку (21,51%) на 32,82 п.п.

Найбільшу частку у власному капіталу банку займає статутний капітал, величина якого у 2020-2022 рр. залишалась без змін і дорівнювала 6186,0 млн грн. Отже, у 2020 р. частка статутного капіталу АТ «ОТП Банк» у його власному капіталі сягнула до 64,63%; у 2021 р. вона дещо зменшилась до 55,93%, а у 2022 р. її зменшення продовжилось до 53,19%.

Таблиця 2.6 – Аналіз змін власного капіталу АТ «ОТП Банк» за 2020-2022 роки

Капітал	2020 р.	2021 р.			2022 р.		
	Сума, млн грн	Сума, млн грн	Відхилення		Сума, млн грн	Відхилення	
			млн грн	%		млн грн	%
1	2	3	4	5	6	7	8
Статутний капітал	6186,0	6186,0	0	0	6186,0	0	0
Емісійні різниці	405,1	405,1	0	0	405,1	0	0
Резервні та інші фонди	836,7	923,4	+86,7	+10,36	1060,6	+137,2	+14,86
Резерви переоцінки	114,0	57,7	-56,3	-49,39	30,8	-26,8	-46,51
Нерозподілений прибуток (непокритий збиток)	2029,8	3488,2	+1458,4	+71,85	3948,1	+459,9	+13,18
Усього капітал	9571,6	11060,4	+1488,8	+15,55	11630,7	+570,3	+5,16

Складено за даними додатку В.

Розглядаючи інші складові власного капіталу банку, виокремлюється позитивне зростання нерозподіленого прибутку, величина якого у 2021 році зросла на 1458,4 млн грн (71,85%), а у 2022 році нерозподілений прибуток зріс на 459,8 млн грн (13,18%). Позитивний вплив на загальну величину власного капіталу банку також здійснювало зростання такої його статті, як «Резервні та інші фонди»: у 2021 році їх сума зросла порівняно із 2020 роком на 86,7 млн грн (на 10,36%), а у 2022 році порівняно із 2021 роком зростання продовжилось і становило 137,3 млн грн (14,86%).

Залучення та запозичення коштів, які здійснюють банки в процесі своєї діяльності, відіграють важливу роль у їх фінансуванні. Тобто, розглядаючи зобов'язання банку, можна проаналізувати спектри залучень та запозичень, а також оцінити рівень довіри до банку з боку його клієнтів та інших банків. Отже, за даними балансу АТ «ОТП Банк» (додаток Г) проаналізовано зміни зобов'язань АТ «ОТП Банк» за 2020-2022 роки (таблиця 2.7).

Таблиця 2.7 – Аналіз змін зобов'язань АТ «ОТП Банк» за 2020-2022 роки

Зобов'язання	2020 р.	2021 р.			2022 р.		
	Сума, млн грн	Сума, млн грн	Відхилення		Сума, млн грн	Відхилення	
			млн грн	%		млн грн	%
Кошти банків	132	1225	+1093	+828,03	231	-994	-753,03
Кошти клієнтів, в т.ч.:	47617,1	56867,2	+9250,1	+19,43	77619,5	+20752,3	+36,49
- кошти суб'єктів госпо дарювання та небанківських фінансових установ	28276,6	36170,3	+7893,7	+27,92	52491,1	+16320,8	+45,12
- кошти фізичних осіб	19340,6	20696,9	+1356,3	+7,01	25128,4	+4431,5	+21,41
Фінансові зобов'язання, що облікову ються за справедливою вартістю через прибуток або збиток	0,8	0	-0,8	-99,53	9,2	+9,2	+230725,0
Інші залучені кошти	0,3	0,2	-0,1	-34,08	0,1	-0,1	-9,66
Зобов'язання щодо поточно го податку на прибуток	81,3	149,7	+68,4	+84,11	119,5	-30,2	-20,17
Резерви за зобов'язаннями	279,5	298,9	+19424	+6,95	301,7	+2,8	+0,92
Інші фінансові зобов'язання	526,3	526,0	-0,3	-0,05	392,6	-133,4	-25,36
Інші зобов'язання	889,2	959,0	+69,8	+7,85	932,0	-27,0	-2,82
Усього зобов'язань	49394,6	58802,2	+9407,6	+19,05	79374,9	+20572,6	+34,99

Складено за даними додатку Г.

