

О. М. Сохацька

доктор економічних наук, професор, заслужений економіст України, завідувач кафедри міжнародних економічних відносин Тернопільського національного економічного університету, Тернопіль, Україна, o.sokhatska@tneu.edu.ua
ORCID ID: 0000-0002-6535-549X

С. В. Кириленко

здобувач кафедри міжнародних економічних відносин Тернопільського національного економічного університету, Тернопіль, Україна, s.kyrylenko@tneu.edu.ua
ORCID ID: 0000-0002-8895-0494

ВДОСКОНАЛЕННЯ БАНКІВСЬКОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ В КОНТЕКСТІ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ФІНАНСОВОЇ ІНКЛЮЗІЇ

Анотація. Розкрито зміст фінансової інклюзії як універсального доступу населення до широкого переліку фінансових послуг, найпоширенішими серед котрих є банківські послуги. Розглянуто кількісні характеристики фінансової інклюзії в Україні та відзначено загальом незадовільний рівень фінансової обізнаності, фінансової включеності й доступу населення до базових фінансових послуг. На основі проведеного анкетування виявлено низку тенденцій, що змальовують фінансову інклюзію в розрізі гендерних і вікових груп, залежно від рівня освіти, сфери діяльності, місця проживання. Окреслено заходи, спрямовані на вдосконалення банківського обслуговування роздрібних клієнтів для поліпшення їх фінансової інклюзії. Наголошено на необхідності підвищення доступності банківських послуг, залучення клієнтів до користування новітніми банківськими продуктами, прискорення розвитку безготівкових платежів, поліпшення якості банківських продуктів та технологій, запровадження в банках стандартів якісного обслуговування, забезпечення захисту прав споживачів банківських послуг, підвищення фінансової грамотності населення.

Ключові слова: фінансова інклюзія, фінансова грамотність, банківське обслуговування роздрібних клієнтів.

Табл. 1. Літ. 14.

Olena Sokhatska

Dr. Sc. (Economics), Professor, Honored Economist of Ukraine, Ternopil National Economic University, Ternopil, Ukraine, o.sokhatska@tneu.edu.ua
ORCID ID: 0000-0002-6535-549X

Serhii Kyrylenko

Ternopil National Economic University, Ternopil, Ukraine, s.kyrylenko@tneu.edu.ua
ORCID ID: 0000-0002-8895-0494

IMPROVING BANKING SERVICES IN THE CONTEXT OF ENSURING FINANCIAL INCLUSION

Abstract. The subject of this study is the phenomenon of financial inclusion interpreted as a universal access of population to a broad range of financial services, the most prevalent among which are banking services. The goal of the article is to develop theoretical substantiations and elaborate practical recommendations for incorporation of financial inclusion into the process of improving the retail banking services for the purpose of creating better access to banking products and services. The research is based

on using the methods of analysis and synthesis, generalization, abstraction, statistics, and interview. The study considers quantitative characteristics of the state of financial inclusion in Ukraine, recognizing the population's generally insufficient level of financial literacy, financial inclusion and access to basic financial services. Based on the performed interview study, the authors identified a number of tendencies that characterize financial inclusion across population with a breakdown into gender and age groups classified by the level of education, the field of activity and the place of residence. The authors suggest a set of measures for the improvement of the retail banking services provided to customers in the context of enhancing their financial inclusion, emphasizing the need for increasing the accessibility of banking services, increasing customer engagement with new banking products, speeding up the development of non-cash payments, improving the quality of banking products and technologies, forming the standards of service quality in banks, ensuring the protection of banking customer rights, as well as increasing the level of financial literacy among the population. The theoretical significance of research findings is revealed in deeper understanding of the essence and ways of ensuring financial inclusion from the perspective of retail banking services improvement. The elaborated suggestions have practical relevance and can be instrumental in improving the retail banking business and forming the customer-centric approach to retail banking services.

Keywords: financial inclusion, financial literacy, retail banking services.

JEL classification: G21, M31.

