

DOI: 10.61718/mon202601.07
УДК 336.7; 338.4 (477)

Квасницька Раїса Степанівна
Доктор економічних наук, професор
ORCID: 0000-0002-0443-9390
Хмельницький національний університет
Авраменко Олександр Володимирович
Хмельницький національний університет
Слатенко Максим Олександрович
Хмельницький національний університет

3.10. Фінансові послуги поштових операторів на фінансовому ринку України

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» [1]. Сфера послуг на сьогоднішній день є потужною рушійною силою економічного розвитку будь-якої країни. Про це свідчить той факт, що «сфера послуг, яка на сьогоднішній день характеризується високою оборотністю капіталу, є одним з найбільших одержувачів міжнародних інвестицій. Тому різноманітність послуг, як у виробничому, так і у фінансовому секторах, а також їх економічна орієнтація будуть продовжувати розвиватися і зростати з кожним роком. Це пов'язано з тим, що люди користуються послугами всюди: послуги використовуються в повсякденному житті, на роботі, у відпустці тощо.

Варто відмітити, що розкриття суті поняття «послуга» і до сьогодні є дискусійним, так як варіативними є самі підходи до трактування цього поняття. Так, суть поняття «послуга» загалом може бути розкрита через такі дифініційні спрямування:

- 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.

Здійснивши аналіз визначень послуги за виокремленими підходами уможливується 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» [2, с. 475].

На основі специфічних властивостей послуг, як цінностей (благ), виокремлюються такі їх ключові особливості (табл. 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.

Таблиця 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 ступеня (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 [2]

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» [3, с. 168].

Наразі глобальний сектор послуг є одним із найдинамічніших і найбільших сегментів ринку, а головними чинниками його успіху є скоординована та ефективна співпраця між компаніями в секторі послуг і попит серед клієнтів. Практика застосування соціально-економічних моделей у розвинених країнах показує, що сектор послуг відіграє дуже важливу роль у формуванні рівня освіти та культури робочої сили, задоволенні потреб членів суспільства та впливає на виробничий сектор у плані підвищення рівня задоволення потреб суспільства. Водночас радикальні перетворення в українській економіці загострили проблему недооцінки важливої ролі сектора послуг, що, в свою чергу, зумовлює необхідність визначення економічної сутності послуг у сучасних економічних умовах. Існує два підходи до визначення послуг:

- «послуги» як дії, що надають користь та допомогу іншим;
- «послуги» як продукти (результати) діяльності сервісних компаній.

При цьому, послуги як результати роботи задовольняють потреби споживачів, а вартість послуг визначається професійними та особистими якостями людей, які їх надають. Саме безпосередня робота є визначальним фактором якості та ціни послуг.

Структура сфери послуг розділяється на:

- сектор виробництва матеріальних послуг (транспорт, торгівля, житлово-комунальні послуги тощо);
- сектор виробництва нематеріальних послуг (управління, військова та охоронна діяльність, освіта, охорона здоров'я, наука, мистецтво, розваги, соціальні послуги, маркетинг, аудит, кредитування, страхування тощо).

При цьому, дослідники у науковій літературі сферу послуг поділяють на три сектори: інфраструктура (транспорт, зв'язок, електро- та теплопередача); розподіл та обмін (торгівля, страхування, фінанси); соціальний та адміністративний (адміністрація, наука, освіта, охорона здоров'я, мистецтво) [4, с. 13]. Серед різних послуг, послуг розподілу й обміну, що пропонуються на даний момент їх споживачам, виділяється один вид послуг, а саме фінансові послуги, пов'язані з перетворенням фінансових ресурсів у капітал та інвестиції для фізичних та юридичних осіб, переміщення грошових коштів та оплатою різних товарів та послуг.

Відповідно до Закону України «Про фінансові послуги та фінансові компанії», фінансові послуги – це «операція або декілька операцій, пов'язаних 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» [5]. Цим Законом також регламентовано види фінансових послуг, а саме: страхування; надання коштів та банківських металів у кредит; залучення коштів та банківських металів, що підлягають поверненню; фінансовий лізинг; факторинг; надання гарантій; торгівля валютними цінностями; фінансові платіжні послуги; фінансові послуги, що надаються в межах професійної діяльності на ринках капіталу [5].

Варто зазначити, що загалом визначають три основні ознаки будь-якої фінансової послуги:

- операції здійснюються на користь третіх осіб, тобто є посередницькими;
- предметом операції є фінансові активи;
- метою операції є отримання прибутку або збереження реальної вартості фінансового активу [6, с. 8].