Дані таблиці 2.7 дають змогу пересвідчитись, що зобов'язання банку зросли за аналізований період на 29980,3 млн грн (на 60,69%). Так, у 2021 р. порівняно із попереднім роком вони зросли на 9407,6 млн грн (на 19,05%), а у 2022 р. зростання становило 20572,6 млн грн (34,99%). Досліджуючи статті балансу банку, проаналізуємо статті зміни за якими спричинили зростання суми зобов'язань у 2021 та 2022 роках. Так, у 2021-2022 роках позитивні зміни суми зобов'язань банку були викликані зростанням сум за такими статтями: «Кошти

клієнтів» (зростання у 2021 р. 9250,1 млн грн (19,43%); у 2022 р. - 20752,3 млн грн (36,49%)), в т.ч. відбулося зростання як за статтею «Кошти суб'єктів господарювання та небанківських фінансових установ» (зростання у 2021 р. 7893,7 млн грн (27,92%); у 2022 р. - 16320,8 млн грн (45,12%)); так і за статтею «Кошти фізичних осіб» (зростання у 2021 р. 1356,3 млн грн (7,01%); у 2022 р. - 4431,5 млн грн (21,41%)). Значне зростання також відмічається у 2022 р. за статтею зобов'язань «Фінансові зобов'язання, що обліковуються за справедливою вартістю через прибуток або збиток», яке склало 9229 тис. грн (230725,0%). За статтею «Кошти банків» у 2021 році порівняно із 2020 роком відзначається певне зростання, яке склало 1093 млн грн (828,03%), а у 2022 році сума цієї статті зменшилась на 994 млн грн (753,03%).

В таблиці 2,8 представлено результати аналізу статей звіту про фінансові результати АТ «ОТП Банк» за 2020, 2021 та 2022 рр. Так, дані таблиці 2.8 свідчать про те, що діяльність банку в період з 2020 р. по 2022 р. була прибутковою. Так, у 2020 р. чистий прибуток банку становив 1733,7 млн грн; у 2021 р. цей показник зріс на 1011,4 млн грн (на 58,34%); у 2022 р. чистий прибуток банку зменшився на 2148,0 млн грн (на 78,25%). Позитивні зміни відстежуються за чистим процентним доходом банку, який зріс від 3576,8 млн грн у 2020 році до 6831,6 млн грн у 2022 році. При цьому, зростання цього показника становило у 2021 році порівняно із попереднім роком 1105,3 млн грн (30,90%); у 2022 році порівняно із 2021 роком чистий процентний дохід ще зріс на 2149,5 млн грн (45,91%).

У 2020-2022 роках АТ «ОТП Банк» отримувал комісійний дохід, чистий розмір якого становив відповідно у 2020 році 1208,2 млн грн, у 2021 році – 1284,2 млн грн та у 2022 році – 1094,1 млн грн. Таким чином, у 2020-2021 рр. відбулося зростання чистого комісійного доходу на 76,0 млн грн (на 6,29%), а у 2021-2022 рр. сума за цією статтею доходів банку зменшилась на 190,1 млн грн (на 14,80%). Позитивний вплив на зростання доходів банку здійснили зміни за такою дохідною статтею, як: «Торговий результат» (зростання у 2021 р. 49,6 млн грн (10,56%); у 2022 р. - 290,8 млн грн (56,01%)).

Таблиця 2.8 – Динаміка фінансових результатів АТ «ОТП Банк» у 2020-2022 роках

Показники	Рік			Відхилення (+,-)			
	2020	2021	2022	2021 р від 2020 р.		2022 р. від 2021 р.	
	Млн грн	Млн грн	Млн грн	Млн грн	%	Млн грн	%
Процентні доходи	4962,9	5770,3	8787,8	+807,4	+16,27	+3017,5	+52,29
Процентні витрати	1386,1	1088,1	1956,2	-298,0	-21,50	+868,1	+79,77
Чистий процентний дохід	3576,8	4682,1	6831,6	+1105,3	+30,90	+2149,5	+45,91
Комісійні доходи	1684,1	1988,5	1769,9	+304,3	+18,07	-218,6	-10,99
Комісійні витрати	475,9	704,2	675,8	+228,3	+47,98	-28,4	-4,04
Чистий комісійний дохід	1208,2	1284,2	1094,1	+76,0	+6,29	-190,1	-14,80
Торговий результат	469,6	519,2	809,9	+49,6	+10,56	+290,8	+56,01
Інші операційні доходи	88,4	66,6	205,5	-21,8	-24,63	+138,9	+208,55
Інші доходи	15,5	59,6	48,9	+44,1	+283,41	-10,7	-17,90
Всього доходів	5358,5	6611,7	8990,1	+1253,2	+23,39	+2378,4	+35,97
Відрахування до резервів	1040,5	807,4	5663,7	-233,1	-22,40	+4856,3	+601,45
Адміністративні та інші операційні витрати	2198,7	2453,6	2600,0	+254,9	+11,59	+146,4	+5,97
Всього витрат	3239,2	3261,0	8263,7	+21,8	+0,67	+5002,7	+153,41
Прибуток/збиток до оподаткування	2119,3	3350,7	726,4	+1231,4	+58,10	-2624,3	-78,32
Витрати на податок на прибуток	385,6	605,6	129,3	+220,0	+57,05	-476,3	-78,65
Чистий прибуток (збиток)	1733,7	2745,1	597,1	+1011,4	+58,34	-2148,0	-78,25

Складено за даними додатку Д.

