

**Hrechanyk Nataliia Yuriyivna**

PhD, Associate Professor of Department of Management and Marketing  
Vasyl Stefanyk Precarpathian National University,

**Plets Ivan Ivanovich**

PhD, Associate Professor of Department Finance  
Vasyl Stefanyk Precarpathian National University

## FEATURES OF MARKETING OF TERRITORIES AS COMPLEX SYSTEM SOCIAL AND ECONOMIC DEVELOPMENT OF UNITED TERRITORIAL COMMUNITIES UNDER DECENTRALIZATION CONDITIONS

### Summary

The article considers the peculiarities of application of marketing of territories as a component of socio-economic development of the combined territorial communities at the present stage of budget decentralization in Ukraine. As a result of the study, the necessity of applying the marketing approach to management of the united territorial communities has been proved. The article deals with approaches to the understanding of the concept, the task of territorial marketing. The basic tools of marketing of territories and possibilities of their use in social and economic development of the combined territorial communities are analyzed. The concept of key competencies as an effective marketing strategy for the development of united territorial communities and enhancement of their competitiveness are generalized. Also, the article deals with issues related to the improvement of technologies and methods for managing the socio-economic development of the united territorial communities. In the course of the research, the state of implementation of marketing mechanisms in the formed united territorial communities, the possibility of intensifying investment policy, as well as the peculiarities of the development of economic entities of various organizational and legal forms in settlements, were determined. The conducted research showed that the state of reform in the region is rather slowly due to the lack of legislative acts and management experience. However, state support and European experience allow us to look at the process of decentralization with optimism, and the use of modern marketing mechanisms will allow communities to develop successfully. The article substantiates the priority tasks for activating marketing activities at the level of local self-government bodies of the united territorial communities in the face of new challenges caused by the reform of budget decentralization.

**Key words:** marketing of territories, regional marketing, marketing tools, strategic development, socio-economic development, competitiveness.

УДК 336

**Губа Марія Олександрівна**

кандидат економічних наук, доцент,  
доцент кафедри банківської справи та фінансових послуг  
Університету митної справи та фінансів

**Костенко Тетяна Андріївна, Стоколюк Вікторія В'ячеславівна**

студенти  
Університету митної справи та фінансів

## СУЧАСНИЙ СТАН ЕЛЕКТРОННИХ БАНКІВСЬКИХ ПОСЛУГ ТА ПЕРСПЕКТИВИ ЇХ РОЗВИТКУ

Банківські послуги є важливими параметрами, які мають суттєвий вплив на підвищення ефективності діяльності банків. Метою статті є дослідження особливості сучасного стану електронних банківських послуг в Україні та окреслення перспективних шляхів їх розвитку. У статті висвітлено сучасний стан та умови розвитку електронних банківських послуг в Україні. Оцінено роботу ринку банківських послуг в Україні. Окреслено основні проблеми банків та сформульовані шляхи вдосконалення якісного надання послуг банками. Здійснено оцінку основних типів платіжних систем та проаналізовано електронні банківські послуги з використання платіжних карток. Встановлено, що для сучасного банку важливим є забезпечення ефективної інноваційної діяльності, зокрема ефективного вкладання коштів у розвиток технологій дистанційного банківського обслуговування.

**Ключові слова:** банки, банківські послуги, платіжні картки, інтернет-банкінг, мобільний банкінг.

**Постановка проблеми.** Розвиток економіки країни в сучасних умовах залежить від стану банківської системи, яка є однією із найважливіших складових існування й функціонування фінансового ринку. Банківські послуги є важливими параметрами, які мають суттєвий вплив на підвищення ефективності діяльності банків. Зараз, функціонування банківської системи в Україні перебуває в стадії подолання кризи й

подальшого розвитку і, звичайно, потребує дій щодо її удосконалення.