Е. Н. Сохацкая

доктор экономических наук, профессор, заслуженный экономист Украины, заведующая кафедрой международных экономических отношений Тернопольского национального экономического университета, Тернополь, Украина

С. В. Кириленко

соискатель кафедры международных экономических отношений Тернопольского национального экономического университета, Тернополь, Украина

**УСОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ БАНКОВСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ
В КОНТЕКСТЕ ОБЕСПЕЧЕНИЯ ФИНАНСОВОЙ ИНКЛЮЗИИ**

Аннотация. Раскрыто содержание финансовой инклюзии как универсального доступа населения к широкому перечню финансовых услуг, наиболее распространенными среди которых являются банковские услуги. Рассмотрены количественные характеристики финансовой инклюзии в Украине и отмечен в целом неудовлетворительный уровень финансовой осведомленности, финансовой включенности и доступа населения к базовым финансовым услугам. На основе проведенного анкетирования обнаружен ряд тенденций, обрисовывающих финансовую инклюзию в разрезе гендерных и возрастных групп, в зависимости от уровня образования, сферы деятельности, места проживания. Обозначены меры, направленные на усовершенствование банковского обслуживания розничных клиентов для улучшения их финансовой инклюзии. Подчеркнута необходимость повышения доступности банковских услуг, привлечения клиентов к использованию новых банковских продуктов, ускорения развития безналичных платежей, улучшения качества банковских продуктов и технологий, введения в банках стандартов качественного обслуживания, обеспечения защиты прав потребителей банковских услуг, повышения финансовой грамотности населения.

Ключевые слова: финансовая инклюзия, финансовая грамотность, банковское обслуживание розничных клиентов.

Новітнім напрямом орієнтованої на клієнта політики банків є забезпечення фінансової інклюзії для наявних і потенційних клієнтів. Під фінансовою інклюзією розуміється процес забезпечення вчасного й повноцінного доступу до широкого спектра фінансових продуктів та послуг, поширення їх використання серед усіх прошарків суспільства через впровадження існуючих та інноваційних підходів включно з фінансовою обізнаністю й освітою з метою просування як фінансового добробуту, так і економічної та соціальної інклюзії [1]. Іншими словами, фінансова інклюзія – це універсальний доступ до широкого переліку фінансових послуг, найпоширенішими з яких є банківські послуги. Оцінка рівня фінансової інклюзії проводиться за проникненням фінансових послуг, тобто за частотою користування ними [2, с. 17].

В Україні підвищення рівня фінансової обізнаності населення віднесено до національних пріоритетів. Тому однією з основних цілей Стратегії НБУ визначено фінансову інклюзію, адже за її допомогою можна створити умови для залучення всіх верств населення й бізнесу до користування різноманітними фінансовими послугами, що доступні за інфраструктурою та ціною, офіційно врегульовані й відповідають потребам населення, з метою стимулювання економічного зростання країни та зменшення соціальної нерівності в суспільстві [3].

Перші наукові дослідження на тему фінансової грамотності й обізнаності населення проведено у 2010 р. Згодом постало інше питання, тісно пов'язане з попереднім, – доступності фінансових послуг. Як засвідчив огляд праць зарубіжних учених [4; 5], головними їхніми здобутками є: з'ясування сутності фінансового доступу та фінансового включення, їх впливу на фінансову стабільність; розроблення показників оцінювання рівня фінансового доступу, аналіз їх динаміки в розрізі окремих країн; обґрунтування шляхів поліпшення досягнутих позицій із метою забезпечення економічного зростання.