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 (рис. 1):

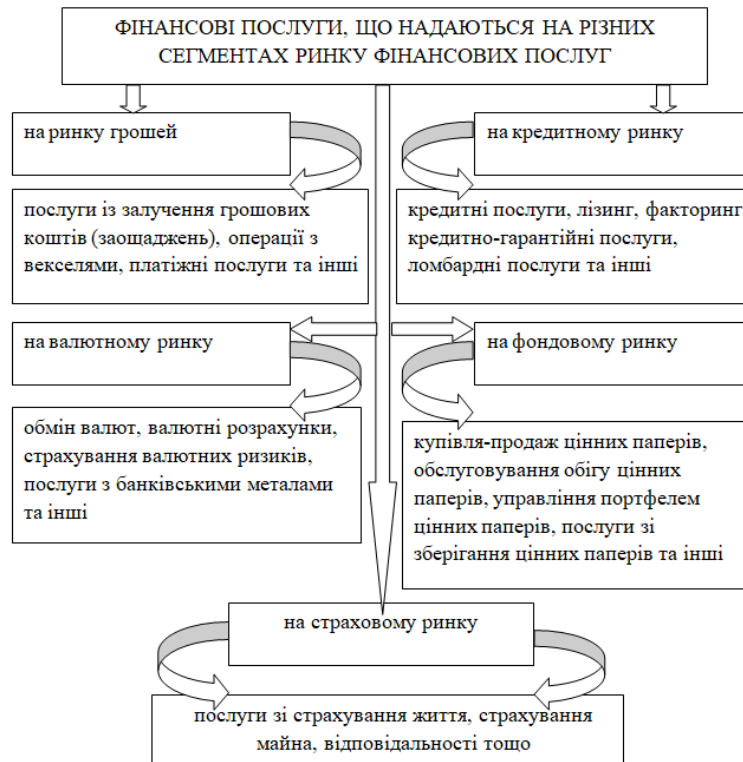


Рис. 1. Фінансові послуги, що надаються на різних сегментах ринку фінансових послуг України

- 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.

Як і будь-які послуги, фінансові послуги мають того хто їх виконує (надає) – суб'єкта цих послуг, а також того кому вони надаються – споживача цих послуг. Так, згідно законодавства «надавач фінансових послуг – це фінансова установа, а у випадках, прямо визначених спеціальними законами, – інша юридична особа або філія іноземної юридичної особи, яка має право надавати фінансові послуги» [5]. При цьому, вартим уваги є більш розширене тлумачення цього поняття, а саме - надавач фінансових послуг розглядається як юридична особа (включаючи банки, страхові компанії, інвестиційні компанії, лізингові компанії, кредитні спілки, ломбарди та установи електронних грошей і платежів, платіжні системи), яка на підставі ліцензії надає

один або кілька видів фінансових послуг, таких як кредитування, страхування, фінансовий лізинг, факторинг, переказ коштів, операції з іноземною тощо.

Споживачем фінансових послуг є «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» [5].

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» [7, 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 [6]; 8 класифікаційних ознак [8]; 9 класифікаційних ознак [7]; 12 класифікаційних ознак [9]; 14 класифікаційних ознак [10]; 15 класифікаційних ознак [3]. 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» [3].

Отже, фінансові послуги поділяються відповідними ознаками на такі види:

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);

6) 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.

Отже, 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) [10, с. 5]. Серед великого розмаїття фінансових послуг чільне місце відводиться такому їх виду, як платіжні фінансові послуги, тобто «діяльність надавача платіжних послуг з виконання та/або супроводження платіжних операцій» [11]. Згідно Закону України «Про платіжні послуги» до фінансових платіжних послуг відносяться:

1) послуги із зарахування готівкових коштів на рахунки користувачів, а також усі послуги щодо відкриття, обслуговування та закриття рахунків (крім електронних гаманців);

2) послуги із зняття готівкових коштів з рахунків користувачів, а також усі послуги щодо відкриття, обслуговування та закриття рахунків (крім електронних гаманців);

3) послуги з виконання платіжних операцій із власними коштами користувача з рахунку/на рахунок користувача (крім платіжних операцій з електронними грошима), у тому числі: виконання кредитового переказу; виконання дебетового переказу; виконання іншої платіжної операції, у тому числі з використанням платіжних інструментів;

4) послуги з виконання платіжних операцій з рахунку/на рахунок користувача (крім платіжних операцій з електронними грошима), за умови що кошти для виконання платіжної операції надаються користувачу надавачем платіжних послуг на умовах кредиту, у тому числі: виконання кредитового переказу; виконання дебетового переказу; виконання іншої платіжної операції, у тому числі з використанням платіжних інструментів;

5) послуги з емісії платіжних інструментів та/або здійснення еквайрингу платіжних інструментів;

6) послуги з переказу коштів без відкриття рахунку;

7) послуги з випуску електронних грошей та виконання платіжних операцій з ними, у тому числі відкриття та обслуговування електронних гаманців [11].