Загальна сума доходів АТ «ОТП Банк» за 2020-2022 рр. зросла на 3631,6 млн грн (на 67,77%), При цьому, витрати банку також мали тенденцію до зростання. У 2021 р. вони зросли на 218,4 млн грн (0,67%), а у 2022 р. витрати ще зросли на 5002,7 млн грн (153,41%). Однак, позитивним є той факт, що темп зростання доходів банку значно перевищував темпи зростання його витрат.

АТ «ОТП Банк», як фінансовий посередник на ринку фінансових послуг України, надає своїм клієнтам ряд фінансових послуг, серед яких є: послуги із залучення грошових коштів (заощаджень), операції з векселями, платіжні послуги; кредитні послуги; обмін валют, валютні розрахунки; купівля-продаж цінних паперів, обслуговування обігу цінних паперів та інші. Так, надаючи послуги із залучення грошових коштів (заощаджень), АТ «ОТП Банк» пропонує своїм клієнтам такі види депозитних послуг:

- Депозит «Преміальний»;
- Депозит «Зручний»;
- Депозит «Строковий»;
- Депозит «Ощадний»;
- Депозит «Абсолютна перевага»;
- Депозит «Готівковий»;
- Депозит «Валютний»;
- Депозит «На дитину».

Умови залучення коштів на зазначені депозити представлено в таблиці 2.9. Варто відмітити, що завдяки збільшенню довіри до АТ «ОТП Банк», привабливості депозитних послуг, продуктів та програм лояльності у 2022 році кошти юридичних та фізичних осіб зросли на 36,2% і досягли рекордного рівня – 77,7 млрд грн. «У 2022-му році банк сфокусувався на підтримці клієнтів, що потрапили до скрутного становища в наслідок ескалації військового конфлікту, а саме проведенні реструктуризацій кредитів на зручних для клієнтів умовах. Іншим фокусним напрямком було забезпечення безперебійної операційної діяльності навіть в умовах обмеження електропостачання. Стратегічною метою банку залишається постійне вдосконалення та покращення клієнтського досвіду користування його продуктами та сервісами» [19].

АТ «ОТП Банк» надає багато фінансових послуг, які формують комісійні доходи банку (таблиця 2.10): розрахунково-касові послуги; операції з пластиковими картками; операції з іноземною валютою; послуги гарантії; страхування.

Таблиця 2.9 – Умови залучення коштів на різні депозитні програми АТ «ОТП Банк» на 01.06.2023 року

Вид депозиту	Ставка (річна)	Строк	Сума
Депозит «Преміальний»	6,25-12,5%	3, 4, 6 або 12 міс.	Від 30000 грн
Депозит «Зручний»	6%	3-6 місяців	Від 2000 грн
Депозит «Строковий»	5-12% UAH / 0,01% USD/EUR	1-24 міс.	Від 2 000 UAH / 50 USD / 50 EUR
Депозит «Ощадний»	3% UAH / 0,01% USD/EUR	Безстроковий	Від 100 UAH / 10 USD / 10 EUR
Депозит «Абсолютна перевага»	10,5-12,75%	3 або 6 міс.	Від 2 000-200 000 UAH
Депозит «Готівковий»	10%	12 міс.	Від 500 000 UAH
Депозит «Валютний»	0,01%	6 міс.	Від 100 000 USD
Депозит «На дитину»	0,01%	До настання повноліття дитини	Від 20 USD / 20 EU
Акція – Вигравай додаткові +5%	12,5	Від 3 місяців	Від 10000 грн

Складено за даними [16]

Дані таблиці 2.10 свідчать, що серед фінансових послуг, які генерують комісійні доходи, найбільшу суму таких доходів банк отримує від розрахунково-касові послуги (розрахунково-касових операцій з клієнтами). Так, у 2020 році дохід за цими послугами становив 741,2 млн грн, у 2021 році він зріс до 981,7, тобто на 240,5 млн грн (на 32,45%), а у 2022 році відбулося зменшення на 4,2 млн грн (на 0,43%).