Українські вчені, аналітики і практики протягом останніх років теж досліджують теоретичні й практичні проблеми фінансової інклюзії. Так, С. В. Науменковою визначено економічний зміст фінансової інклюзивності та підходи щодо вимірювання її рівня [6], запропоновано шляхи вдосконалення регуляторної практики й підвищення доступності фінансових послуг [7]. Питання оцінки фінансової інклюзивності досліджує також О. М. Пахненко [8]. Б. Л. Луців, характеризуючи сутність і позитивні результати фінансової інклюзивності, акцентує на драйверах її розвитку, розглядає новітні фінансові технології на фінансовому ринку. Вчений підкреслює, що банки належать до лідерів за кількістю інновацій, впроваджених для використання широкими верствами населення [9]. Т. В. Калашнікова і С. А. Самохіна обґрунтовують потребу в розвитку ринку фінансових технологій як фактора сприяння фінансовій інклюзивності, вказуючи його напрями [10]. З. Б. Живко і Н. В. Захосова запропонували дефініцію фінансової інклюзії стосовно сфери банківських послуг, підкресливши необхідність урахування показника фінансового

включення при оцінюванні безпеки банківського сектору й національної фінансової безпеки [4].

Водночас питання вдосконалення банківського обслуговування саме в контексті фінансової інклюзії залишаються поза увагою дослідників.

З огляду на складність і багатоаспектність явища фінансової інклюзії, її виняткове значення для соціально-економічного розвитку країни, необхідні подальші наукові пошуки в цій сфері та відповідне інституційне забезпечення. Оскільки банківські послуги належать до базових видів фінансових послуг і великою мірою характеризують загальний рівень фінансової інклюзії, постає потреба в забезпеченні їх доступності. Тому метою статті є теоретичне обґрунтування й розроблення практичних рекомендацій щодо врахування фінансової інклюзії в процесі вдосконалення банківського обслуговування роздрібних клієнтів задля створення для них кращих умов доступу до банківських продуктів і послуг.

Наголошуючи на важливості фінансової інклюзії, як правило, відзначають її позитивний вплив на: 1) економічну систему держави, адже залучення всіх верств населення до фінансових послуг сприяє зростанню економіки й інвестицій, розвитку конкуренції, диверсифікації фінансової системи; 2) фінансовий ринок та його учасників завдяки збільшенню чисельності споживачів фінансових послуг; 3) добробут населення, оскільки воно має змогу ефективніше й у зручний спосіб використовувати сучасні фінансові послуги, стабілізувати свої доходи, управляти активами, захищати себе від негативних наслідків економічних криз.

Фахівці також підкреслюють, що фінансова інклюзія сприяє трансформації заощаджень у інвестиції та є дієвим інструментом посилення фінансового суверенітету країни та стабілізації її фінансової безпеки [4]. Таким чином, вона позитивно й комплексно впливає на всіх суб'єктів економічних відносин, а саме на громадян, бізнес і державні інституції [11].

Поряд із безперечними перевагами фінансової інклюзії дослідники цілком слушно наголошують на пов'язаних із нею ризиках. Зокрема, в банківській сфері такими ризиками є зловживання кредитами через відсутність прозорості та надмірне боргове навантаження [12]. Тому постає потреба в запровадженні так званого відповідального фінансування, під котрим мається на увазі надання роздрібних фінансових послуг на засадах прозорості і справедливості. За висновками С. В. Науменкової, таке фінансування можна забезпечити шляхом регулювання захисту прав споживачів, запровадження стандартів і кодексів поведінки постачальників фінансових послуг, реалізації ініціатив щодо підвищення поінформованості та обізнаності споживачів фінансових послуг. Дослідниця робить акцент на необхідності дотримання надавачами фінансових, у т. ч. банківських, послуг таких принципів у своїй діяльності, як чітке розкриття інформації з відповідних питань до, під час і після укладення угоди; справедливе та ввічливе ставлення до клієнтів; забезпечення механізмів звернення по допомогу для виправлення помилок, розгляду скарг і вирішення спорів [7, с. 24, 25].

Фінансова інклюзія включає такі змістовні складові, як доступність фінансових послуг, фінансова грамотність та захист прав споживачів. Основним показником рівня фінансової інклюзії є частка громадян, котрі мають рахунок у банку чи подібній фінансовій установі або використовують сервіс мобільних грошей протягом останнього року. Застосовуються й інші показники.