**Аналіз останніх досліджень і публікацій.** Дослідження банківської системи є вкрай складним, оскільки майже неможливо охопити всі її аспекти. Тому значна увага приділялась саме діяльності ринку банківських послуг. Вітчизняними авторами таких досліджень є такі науковці: Зублюк О. Д., Корецька Н. І., Марич М.Г., О.Й. Шевцова та інші.

На сучасному етапі українські науковці такі, як З. Васильченко, А. Головіна, С. Єгоричева, О. Зверев, В. Котковський, Н. Пантелєєва, О. Чуб в своїх дослідженнях розглядають питання щодо розвитку банківського бізнесу, розробки банківських продуктів, використання сучасних інноваційних технологій у банківській сфері та інші. Слід зазначити, що сьогодні банківська система загалом, а особливо, попит на банківські послуги, постійно зазнають змін. Саме тому необхідні подальші дослідження стану ринку банківських послуг для можливості їх подальшого розвитку.

**Постановка завдання.** Мета статті – дослідити особливості сучасного стану електронних банківських послуг в Україні та окреслити перспективні шляхи розвитку.

**Виклад основного матеріалу.** Електронне банківське обслуговування зародилося відносно нещодавно, на початку становлення банківської системи України банки дотримувалися стандартів роботи з клієнтами через офіс.

Електронний чи віддалений банкінг не означає віддалення клієнта від банку, навпаки, банківські послуги стають більш доступними клієнтам, знаходяться завжди в них під рукою. Для того, щоб максимально наблизитися до клієнтів, банки використовують всі можливі технології. Під час віртуального обслуговування переважно використовуються канали електронного банкінгу як інноваційного та найбільш ефективного інструменту доставки банківських послуг. Комбінування традиційного та дистанційного обслуговування дає змогу максимально захопити ринок та задовольнити фінансові потреби різних верств населення, оскільки значна частина клієнтів, особливо похилого віку, надають перевагу традиційному обслуговуванню, тоді як молодь частіше обирає дистанційне.

Електронні банківські послуги доцільно поділити на дві групи:

1) електронні банківські послуги, інструментом надання яких виступають банківські пластикові картки;

2) електронні банківські послуги, інструментом надання яких виступають системи дистанційного обслуговування («клієнт – банк», «клієнт – Інтернет – банк», «GSM-банкінг» тощо) [10].

На даний час банки випускають контактні (звичайні) та безконтактні платіжні картки. Достатньо піднести картку до POS-терміналу для прийому карт і торкнутися верхньої панелі з характерним значком

Провести оплату за допомогою карток МПС MasterCard із технологією PayPass або карток МПС Visa із технологією PayWave можна на будь-яку суму, при цьому, якщо сума чека за картками МПС MasterCard не перевищує 100 грн., а за картками МПС Visa не перевищує 200 грн., то ставити підпис на чеку та вводити ПІН-код не потрібно. Дана технологія істотно заощаджує Час при здійсненні щоденних розрахункових операцій у торгових мережах.

Вимоги, що регулюють випуск та використання електронних грошей в Україні, викладено в статті 15 Закону України «Про платіжні системи та переказ коштів в Україні» та Положенні про електронні гроші в Україні, затвердженому постановою Правління Національного банку України від 04.11.2010 № 481 (зі змінами та доповненнями).

Статтею 15 Закону України «Про платіжні системи та переказ коштів в Україні» визначено поняття «електронні гроші» – одиниці вартості, які зберігаються на електронному пристрої, приймаються як засіб платежу іншими особами, ніж особа, яка їх випускає, і є грошовим зобов'язанням цієї особи, що виконується в готівковій або безготівковій формі.

Необхідно зазначити, що банки України тільки розпочинають використання дистанційного обслуговування у своїй практиці. Схожа ситуація спостерігається і у провідній фінансовій установі України – ПАТ Приватбанк, але, зважаючи на його досвід роботи з електронними банківськими послугами, йому значно простіше впровадити і використовувати цей вид обслуговування.