Розглядаючи розрахунково-платіжні послуги АТ «ОТП Банк», які пов'язані з картками, відмітимо, що банк пропонує своїм клієнтам розстрочку через мобільний додаток за кредитними картками «Скибочка», який діє через мережу інтернет. Ця розстрочка є доступною у таких великих торгових мережах, як: Comfy, Rozetka, Eldorado, Moyo, Укрзолото та інші.

Таблиця 2.10 – Дохідність АТ «ОТП Банк» у 2020-2022 рр. від послуг, що формують комісійні доходи

Послуги	2020 р.	2021 р.			2022 р.		
	Сума, млн грн	Сума, млн грн	Відхилення		Сума, млн грн	Відхилення	
			млн грн	%		млн грн	%
Розрахунково-касові операції послуги клієнтам	741,2	981,7	+240,5	+32,45	977,5	-4,2	-0,43
Операції з пластиковими картками	421,9	394,7	-27,2	-6,45	240,3	-154,4	-39,12
Операції з іноземною валютою	313,1	391,5	+78,4	+25,04	364,1	-27,4	-7,00
Послуги гарантії	88,5	90,4	+1,9	+2,15	80,4	-10	-11,06
Страховання	77,8	87,3	+9,5	+12,21	43,8	-43,5	-49,83

Складено за даними [17; 18; 19]

«Утім, у зв'язку з широкомасштабною війною бізнес-фокус банку було змінено з активного споживчого кредитування на залучення коштів фізичних осіб на строкові депозити та ощадні рахунки. З цією метою ОТП Банк протягом року провів чотири великих акції «Бути вільним!», під час кожної він розігрував серед клієнтів цінні подарунки, що допомагають їхнім власникам не залежати від обставин та негараздів, а саме – електроскутери, міні сонячні електростанції, портативні зарядні станції» [16]. Ще одним із удосконалень щодо надання фінансових послуг АТ «ОТП Банк» є розширення продуктового ряду через запровадження віртуальної картки «Ладна», яка «дозволяє розраховуватись у магазинах, транспорті, сплачувати за покупки в інтернеті, отримувати виплати, перекази, зберігати на ній кошти та знімати готівку у банкоматах, які підтримують такі операції за допомогою смартфона з NFC-модулем. Оформлюється картка самостійно клієнтом у мобільному додатку ОТП Bank UA за 1 хвилину без відвідувань відділення банку та може бути відкрита у гривні, доларах США та євро» [16].

Серед фінансових послуг, які надає АТ «ОТП Банк» вирізняються послуги кредитування. Так, банк одним із перших запропонував приватним

клієнтам кредитування покупок у точках продажу та запровадив миттєве через мобільний додаток оформлення кредитного сервісу з покупок на виплат. Банк входить у ТОП-10 банків за розміром кредитного портфеля за Державною програмою «Доступні кредити 5-7-9%». При цьому, банк надає послуги з кредитування юридичним особам та ФОП, споживчі кредити фізичним особам, іпотечні кредити та інші. Динаміка наданих фінансових послуг з кредитування представлена в таблиці 2.11.

Таблиця 2.11 – Динаміка наданих фінансових послуг з кредитування АТ «ОТП Банк» у 2020-2022 рр.

Послуги	2020 р.	2021 р.			2022 р.		
	Сума, млн грн	Сума, млн грн	Відхилення		Сума, млн грн	Відхилення	
			млн грн	%		млн грн	%
Кредитування юридичних осіб і ФОП	20734,8	31675,4	+10940,6	+52,76	31268	-407,4	-1,29
Споживче кредитування фізичних осіб	8197,8	10165,9	+1968,1	+24,01	6896,6	-3269,3	-32,16
Іпотечне кредитування фізичних осіб	1371,5	842,3	-529,2	-38,59	565	-277,3	-32,92
Інші види кредитування фізичних осіб	3,5	3,7	+0,2	+5,71	3,2	-0,5	-13,51

Складено за даними [17; 18; 19]

Дані таблиці 2.11 свідчать, що портфель споживчих кредитів роздрібного бізнесу зменшився за 2022 рік на 31,8% з 11,0 млрд. грн. до 7,5 млрд. грн. «З початком військових дій на території України, банком були запровадженні «кредитні канікули», протягом яких портфель кредитів було сегментовано та найбільш вразливим сегментам портфелю були запропоновані короткострокові програми реструктуризації на портфельному рівні, а також індивідуальні реструктуризації» [16].