Експерти міжнародних організацій, що здійснюють моніторинг таких процесів, а саме Організації економічного співробітництва та розвитку (OECD) і Міжнародної мережі фінансової освіти (INFE), відзначають загалом незадовільний рівень фінансової грамотності й фінансової інклюзії, адже наразі майже третина населення світу не має доступу до базового банківського рахунку [1]. За висновками фахівців Агентства США з міжнародного розвитку (USAID), в Україні ступінь проникнення фінансових послуг значно нижчий за світові норми: в середньому один українець має лише одну банківську картку та один поточний рахунок у банку. До інших послуг вдаються або в разі крайньої потреби (приміром, у кредиті), або за традицією (маються на увазі депозити, котрі є менш ніж у 10 % населення), або навіть без усвідомлення сутності послуги (приклад – страхування цивільної відповідальності власників транспортних засобів) [2, с. 4].

Оцінка фінансової доступності проводиться з обов'язковим урахуванням статі, оскільки жінок відносять до окремої групи користувачів фінансових послуг із особливими потребами. Проте, згідно з аналітичними даними OECD, в Україні не виявлено жодної суттєвої різниці в рівні фінансової грамотності чи інклюзії за гендерною ознакою [2, с. 7].

За інформацією НБУ в Україні більш ніж третина населення залишається поза фінансовою системою, що свідчить про її відокремленість від національної економіки й суспільства загалом, меншу ефективність управління коштами й відповідну фінансову безпеку [1]. За багатьма показниками фінансової інклюзії наша держава перебуває на середньому або нижче середнього рівня по країнах, включених у групу держав регіону Європи та Центральної Азії з доходом, меншим від середнього. Так, банківські рахунки мають 63 % українців, старші 15 років (у Монголії – 93 %); оплачують рахунки через Інтернет – 23 % (у Норвегії – 88 %); є власниками платіжних карток – 49 % (у Білорусії – 71 %); використовують дистанційні канали для управління рахунком – 18 % українців (середній показник по регіону – 23 %) [11].

Основні дані, що характеризують зміни в доступі до банківських послуг в Україні, наведено в таблиці. Так, за 2014–2018 рр. кількість банків зменшилася майже вдвічі, що зумовило зменшення числа їхніх структурних підрозділів на 43,7 %, однак це не позначилося на мережі банкоматів, яка після скорочення у 2015–2016 рр. і збільшення у 2017 р. вийшла на рівень 2018 р. Знаковою тенденцією є поступове зростання кількості активних платіжних карток – на 12,5 % за п'ять років [13; 14].

Поряд із тим у аналізованій період спостерігалосся неухильне зниження ступеня проникнення банківських послуг, про що свідчить динаміка показ-

Таблиця. Динаміка показників доступності банківських послуг в Україні протягом 2014–2018 рр.

Показники	2014	2015	2016	2017	2018	2018/2014
Кількість:						
банків	147	117	96	82	77	52,4 %
структурних підрозділів банків, тис.	15,1	11,9	10,3	9,5	8,5	56,3 %
активних платіжних карток, млн	32,8	34,9	32,4	34,9	36,9	112,5 %
банкоматів, тис.	36,5	33,2	33,8	37,0	36,6	100,3 %
платіжних терміналів банків, тис.	203,6	193,8	219,2	251,7	292,3	143,6 %
Чисті кредити фізичним особам відносно ВВП, %	9,1	4,8	3,2	3,1	3,2	-9,9 в. п.
Кошти фізичних осіб відносно ВВП, %	25,4	20,2	18,3	16,1	14,3	-11,1 в. п.
Відношення готівкових коштів у обігу до ВВП, %	17,8	14,2	13,2	11,1	9,8	-8,0 в. п.

Складено на основі розрахунків за: Звіт про фінансову стабільність. Грудень 2018 р. / Нац. банк України. Київ, 2018. 50 с. URL: <https://bank.gov.ua/>; Огляд банківського сектору. Лютий 2019 р. / Нац. банк України. Київ, 2019. 13 с. URL: <https://bank.gov.ua/>.

ників кредитування та залучення коштів фізичних осіб відносно ВВП. Зокрема, на дві третини зменшилися обсяги кредитів і майже наполовину – обсяги залучених банками коштів фізичних осіб до ВВП. Водночас виключно позитивним результатом можна вважати зниження відносних показників готівкових коштів у обігу до ВВП (із 17,8 до 9,8 %).