У травні 2014 року Приватбанк перевів усіх своїх співробітників, що обслуговують клієнтів на iPad. Як повідомили в банку, у відділеннях працюють понад 8 тис. iPad зі спеціальними фінансовими додатками банку. Використання мобільних планшетів дозволить обслуговувати клієнтів оперативніше та без черг [1].

У 2017 Приватбанк посів перше місце в рейтингу інноваційних компаній України за версією сайту forbes.net.ua [1].

Послуги, які надають банки через Інтернет, з кожним днем цікавлять все більшу кількість споживачів, саме тому банки, які першими досягнули відображення своєї діяльності в Інтернеті, займуть провідні позиції на банківському ринку України.

В Україні вже багато банків надають послуги з Інтернет-банкінгу, наприклад, Приватбанк, Райфайзен Банк Аваль, Укрсоцбанк, Укрексімбанк, ОТП Банк, ПУМБ та інші.

Таблиця 1

**Перелік банків, які мають право здійснювати випуск електронних грошей згідно з законодавством України**

№ з/п	Найменування банку	Найменування електронних грошей/найменування платіжної системи, з використанням якої здійснюються операції з електронними грошима
1	ПАТ «АЛЬФА-БАНК»	«FORPOST», «ALFA-MONEY», MasterCard, Visa, ПРОСТІП
2	ПОЛІКОМБАНК	ПРОСТІП
3	АТ «Ощадбанк»	MasterCard, Visa
4	ПАТ «ПЕРШИЙ ІНВЕСТИЦІЙНИЙ БАНК»	MasterCard, Visa
5	ПАТ «БАНК ВОСТОК»	MasterCard, Visa
6	ПАТ «УКРСОЦБАНК»	MasterCard, Visa

Таблиця 2  
Порівняння витрат на фінансову послугу в залежності від методу її надання.

Метод надання дистанційної послуги	Відносний розмір витрати на послугу у % від витрати на послугу в офісі
Поштою	68%
Через телефон	32%
Через банкомат	25%
Через глобальну мережу	9%

За станом на 1 липня 2018 року дистанційне обслуговування клієнтів забезпечували 172 банки країни. При цьому кількість клієнтів, які виявили бажання підключитися до послуги Інтернет-банкінгу склало 29,5% від загального числа. За даними Internet WorldStats в Україні в 2017 р. налічується 15,3 млн. Інтернет-користувачів, з яких лише 5,2% користуються послугами Інтернет-банкінгу.

За перший квартал 2018 року середньмісячна кількість клієнтів банку, підключених до Інтернет-банкінгу, зросла в порівнянні із першим кварталом 2017 року втричі і склала 800 тис. осіб. У свою чергу ці клієнти генерують більше 100 000 платежів щомісячно. До 2013 року їх кількість зростає до 31,4 млн. Використання Інтернет-банкінгу налічує ряд проблем, основними з яких є: незначне користування Інтернет-банкінгом, забезпечення безпечної роботи в системі, відсутність необхідної нормативної бази та неможливість здійснити оподаткування через Інтернет. Як свідчить проведений аналіз, на початок грудня 2016 року лідером ринку Інтернет-банкінгу є ПриватБанк, який, був признаний «Кращим Інтернет банком для приватних клієнтів В2С» [4].

ПриватБанк є одним з найбільш інноваційних банків України, а тому досить складно пропонувати нові продукти і технологічні рішення настільки інтернетизованому і комп'ютеризованому банку.

Щодо нових продуктів, на нашу думку, Приватбанку досить проблематично запропонувати інноваційний продукт, що не використовується ним. Розробка і використання нових, ефективніших і раціональніших продуктів, послуг і операцій займають в банку одне з перших місць, а

тому кілька років поспіль Приватбанк визнається одним із найінноваційніших банків.