З метою розширення продуктового ряду депозитних послуг АТ «ОТП Банк», вважаємо доцільним було б скористатись новим додатковим інструментом для збереження гривневих заощаджень населення – депозит із

захистом від зміни валютного курсу, який запровадив НБУ. Цей депозит із захистом від зміни валютного курсу є новинкою, і його головною відмінністю є те, що по закінченню строку депозиту (щонайменше за 6 місяців), крім початкової суми та невеличкого проценту, вкладник отримає відсоткову винагороду, пропорційну зміні офіційного курсу гривні до долара США за період дії депозиту, якщо така зміна відбудеться. Фактично це те ж саме, що придбати зараз валюту за офіційним курсом НБУ, покласти її на рахунок у банку та продати за пів року за актуальним на той момент курсом НБУ.

Тобто такий депозит є скоріше інструментом для страхування заощаджень від ризику курсового знецінення, ніж для примноження заощаджень.

Висновки

Результати кваліфікаційного дослідження щодо фінансових послуг в діяльності банківських установ, дають змогу зробити такі висновки.

Сьогодні набуває нового витку розвиток процесу, який притаманний країнам світу, що обумовлюється розвитком продуктивних сил та кардинальними змінами суспільних потреб, які переростають від виробництва продукції до діяльності з надання різноманітних (в т.ч. й фінансових) послуг. Серед різноманіття послуг, які сьогодні надаються, особливо вирізняється такий вид послуг, як фінансові послуги, які пов'язані з трансформацією фінансових ресурсів у грошово-інвестиційний капітал населення, юридичних осіб, на фінансовому ринку.

Об'єктом фінансових послуг є документ, що призводить до виникнення послуги. Такими документами можуть бути: цінні папери, страховий поліс, розрахункові документи (платіжне доручення, чек тощо), договір про кредитування, про депозит тощо.

Усіх суб'єктів фінансових послуг також можна розглядати з економічної, юридичної та функціональної точок зору. Так, за економічним спрямуванням серед суб'єктів фінансових послуг виділяють:

- населення (домашні господарства);
- держава та органи місцевого самоврядування;
- суб'єкти господарювання;
- фінансові посередники.

За правовим спрямуванням суб'єктами фінансових послуг можуть бути:

- індивідуальні учасники, тобто домогосподарства країни, тобто фізичні особи, що є резидентами, а також ними можуть бути нерезиденти та іноземні громадяни;

- корпоративні (інституційні) учасники, тобто юридичні особи – різні підприємства та організації;

За функціональним спрямуванням до суб'єктів фінансових послуг відносяться:

- прями (основні) учасники ринку фінансових послуг;
- інфраструктурні учасники ринку фінансових послуг, тобто фінансові посередники;
- професійні учасники ринку фінансових послуг.

Важливою складовою сучасних економічних відносин є ринок фінансових послуг, а об'єктом купівлі-продажу на цьому ринку є різноманітні фінансові послуги. Ринок фінансових послуг є сферою діяльності фінансових посередників з метою надання та споживання певних фінансових послуг. Це особлива форма організації руху фінансових ресурсів в економічній системі, яка відповідно до свого призначення забезпечує належні умови юридичним, фізичним особам і державі для залучення необхідних коштів та реалізації тимчасово вільних грошових коштів. За своєю економічною сутністю ринок фінансових послуг визначається економічними відносинами, що виникають між фінансовими посередниками та іншими економічними суб'єктами з приводу розподілу фінансових ресурсів, купівлі-продажу тимчасово вільних коштів та цінних паперів. Характерною особливістю сучасного ринку фінансових послуг є взаємопроникнення діяльності фінансових посередників та поступове згладжування розбіжностей між способами фінансового обслуговування клієнтів (споживачів фінансових послуг) у різних секторах цього ринку. Отже, важливими, вкрай необхідними, учасниками ринку фінансових послуг є фінансові посередники.

Характерною особливістю банків, як фінансових посередників на ринку фінансових послуг, яка відрізняє їх від інших надавачів фінансових послуг, є те, що вони здійснюють свою діяльність, що має виключний характер через широку спектрність фінансових послуг, що ними надаються. Інші фінансові посередники – учасники ринку фінансових послуг – є переважно спеціалізованими фінансовими установами чи фізичними особами, тобто професійними учасниками ринку, можуть виконувати обмежене коло фінансових послуг, що залежить від їх статусу та відповідних ліцензій щодо

певного виду професійної діяльності на фінансовому ринку. Таким чином банківські установи є найпотужнішими учасниками ринку фінансових послуг України, які сприяють прискоренню економічних перетворень в країні.