Отже, за останніх п'ять років у банківському секторі спостерігалися різновекторні тенденції, які визначили й великою мірою характеризують рівень фінансової інклюзії в країні, а саме:

- істотне скорочення кількості банків і банківських відділень, що загалом негативно вплинуло на доступ громадян до банківських послуг, особливо в малих містах і селах;

- зростання абсолютних обсягів роздрібного банківського кредитування й залишків коштів фізичних осіб на поточних і депозитних рахунках у 2017–2018 рр., що не відповідає сучасним суспільним потребам, як на це вказує зменшення їхньої частки у ВВП;

- стабілізація мережі банкоматів і помітне збільшення числа платіжних терміналів банків, що має поліпшити фінансовий доступ;

- зростання чисельності активних платіжних карток та зменшення обсягів готівкових коштів, що підтверджує поширення безготівкових розрахунків, у т. ч. унаслідок певного підвищення фінансової грамотності населення.

Наведені в таблиці показники кількісно характеризують основні параметри функціонування комерційних банків у контексті надання населенню базових послуг, проте їх не достатньо для комплексної оцінки рівня фінансової інклюзії – необхідно з'ясувати позицію користувачів банківських послуг, якісні характеристики їх доступу до таких послуг, окреслити проблеми в цій сфері. З цією метою нами проведено опитування 250 респондентів із декількох областей України всіх гендерних і вікових груп, що мають неоднаковий рівень освіти, займаються різними видами діяльності, прожива-

ють у населених пунктах різних типів. Аналіз результатів у розрізі визначених напрямів дослідження дає підстави для таких висновків:

1. Використання банківських продуктів і послуг:

- найактивніше різноманітні банківські продукти і послуги використовують люди віком від 18 до 60 років та особи з вищим рівнем освіти;
- мають поточний рахунок у банках і користуються платіжними картками практично всі респонденти (96,4 %);
- найпоширенішими є картки для одержання заробітної плати (60,4 % опитаних), пенсій (27,2 %), соціальних допомог (28,4 %) та кредитні (50,8 %);
- купівлю або продаж валюти у банках здійснювала майже половина респондентів (46,4%);
- іпотечними, споживчими й автокредитами, операціями з банківськими металами та цінними паперами, депозитарними сейфами користуються дуже мало клієнтів (відповідно 2,4; 10,0; 2,0; 0,4; 2,8; 3,2 %).

2. Використання безготівкових розрахунків та інтернет-банкінгу, доступ до банківської інфраструктури:

- рівень використання безготівкових розрахунків у розрізі вікових груп, сфер діяльності респондентів, а також у населених пунктах різних типів є досить високим;
- інтернет-банкінг має більшу популярність серед жінок (63,6 % опитаних) порівняно з чоловіками (52,1 %), що підтверджує відсутність обмежень фінансового доступу за гендерною ознакою;
- безготівкові розрахунки респонденти найчастіше здійснювали за придбані товари (78,4 % опитаних), поповнення телефону (77,2 %), оплати житлово-комунальних послуг (67,2 %);
- місце проживання респондентів впливає на ступінь охоплення інтернет-банкінгом (у селах і селищах – 40 % опитаних, у містах районного значення – 55,2, в містах обласного значення – 79,6 %) та визначає доступ до банкоматів і платіжних терміналів (відповідно 61,3; 94,0 та 94,4 %).

3. Оцінка якості інформації про банківські послуги:

- оцінили інформацію про банківські послуги як доступну щодо її отримання лише половина з опитаних респондентів (50,8 %); вважають її зрозумілою 58 %, повною – 23,2, надійною – 21,2 %;
- більшість опитаних жінок (52,6 %) вважають цю інформацію доступною, водночас серед чоловіків такої думки дотримуються 47,9 % опитаних; утім, оцінка жінками зрозумілості, повноти й надійності інформації навпаки нижча;
- рівень освіти респондентів загалом позитивно впливає на оцінку ними якості інформації про банківські послуги за всіма запропонованими характеристиками.