Ми вважаємо, що для впровадження нових продуктів в банку необхідне не тільки його бажання і виконання певних заходів, але й підготовленість зовнішнього середовища банку до таких інновацій. У майбутньому для банків України буде доцільно розглянути використання таких інноваційних послуг:

Смарт-картки – більшість зарубіжних банківських і парабанківських систем користуються смарт-картками на базі яких і функціонують. Приватбанк випускає смарт-картки лише для VIP клієнтів як доповнення до карток преміум рівня і вище. На нашу думку, у майбутньому цю тенденцію необхідно буде змінити.

Для банку впровадження такого виду послуги буде мати досить широкий спектр переваг. Розглянемо переваги і недоліки такого виду обслуговування для Приватбанку (табл. 3).

Банку доцільно буде вжити таких заходів:

- випуск смарт-карток для усіх клієнтів за їх бажанням;
- впровадження технологічної і технічної бази для розширеного обслуговування смарт-карток в Україні;
- поширення ідеї смарт-картки не лише серед фізичних осіб (НСМЕП) але і серед юридичних осіб, великих підприємств;
- співпраця з системою Національних масових електронних платежів;
- розширення функціональності смарт-карток, забезпечення надійного захисту операцій з їх використанням.

Впровадження новітніх карток, так званих смарт-карток. Використання такого виду послуг для початку буде доцільним при обслуговуванні клієнтів високого рівня – корпорацій і великих підприємств. Особливостями такої послуги є її широкий функціонал і абсолютна мобільність. Використання такого виду послуг може принести такі вигоди для банку:

- збільшення кількості великих підприємств і VIP клієнтів банку;
- надання привілейованих послуг групам клієнтів, що покращить їх відносини з банком;
- надання ширшого спектру послуг мобільними засобами обслуговування юридичним особам, що не можуть використовувати класичні види послуг, і як наслідок зростання клієнтської бази і доходів.

Таблиця 3

### Переваги та недоліки використання Смарт-карток для клієнтів

Переваги	Недоліки
забезпечення надійного захисту платежів клієнтів та їх рахунків, що приведе до зміцнення позицій банку серед населення і юридичних осіб;	складність переходу на системи обслуговування смарт-карток;
інтеграція через смарт-карти до міжнародних і зарубіжних платіжних систем, що збільшить частину клієнтів банку, які здійснюють міжнародні платежі;	ціна впровадження і використання нових виробничих ліній, спеціалізованих на смарт-картках;
можливість реклами і позиціонування банку як найінноваційнішого і перспективного в Україні, що приведе до росту клієнтської бази і збільшить обсяги інвестицій;	можливі помилки і неточності, через відсутність досвіду роботи з таким продуктом;
допомога зі сторони держави при використанні і розвитку ПРОСТІР в Україні та ін.	низький рівень ознайомленості населення і підприємств з даним продуктом.

Джерело: складено автором на основі [3]

Негативними моментами використання такої системи є:

- висока ціна впровадження послуги для банку
- відсутність досвіду банківської установи у наданні такого виду послуг;
- складність розробки технології послуги і новизна для клієнтів.

За станом на 1 липня 2018 року дистанційне обслуговування клієнтів забезпечували 172 банки країни. Більшість українських банків здійснює комбіноване дистанційне обслуговування на основі використання інтернет – банкінгу та мобільного банкінгу, які нині є найпопулярнішими системами. Найбільшою довірою українців користуються такі банківські послуги, як видача та обслуговування пластикових карток, прийом і оплата платежів, інтернет – банкінг. Українців найбільше цікавлять такі функції інтернет – банкінгу, як перегляд залишку на їх рахунку, оплата комунальних послуг, послуг мобільного зв'язку та мережі Інтернет, отримання інформації про всі відкриті рахунки і банківські продукти.

Масове переведення банків України на дистанційне обслуговування буде відбуватися еволюційно. Будуть враховані всі чинники, які прямо впливають на банківську систему, бізнес та самого клієнта.