Надавачами платіжних послуг можуть бути: банки, філії іноземних банків; платіжні установи (у т. ч. малі платіжні установи); філії іноземних платіжних установ; установи електронних грошей; фінансові установи, що мають право на надання платіжних послуг; оператори поштового зв'язку (в т.ч. оператори експрес-доставки); надавачі нефінансових платіжних послуг; Національний банк України; органи державної влади, органи місцевого самоврядування [11].

Варто відмітити, що серед надавачів платіжних послуг виокремлюють:

- надавачів платіжних послуг для обслуговування рахунків, тобто постачальників платіжних послуг, які відкривають рахунки платників з метою здійснення платіжних операцій;
- надавачів платіжних послуг для ініціювання платіжних операцій, тобто юридичних осіб, які мають право надавати послуги з ініціювання платіжних операцій;
- надавачів платіжних послуг для надання інформації про рахунки, тобто юридичних осіб, які отримали право надавати послуги з надання інформації про рахунки.

Таким чином, серед надавачів платіжних фінансових послуг виокремлюються оператори поштового зв'язку (оператори експрес-доставки), яким є суб'єкт господарювання, що здійснює діяльність на території України та у встановленому законодавством порядку надає послуги поштового зв'язку [12]. Фінансові послуги для галузі поштового зв'язку є нетрадиційними та новими послугами, які вимагають відповідної реорганізації виробничого процесу їх реалізації. За своїм функціоналом фінансові послуги є інноваційним видом послуг, які створюють можливості для підвищення ефективності діяльності поштових операторів, а також змінюють їх роль в економіці країни. Особливості фінансових послуг поштових операторів (операторів експрес-доставки) полягають у наступному:

- ці послуги є для них нетиповим видом продукції;
- вимагає налагодження корпоративних відносин у сфері розвитку цих послуг з організаціями з інших галузей діяльності (банками, страховими компаніями, житлово-комунальними підприємствами, постачальниками газу та енергії; акціонерними товариствами, ринками капіталу);
- заохочує розробку та застосування нового технологічного обладнання
- персональних комп'ютерів, банкоматів, пластикових карток для надання послуг (тобто нових інформаційних технологій);
- заохочення створення колективних точок доступу (КТД) у поштових відділеннях та незалежно від них, які можуть використовуватися для надання фінансових послуг та базових комунікаційних послуг. Таким чином, КТД надають можливість розширити доступ споживачів до традиційних комунікаційних послуг та нетрадиційних послуг від операторів зв'язку, включаючи фінансові послуги [13, с. 14].

Враховуючи зазначені особливості фінансових послуг поштових операторів (операторів експрес-доставки) їх змістову суть можна розглядати, як послуги, які надають можливість споживачам цих послуг задовольняти їх потреби з переміщення фінансових активів у просторі та часі за допомогою засобів поштового зв'язку, інформаційно-комунікаційних технологій та використання платіжних систем. Таким чином, сьогодні фінансові платіжні послуги є вагомим складовою діяльності поштових операторів, які формують їх доходи та прибутки.

Останнім часом один із сегментів ринку логістичних послуг, а саме ринок експрес-доставки, швидко зростає і має великі перспективи. Зростаючі вимоги клієнтів, високий рівень конкуренції на ринку експрес-доставки та взаємодія із зовнішнім середовищем вимагають від операторів експрес-доставки пошуку нових шляхів розвитку, використання нових підходів та інструментів для залучення та утримання клієнтів. Необхідність розвитку ринку експрес-доставки є очевидною і зумовлена часом та потребами клієнтів. Ринок поштових та логістичних послуг, або ринок експрес-доставки, є одним із ринків, що найбільш динамічно розвиваються. Однак, як і багато інших ринків, він також зазнає впливу змін, що відбуваються на глобальному рівні, і ці зміни часто стимулюють його розвиток. Також зазнає впливу змін, що відбуваються на глобальному рівні, і ці зміни часто є рушійною силою його розвитку. Формування ринку експрес-доставки відбувалося на ранніх етапах процесу глобалізації, до появи Інтернету, і в даний час є одним з рушіїв розвитку ринку експрес-доставки. Сьогодні будь-хто може замовити товари з будь-якої точки світу за допомогою декількох кліків, а це означає, що світ змінився, а разом з ним змінилися і підходи до підприємництва та споживачів. Однією з головних тенденцій глобалізації є зростання ринку електронної комерції. «Персоналізація, мобілізація, соціальна комерція, мультимедіальність, зростання показника проникнення Інтернету і збільшення частки онлайн-покупців стають головними каталізаторами зростання поштових та кур'єрських перевезень в світі» [14]. Український ринок експрес-доставки не є винятком, оскільки його перспективи привернули увагу багатьох учасників ринку – торгових майданчиків, інтернет-магазинів, роздрібних продавців та інших (рис. 2).