4. Довіра до інформації про банківські послуги:

- серед різноманітних джерел даних про банки й банківські послуги респонденти всіх вікових груп найбільше довіряють веб-сайтам банків та відгукам знайомих і родичів, а найменше – телерекламі (від 1,7 до 13,5 %

опитаних у різних вікових групах), друкованим засобам масової інформації (від 11 до 27 %) та дзвінками від працівників банку (від 10,8 до 17,8 %); практично всім джерелам інформації (крім телереклами і дзвінків від працівників банку) здебільшого довіряють респонденти із середньою спеціальною, вищою освітою й науковим ступенем;

– сприйняття банку як свого фінансового консультанта підтвердила досить велика частина респондентів різних вікових груп (від 37,5 до 67,8 %) та з різним рівнем освіти (від 40 до 70,6 % опитаних у відповідних групах);

– загальний рівень довіри до банків, враховуючи сучасні тенденції розвитку банківської системи й фінансову нестабільність в Україні, можна оцінити як задовільний: від 36,8 до 75 % респондентів різних вікових груп і від 43,1 до 70 % респондентів із різним рівнем освіти підтвердили свою довіру до банків у цілому.

Дані опитування, а також результати досліджень підтверджують, що головними детермінантами фінансової поведінки, грамотності та інклюзії є вік, освіта й майновий стан громадян. Традиційно молоді люди (18–35 років) є обізнанішими у сфері фінансів, відкриті для застосування нових інструментів, їм доступні новітні фінансові та банківські технології, але разом із тим вони потребують відповідних технічних зручностей (додатків до сучасних гаджетів і платформ), повної й достовірної інформації про фінансові продукти та послуги. Особи у віці від 35 до 45 років мають більший досвід використання фінансових послуг і тому є основною категорією клієнтів, котрі потребують нових послуг, пов'язаних із довгостроковим плануванням власних фінансів. Люди, старші 45 років, погоджуються на фінансові послуги переважно вимушено: зазвичай вони мають власний або знають про чужий негативний досвід користування такими послугами. Важливо підвищувати загальний рівень фінансової грамотності таких клієнтів, доносити їм інформацію про фінансові продукти й послуги в доступній формі, а також посилити захист їхніх прав від можливих ризиків і шахрайства.

Таким чином, рівень освіти й майновий стан користувачів фінансових послуг безпосередньо впливають на аналізовані явища. Освіченість об'єктивно зумовлює більшу обізнаність та прагнення до застосування нових продуктів і послуг, а заможність передбачає використання певного набору послуг, пов'язаних здебільшого зі зберіганням нагромаджень та інвестуванням коштів. Водночас особи з доходом, нижчим від середнього рівня, вдаються до інших видів фінансових послуг.

Можливості щодо використання новітніх банківських продуктів, підвищення фінансової грамотності громадян і забезпечення фінансової інклюзії істотно різняться за типами населених пунктів. Так, у сільській місцевості традиційно застосовують обмежений перелік фінансових послуг у зв'язку з низькою фінансовою доступністю. До речі, характерною рисою України є те, що географічне розташування регіонів, особливо їх наближеність до певних країн-сусідів, помітно впливає на фінансову грамотність та фінансову інклюзію.

За результатами дослідження визначено такі вектори розвитку роздрібно-банківського бізнесу в контексті забезпечення фінансової інклюзії:

- спрямування орієнтованої на клієнта політики банківських установ на забезпечення вищого рівня фінансової інклюзії, що важливо для збереження та розширення клієнтської бази. Кращі обізнаність і доступ до банківських продуктів сприяють збільшенню обсягів банківських послуг, залученню нових клієнтів до банківського обслуговування, поліпшенню фінансових показників діяльності банків;