Банківські установи, як фінансові посередники є присутніми майже на усіх сегментах цього ринку. При цьому, ними надаються різноманітні фінансові послуги, які притаманні тому чи іншому сегменту ринку фінансових послуг:

- на ринку грошей надаються такі фінансові послуги: послуги із залучення грошових коштів (заощаджень), операції з векселями, платіжні послуги та інші;

- на кредитному ринку надаються такі фінансові послуги: кредитні послуги, лізинг, факторинг, кредитно-гарантійні послуги, ломбардні послуги та інші;

- на валютному ринку надаються такі фінансові послуги: обмін валют, валютні розрахунки, страхування валютних ризиків, послуги з банківськими металами та інші;

- на фондовому ринку надаються такі фінансові послуги: купівля-продаж цінних паперів, обслуговування обігу цінних паперів, управління портфелем цінних паперів, послуги зі зберігання цінних паперів та інші;

- на страховому ринку надаються такі фінансові послуги: послуги зі страхування життя, страхування майна, відповідальності тощо.

Аналіз надання фінансових послуг банками України свідчить, про зростання обсягів надання послуг із залучення грошових коштів (заощаджень) суб'єктів господарювання, фізичних осіб (з ощадними (депозитними) сертифікатами), небанківських фінансових установ. Так, 2020 рік відзначається зростанням обсягів залучення грошових коштів (заощаджень) за усіма групами споживачів цих послуг. Найбільше зростання у 2020 році порівняно із 2019 роком спостерігається за залученням коштів суб'єктів господарювання, яке становило 148334 млн грн (29,78%). Така позитивна тенденція спостерігається у 2021 році. Загальний обсяг наданих кредитних послуг був найбільшим у 2020 році і становив 1065347 млн грн, що на 104750 млн грн (на 10,90%) більше за обсяг наданих кредитів у 2019 році. У 2021-2022 роках спостерігається щорічне

зменшення загальних обсягів надання кредитних послуг. 2022 рік відзначається скороченням обсягів кредитування за всіма споживачами цієї фінансової послуги. Виключенням є лише показники за кредитні послуги, надані небанківським фінансовим установам, які у цьому році порівняно із 2021 роком зросли на 16 млн грн (на 33,33%). На валютному ринку сьогодні, під час дії в Україні воєнного стану, відзначається ряд обмежувальних дій з боку регулятора – НБУ.

Об'єктом дослідження кваліфікаційної роботи є діяльність з надання банківськими установами фінансових послуг на прикладі АТ «ОТП Банк». В Україні АТ «ОТП БАНК» виступає флагманом банківської групи ОТП, зареєстрованої Національним банком України, до складу якої також входять ТОВ «КУА «ОТП Капітал», ТОВ «ОТП Лізинг», недержавний пенсійний фонд «Фріфлайт» та відкритий пенсійний фонд «ОТП Пенсія». З 2019 року згідно з рішенням НБУ ОТП Банк віднесено до переліку системно важливих банків України, які мають вагомий вплив на розвиток фінансової системи країни.

Діяльність АТ «ОТП Банк», була проаналізована через її забезпечення фінансово-майновим ресурсами. З метою здійснення аналізу майна (активів) та фінансових ресурсів банку, необхідним є дослідження: звіту про фінансовий стан банку (балансу), звіту про фінансові результати, звіту про власний капітал за 2020-2022 рр. Так, чисті активи банку зросли на 20565,3 млн грн (на 41,72%). У 2021 р. порівняно із попереднім роком вони зросли на 10896,4 млн грн (на 18,48%), а у 2022 р. Динаміка розміру власного капіталу позитивна та вказує на зростання його розміру у 2021 році порівняно із 2020 роком на 1488,8 млн грн (15,55%), а у 2022 році порівняно із 2021 роком його величина зрісла на 570,3 млн грн (5,16%). Однак, варто відмітити певну негативність динаміки власного капіталу в порівнянні із динамікою активів банку. Так, темп приросту активів за 2020-2022 рр. (54,33%) перевищує темп приросту власного капіталу банку (21,51%) на 32,82 п.п. Зобов'язання банку зросли за аналізований період на 29980,3 млн грн (на 60,69%). Так, у 2021 р. порівняно із попереднім роком вони зросли на 9407,6 млн грн (на 19,05%), а у 2022 р. зростання становило 20572,6 млн грн (34,99%). Діяльність банку в період з 2020 р. по 2022 р. була

прибутковою. Так, у 2020 р. чистий прибуток банку становив 1733,7 млн грн; у 2021 р. цей показник зріс на 1011,4 млн грн (на 58,34%); у 2022 р. чистий прибуток банку зменшився на 2148,0 млн грн (на 78,25%).