Розвитку інформаційних та інтернет-технологій в банківській сфері сприяє значна конкуренція у даному секторі діяльності. Інтернет в цьому аспекті відіграє важливу роль, оскільки він дозволяє значно розширити ринок послуг, якими може користуватися клієнт, при цьому враховуються всі види дистанційного обслуговування або Інтернет-банкінгу.

Отже, актуальною задачею є розробка системи дистанційного банківського обслуговування клієнтів, яка б враховувала всі перелічені переваги таких систем і в той же час дозволяла усунути недоліки.

На нашу думку, обслуговування клієнтів засобами Інтернет-банкінгу має базуватись на таких принципах:

- конфіденційність;
- доступність;
- простота використання;
- оперативність, комплексність;
- аутентифікація;
- цілісність інформації.

Саме вказані принципи надають системам Інтернет-банкінгу переваги над іншими видами дистанційного банківського обслуговування. Також ці переваги забезпечуються такими чинниками під час користування Інтернет-банкінгом: не потрібне додаткове спеціалізоване програмне забезпечення, використовується стандартне Інтернет-з'єднання замість з'єднання із системою банку.

**Висновки з проведеного дослідження.** Під час дослідження було виявлено стан сучасного електронного обслуговування, тому, підводячи підсумки, можна сформулювати основне завдання для української системи Інтернет банкінгу. Це завоювання довіри користувачів. І тому треба активніше просувати в населення цієї ідеї, проводити тренінги та семінари, які б навчили довіряти населення.

З іншого боку, цього не достатньо, тому ми пропонуємо здійснювати такі заходи: по-перше, створити всеукраїнський інтернет – портал, на якому при участі Національного Банку України, здійснювався б збір та розповсюдження інформації щодо стану розвитку дистанційного банківського обслуговування, всі новинки про які с тієї чи іншої причини населення не встигло ознайомитися, але завдяки порталу мають змогу це зробити. По-друге, необхідно реформувати законодавчу базу, щоб регулювати дистанційне банківське обслуговування на тому рівні, якому потрібно для максимального забезпечення безпеки функціонування системи. По-третє, в Україні доцільним буде впровадження новітніх карток, так званих смарт-карток.

Напрямок дистанційного банківського обслуговування на ринку послуг є доволі перспективним і має великий потенціал до розвитку.

## Література:

1. Адамик Б. П. Центральний банк і грошово-кредитна політика : підручник / Б. П. Адамик. – [2-ге видання, доп. і переробл.]. – К. : Кондор, 2011. – 416 с.
2. Аналитический отчет об условиях IT сервисов и услуг для частных клиентов в 50 крупнейших розничных банках Украины. – [Електронний ресурс]. – Режим доступу: [www.prostobankir.com.ua](http://www.prostobankir.com.ua)
3. Банківська система України : становлення і розвиток в умовах глобалізації економічних процесів : монографія / О. В. Дзюблюк, Б. П. Адамик, Г. Р. Балянт [та ін.]; за ред. О. В. Дзюблюка. – Тернопіль : Астон, 2012. – 358 с.
4. Банківські операції: Підручник [Текст] / За ред. д.е.н., проф. О. В. Дзюблюка. Тернопіль: Вид-во ТНЕУ «Економічна думка», 2009. – 696 с.
5. Власова І. В. Сутність та визначення інновацій як економічної категорії: теоретичний аспект [Текст] / І. В. Власова // Економіка та підприємництво: зб. наук. праць молодих учених та аспірантів / М-во освіти і науки України, ДВНЗ «Київ. нац. екон. ун-т ім. В. Гетьмана»; відп. ред. С. І. Дем'яненко. – 2013. – Вип. 22. – С. 12–18. 93.
6. Гаврилишин Н. М. Проблеми та перспективи розвитку банківського сектора України / Н. М. Гаврилишин [Електронний ресурс]. – Режим доступу : [http://www.rusnauka.com/21\\_NNP\\_2010/Economics/70564.doc.htm](http://www.rusnauka.com/21_NNP_2010/Economics/70564.doc.htm).
7. Коваленко Ю. Формування комплементарної моделі фінансового сектору економіки [Текст] / Ю. Коваленко // Вісник Національного банку України. – 2012. – № 7(197). – С. 42–47.
8. Конституція України від 28.06.1996р. (зі змінами і доповненнями) [Електронний ресурс] / Верховна Рада України. – Режим доступу: <http://zakon.rada.gov.ua>.
9. Корнєєв В. Фінансові інновації банків і можливості диверсифікації банківських послуг [Текст] / В. Корнєєв // Світ фінансів. – Тернопіль : ТНЕУ, 2011. – № 2. – С. 74–81.
10. Кирилук Д.В. Поняття та юридична природа електронних банківських послуг// Юридичний журнал. – 2005. – № 10. –С.59-65.