- підвищення доступності банківських послуг шляхом забезпечення їх зрозумілості й прозорості. Заслуговує на увагу практика окремих банків щодо розміщення на власних веб-сайтах порівняльних умов надання кредитів у банках-партнерах, детальних роз'яснень порядку кредитування, кредитних калькуляторів, а також відкриття депозитів, випуску платіжних карток, що дає змогу клієнтам прийняти правильне рішення;

- залучення населення до новітніх банківських продуктів, прискорення розвитку безготівкових платежів, заохочення клієнтів до їх здійснення за допомогою різноманітних стимулюючих інструментів (кеш-бек, запровадження зручних платформ мобільних технологій нових поколінь тощо);

- розвиток банківських технологій, продуктів і послуг у контексті підвищення їхньої якості, повнішого врахування постійно зростаючих потреб клієнтів у розрізі вікових категорій, соціальних, гендерних та інших груп залежно від їх способу життя, професії, інтересів. Удосконалення й розбудова платіжної інфраструктури та електронних каналів;

- запровадження в банках стандартів якісного обслуговування з обов'язковим дотриманням працівниками, визнання на всіх управлінських рівнях і персоналом банку пріоритетним підходу, орієнтованого на клієнта;

- забезпечення захисту прав клієнтів як споживачів банківських послуг у контексті не лише впорядкування відповідної законодавчої бази, а й підвищення надійності банківських технологій надання послуг, удосконалення процедур верифікації, застосування електронних способів підтвердження платежів;

- підключення банківських установ до ініційованої НБУ широкомасштабної й системної роботи у сфері підвищення фінансової грамотності не тільки клієнтів банку, а й усього населення із застосуванням диференційованих підходів до різних його верств на основі врахування історичних, ментальних і культурних особливостей. Ознайомлення клієнтів із перевагами та новими видами безготівкових розрахунків, платежів із використанням пристроїв мобільного зв'язку тощо;

- у процесі підвищення рівня фінансової освіченості громадян, поширення знань про можливі небезпеки й ризики, котрі виникають унаслідок повсюдного використання фінансових, у т. ч. банківських, послуг. Розвиток навичок розпізнавання фінансового шахрайства, захист і протидія йому.

Реалізація комерційними банками запропонованих заходів щодо посилення фінансової інклюзії сприятиме як розбудові роздрібно-банківського

бізнесу, так і відновленню довіри населення до банківської системи загалом, а отже, розвитку ринку банківських послуг, що є важливою складовою економічної системи країни.

Список використаних джерел

1. Фінансова інклюзія / Нац. банк України. URL: https://bank.gov.ua/control/uk/publish/article?art_id=3961976&cat_id=3115908.
2. Фінансова грамотність, обізнаність та інклюзія в Україні: звіт про дослідження. Додатковий проект IP-FSS в Україні. Проект регіонального економічного розвитку. Листопад 2017 р. 69 с.
3. Стратегія Національного банку України / Нац. банк України. URL: <https://bank.gov.ua/doccatalog/document?id=64754192>.
4. Zhyvko Z. B., Zachosova N. V. Financial inclusion as an indicator of management of bank component of the state financial security. *Financial and credit activity: problems of theory and practice*. 2019. Vol. 1. No. 28. URL: <http://fkd.org.ua/article/view/163929/163280>.
5. Взаимосвязи финансовой доступности, финансовой стабильности и экономического роста: обзор публикаций / Центр. банк РФ. 2018. URL: https://www.cbr.ru/Content/Document/File/44100/publ_15022018.pdf.
6. Науменкова С. В. Фінансова інклюзивність: економічний зміст та підходи до вимірювання. *Актуальні проблеми економіки*. 2015. № 4. С. 363–371.
7. Науменкова С. В. Підвищення доступності фінансових послуг: актуальні питання регуляторної практики. *Фінанси України*. 2013. № 10. С. 20–33.
8. Пахненко О. М. Аналіз підходів до оцінювання рівня фінансової інклюзивності. *Проблеми і перспективи розвитку фінансово-кредитної системи України* : матеріали II Всеукр. наук.-практ. конф., Суми, 23 лист. 2017 р. Суми : Держ. ун-т, 2017. С. 170–174.
9. Луців Б. А. Fintex в системі фінансової інклюзивності. *Світ фінансів*. 2018. № 4. С. 110–120.
10. Калашнікова Т. В., Самохіна С. А. Розвиток ринку фінансових технологій в Україні як фактор сприяння фінансовій інклюзивності. *Вісник ХНАУ ім. В. В. Докучаєва. Сер.: економічні науки*. 2018. № 3. С. 201–210.
11. Веремийченко Е. Нужны ли украинцам новые фининструменты / НВ Бизнес. URL: <https://biz.nv.ua/ukr/experts/chi-potribna-ukrajintsjam-finansova-inkluzija-2486262.html>.
12. Поширені питання щодо фінансової інклюзії / CGAP. URL: <https://www.cgap.org/about/faq#why-does-financial-inclusion-matter>.
13. Звіт про фінансову стабільність. Грудень 2018 р. / Нац. банк України. Київ, 2018. 50 с. URL: <https://bank.gov.ua/>.
14. Огляд банківського сектору. Лютий 2019 р. / Нац. банк України. Київ, 2019. 13 с. URL: <https://bank.gov.ua/>.