АТ «ОТП Банк», як фінансовий посередник на ринку фінансових послуг України, надає своїм клієнтам ряд фінансових послуг, серед яких є: послуги із залучення грошових коштів (заощаджень), операції з векселями, платіжні послуги; кредитні послуги; обмін валют, валютні розрахунки; купівля-продаж цінних паперів, обслуговування обігу цінних паперів та інші. Серед фінансових послуг, які генерують комісійні доходи, найбільшу суму таких доходів банк отримує від розрахунково-касові послуги (розрахунково-касових операцій з клієнтами). Так, у 2020 році дохід за цими послугами становив 741,2 млн грн, у 2021 році він зріс до 981,7, тобто на 240,5 млн грн (на 32,45%), а у 2022 році відбулося зменшення на 4,2 млн грн (на 0,43%). Банк пропонує своїм клієнтам розстрочку через мобільний додаток за кредитними картками «Скибочка», який діє через мережу інтернет. Ця розстрочка є доступною у таких великих торгових мережах, як: Comfy, Rozetka, Eldorado, Mayo, Укрзолото та інші.

Одним із удосконалень щодо надання фінансових послуг АТ «ОТП Банк» є розширення продуктового ряду через запровадження віртуальної картки «Ладна», яка «дозволяє розраховуватись у магазинах, транспорті, сплачувати за покупки в інтернеті, отримувати виплати, перекази, зберігати на ній кошти та знімати готівку у банкоматах, які підтримують такі операції за допомогою смартфона з NFC-модулем. З метою розширення продуктового ряду депозитних послуг АТ «ОТП Банк», банку доцільним було б скористатись новим додатковим інструментом для збереження гривневих заощаджень населення – депозит із захистом від зміни валютного курсу, який запровадив НБУ.

Список використаних джерел

1. Антонюк О.І. Особливості формування капіталу комерційними банками в Україні / О.І Антонюк // Інноваційна економіка. – 2014. – № 50. – С. 160–164.
2. Безготівкові розрахунки [Електронний ресурс]. – Офіційний сайт НБУ. – URL: <http://surl.li/cutsx> (дата звернення: 14.05.2023).
3. Данилюк Т. І. Сутність поняття «послуга»: теоретичні аспекти / Т. І. Данилюк // Ринок цінних паперів України. – 2016. – №7-8. – С.83-92.
4. Квасницька Р.С. Інвестиційний потенціал інститутів фінансового ринку України : монографія / Квасницька Р.С. – Хмельницький: ПП «Монускрипт», 2015. – 315 с.
5. Квасницька Р.Сучасні підходи забезпечення інформаційної безпеки платіжних систем та їх кіберзахисту /Р. Квасницька, І. Форкун, Т. Гордєєва // Вісник Хмельницького національного університету. – 2022. – № 5. – Том 1. – С.47-52.
6. Кількість клієнтів та рахунків в банках 2018-2022 роки [Електронний ресурс]. – Офіційний сайт НБУ. – URL:<https://bank.gov.ua/ua/news/all/kilkist-kliyentiv-ta-rahunkiv-v-bankah-2022-rik> (дата звернення: 05.06. 2023).
7. Коваленко Ю.М. Фінансові послуги: сутність і класифікація / Ю.М.Коваленко // Світ фінансів. – 2012. – №3. – С.162-169.
8. Ковальчук К.Ф., Архирейська Н.В., Валенюк Н.В. Ринок фінансових послуг: навч. Посібник / К.Ф. Ковальчук, Н.В. Архирейська, Н.В. Валенюк. – Дніпро: НметАУ, 2018. – 135 с.
9. Коюда В.О. Сутність та змістовна характеристика послуги як бази управління / В.О. Коюда // ЕКОНОМІКА І СУСПІЛЬСТВО. – 2017. – Вип. 9. – С.473-478.
- 10.Кравець В.І. Інституційна структура фінансового ринку : дис. ... канд. Екон. Наук: 08.00.08 [Текст] / Кравець В'ячеслав Іванович. – К., 2011. – 215 с.