**Губа Мария Александровна**

кандидат экономических наук, доцент,  
доцент кафедры банковского дела и финансовых услуг  
Университета таможенного дела и финансов

**Костенко Татьяна Андреевна, Стоколюк Виктория Вячеславовна**

студенты  
Университета таможенного дела и финансов

## **СОВРЕМЕННОЕ СОСТОЯНИЕ ЭЛЕКТРОННЫХ БАНКОВСКИХ УСЛУГ И ПЕРСПЕКТИВЫ ИХ РАЗВИТИЯ**

### **Аннотация**

Банковские услуги являются важными параметрами, которые имеют существенное влияние на повышение эффективности деятельности банков. Целью статьи является исследование особенности современного состояния электронных банковских услуг в Украине и определение перспективных путей их развития. В статье освещено современное состояние и условия развития электронных банковских услуг в Украине. Оценена работа рынка банковских услуг в Украине. Определены основные проблемы банков и сформулированы пути совершенствования качественного предоставления услуг банками. Осуществлена оценка основных типов платежных систем и проанализированы электронные банковские услуги по использованию платежных карт. Установлено, что для современного банка важным является обеспечение эффективной инновационной деятельности, в частности эффективного вложения средств в развитие технологий дистанционного банковского обслуживания.

**Ключевые слова:** банки, банковские услуги, платежные карточки, интернет-банкинг; мобильный банкинг.

**Huba Maria Aleksandrovna**

PhD in Economics, Associate Professor  
Associate Professor of the Department of Banking and Financial Services

**Kostenko Tatyana Andreevna, Stokolyuk Viktoria Vyacheslavovna**

Students  
University of Customs and Finance

## **MODERN ELECTRONIC BANKING SERVICE AND FUTURE PROSPECTS OF ITS DEVELOPMENT**

### **Summary**

Banking services are important options, which influence the rising effectiveness of banking performance. The aim of this article is to study. The features of the modern state of electronic banking service in Ukraine and outline the prospects for further development. Therefore, the article highlights the modern state and condition of development of electronic banking services in Ukraine. E-banking service has recently appeared, at the beginning of formation of Ukrainian banking system banks adheres to the standards of working with clients through the office. Banks can combine remote and traditional service. For example, banks issue contact and contactless payment cards. It is enough to bring the cards to the POS-terminal for receiving cards and touch the top panel with a badge. The work of the banking services market in Ukraine is assessed. As of July 1, 2018, 172 banks of the country provided remote customer service. The main problems of banks are outlined and ways of improving the quality of providing services by banks are formulated. Negative moments of using such a system are: high price of service implementation for the bank; lack of experience of the banking institution in providing this type of services; the complexity of developing service technology and novelty for customers. The assessment of the main types of payment systems was carried out and the electronic banking services for the use of payment cards were analyzed. It is established that for a modern bank it is important to ensure effective innovation activity, in particular, efficient investment of funds in the development of remote banking services.

**Key words:** banks, bank services, payment cards, internet banking; mobile banking.