References

1. National Bank of Ukraine. (n. d.). *Financial inclusion*. Retrieved from https://bank.gov.ua/control/uk/publish/article?art_id=3961976&cat_id=3115908 [in Ukrainian].
2. USAID. (2017, November). *Financial literacy, awareness and inclusion in Ukraine: study report. Additional project IP-FSS in Ukraine. Regional economic development project* [in Ukrainian].
3. National Bank of Ukraine. (n. d.). *Strategy of the National Bank of Ukraine*. Retrieved from <https://bank.gov.ua/doccatalog/document?id=64754192> [in Ukrainian].
4. Zhyvko, Z. B., Zachosova, N. V. (2019). Financial inclusion as an indicator of management of bank component of the state financial security. *Financial and credit activity: problems of theory and practice*, Vol. 1, No. 28. Retrieved from <http://fkd.org.ua/article/view/163929/163280>.

5. The Central Bank of the Russian Federation. (2018). *The relationship of financial availability, financial stability and economic growth: A review of publications*. Retrieved from https://www.cbr.ru/Content/Document/File/44100/publ_15022018.pdf [in Russian].
6. Naumenkova, S. V. (2015). Financial inclusivity: economic contents and the approaches to its assessment. *Actual problems of economics*, 4, 363–371 [in Ukrainian].
7. Naumenkova, S. V. (2013). Improvement of financial services accessibility: issues of regulatory practice. *Finance of Ukraine*, 10, 20–33 [in Ukrainian].
8. Pakhnenko, O. M. (2017). An analysis of approaches to assessing the level of financial inclusiveness. In *Problems and prospects of development of the financial and credit system of Ukraine* (pp. 170–174). Sumy: Sumskyi derzhavnyi universytet [in Ukrainian].
9. Lutsiv, B. L. (2018). FinTeh in the financial system of inclusiveness. *World of finance*, 4, 110–120 [in Ukrainian].
10. Kalashnikova, T. V., Samokhina, S. A. (2018). Development of the financial technology market in Ukraine as a factor in promoting financial inclusion. *Bulletin of Kharkiv National Agrarian University named after V. V. Dokuchaev. Series: Economics*, 3, 201–210 [in Ukrainian].
11. Veremiichenko, Ye. (2018, August 3). *Do Ukrainians need new financial instruments*. Retrieved from <https://biz.nv.ua/ukr/experts/chi-potribna-ukrajintsjam-finansova-inkluzija-2486262.html> [in Ukrainian].
12. CGAP. (n. d.). *Frequently asked questions about financial inclusion*. Retrieved from <https://www.cgap.org/about/faq#why-does-financial-inclusion-matter>.
13. National Bank of Ukraine. (2018, December). *Financial stability report*. Retrieved from <https://bank.gov.ua/> [in Ukrainian].
14. National Bank of Ukraine. (2019, February). *Overview of the banking sector*. Retrieved from <https://bank.gov.ua/> [in Ukrainian].