11. Лютий І.О. Банківські інститути в умовах глобалізації ринку фінансових послуг : монографія / І.О. Лютий, О.М. Юрчук. – К.: Знання, 2011. – 357 с.
12. Мацук З. А. Фінансові послуги на ринку цінних паперів України: теорія та практика: монографія / З. А. Мацук. – Київ: КНЕУ, 2018. – 367 с.
13. Моргулець О. Б. Розвиток сучасного понятійно-категоріального апарату теорії послуг / О. Б. Моргулець // Сталий розвиток економіки. – 2013. – № 5. – С. 34-41.
14. Ніколаєва А.М. Роль ринку фінансових послуг у соціально-економічному розвитку регіонів: теоретичний аспект / А.М. Ніколаєва // Економічний форум. – 2017. – №2. – С.318-326.
15. Основні показники діяльності банків України за 2018-2022 рр. [Електронний ресурс]. – Офіційний сайт НБУ. – URL: <http://surl.li/hiulm> (дата звернення: 18.05.2023).
16. Офіційний сайт АТ «ОТП Банк» [Електронний ресурс]. – URL: <https://www.otpbank.com.ua/> (дата звернення: 23.05.2023).
17. Річний звіт за рік, який закінчився 31 грудня 2020 року . ОТП. – <https://www.otpbank.com.ua/upload/medialibrary/b47/consolidated2020.pdf>
18. Річний звіт за рік, який закінчився 31 грудня 2021 року . ОТП. – <https://www.otpbank.com.ua/upload/medialibrary/3f7/1i5c1ev2ss207ug4zr9nfzq30rrd7uls/FY21Consolidated.pdf>
19. Річний звіт за рік, який закінчився 31 грудня 2022 року . ОТП. - https://www.otpbank.com.ua/upload/medialibrary/cd4/a9n4mit05pz8is1d0zjaa9swe8qobwaw/OTP_Report_2022.pdf
20. Слав'юк Н.Р. Ринок фінансових послуг : навч. посібник / Н.Р. Слав'юк, С. В. Глущенко. – Київ : НаУКМА, 2022. – 206 с.
21. Солошкіна І. В. Класифікація фінансових послуг в Україні / Солошкіна І. В. // Вісник Харківського національного університету імені В. Н. Каразіна Серія «ПРАВО». – 2016. – Вип. 22. – С.81-86.

22. Україна. Закони. Про платіжні послуги [Електронний ресурс] : закон : [прийнято Верх. Радою 30 червня 2021 р. : станом на 1 квітня 2023 р.]. – URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1591-20#Text> (дата звернення: 10.05.2023).

23. Україна. Закони. Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг [Електронний ресурс] : закон : [прийнято Верх. Радою 12 липня 2001 р. : станом на 7 січня 2023 р.]. – URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2664-14#Text> (дата звернення: 15.05.2023).

24. Україна. Закони. Про фінансові послуги та фінансові компанії [Електронний ресурс] : закон : [прийнято Верх. Радою 14 грудня 2021 р. : станом на 6 травня 2023 р.]. – URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1953-20#Text> (дата звернення: 15.05.2023).

25. Україна. НБУ. Про порядок здійснення банками операцій за гарантіями в національній та іноземних валютах [Електронний ресурс]: положення: [затверджено Постановою Правління НБУ 15 грудня 2004 р. № 639]. – Дата оновлення: 16.07.2020. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0041-05#Text> (дата звернення: 15.05.2023).

26. Україна. НБУ. Про порядок відкриття та закриття рахунків користувачам надавачами платіжних послуг з обслуговування рахунків [Електронний ресурс] : інструкція : [затверджено Постановою Правління НБУ 27 липня 2022 р. № 162]. – Дата оновлення: 01.04.2023. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z1256-03#Text> (дата звернення: 10.04.2023).

27. Україна. НБУ. Про порядок здійснення банками операцій з векселями в національній валюті на території України [Електронний ресурс] : положення : [затверджено Постановою Правління НБУ 16 грудня 2002 р. № 508]. – Дата оновлення: 12.09.2018. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0174-03#Text> (дата звернення: 10.04.2023).

28. Україна. НБУ. Про порядок здійснення банками операцій за акредитивами [Електронний ресурс]: положення: [затверджено Постановою Правління НБУ 03 грудня 2003 р. № 514]. – Дата оновлення: 16.07.2020. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z1213-03#Text> (дата звернення: 15.05.2023).

29. Україна. НБУ. Про порядок здійснення банками України вкладних (депозитних) операцій з юридичними і фізичними особами [Електронний ресурс]: положення: [затверджено Постановою Правління НБУ 03 грудня 2003 р. №516]. – Дата оновлення: 01.08.2022. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z1256-03#Text> (дата звернення: 15.05.2023).

30. Управління активами [Електронний ресурс]. – Офіційний сайт Компанії Invest.ua. – URL: <http://surl.li/cutsx> (дата звернення: 08.04.2023).

31. Фінансова оборона [Електронний ресурс]. – Офіційний сайт НБУ. – URL: <https://promo.bank.gov.ua/fin-defense/> (дата звернення: 05.06. 2023).