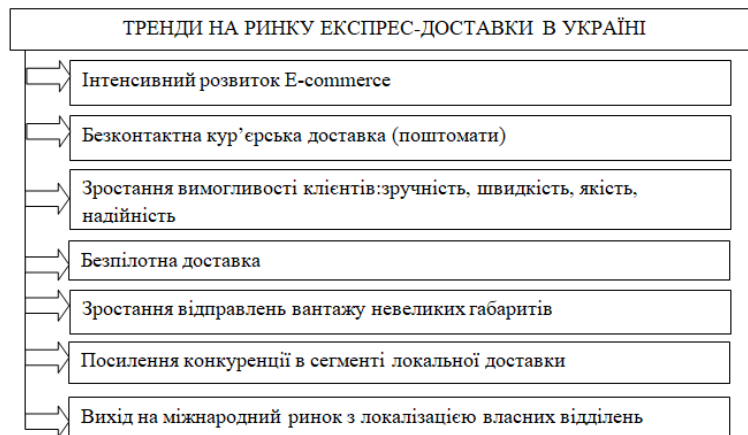


Рис. 2. Основні тренди експрес-доставки на ринку України
 Джерело [14]

При цьому, у 2023 році ринок експрес-доставки в Україні оцінюється в 653 млн посилок, що характеризується зростанням у 2,6 раза, або в середньому на 16% на рік. Зростання ринку у 2024 році досягло 65 млн відправлень (10%) порівняно з 2023 роком (рис. 3).

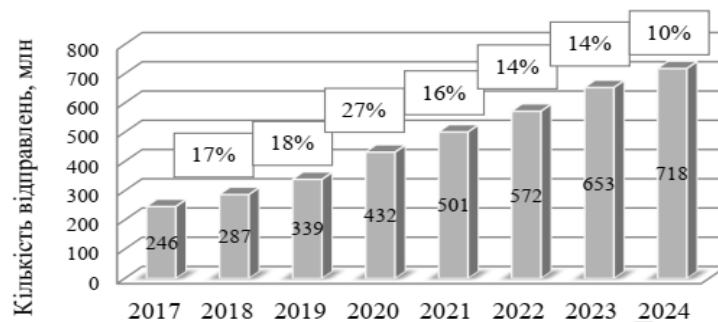


Рис. 3. Зростання ринку експрес-доставки
 Джерело [15].

Що ж стосується обсягів поштової та кур'єрської доставки поштовими операторами України у грошовому еквіваленті отриманих у 2022-2024 роках, то варто відмітити, що незважаючи на падіння у 2023 році (внаслідок війни та неповних даних), обсяг реалізації у 2024 році (16557,7 млн грн) демонструє рекордне зростання (табл. 2). У 2024 році обсяг реалізації послуг зріс на 11823,8 млн грн або на +249,77% порівняно з 2023 роком, що свідчить про повне відновлення ринку та значне його розширення. Обсяг реалізації за 2023 рік (4733,9 млн грн) значно менший, ніж у 2022 році (10205,1 млн грн). Це пояснюється відсутністю даних за III та IV квартали 2023 року (дані були визнані згідно чинного законодавства конфіденційними – к/с).

Таблиця 2

Динаміка обсягів реалізованих послуг поштовими операторами України у 2022-2024 рр.

Роки (квартали)	Обсяг реалізації, млн грн	Відхилення	
		Абсолютне, млн грн	Відносне, %
I квартал 2022	2218,7	*	*
II квартал 2022	2201,7	-17,0	-0,76
III квартал 2022	2754,6	+552,9	+25,11
IV квартал 2022	3030,1	+275,5	+10,0
2022 рік	10205,1		
I квартал 2023	2730,3	-299,8	-9,89
II квартал 2023	2003,5	-726,8	-26,62

III квартал 2023	к/с	*	*
IV квартал 2023	к/с	*	*
2023 рік	4733,9	-5471,3	-53,61
I квартал 2024	3820,2	+1816,7	+90,67
II квартал 2024	3899,9	+79,7	+2,09
III квартал 2024	4116,9	+217,0	+5,56
IV квартал 2024	4720,6	+603,7	+14,66
2024 рік	16557,6	+11823,8	+249,77

Складено за даними [15].

Дані табл. 2 підтверджують, що ринок поштових послуг України успішно подолав кризові явища 2023 року. 2024 рік став роком-проривом із рекордними обсягами реалізації (16,56 млрд грн), значно перевищивши довоєнні/початково-воєнні показники. Це зростання обумовлене високою адаптивністю операторів, розвитком внутрішньої електронної комерції та загальною стабілізацією логістичних процесів.

Найбільшими гравцями на ринку поштових послуг є Нова Пошта, Укрпошта, Інсайт, Делівері, Міст Експрес, Автолюкс та інші (рис. 4).

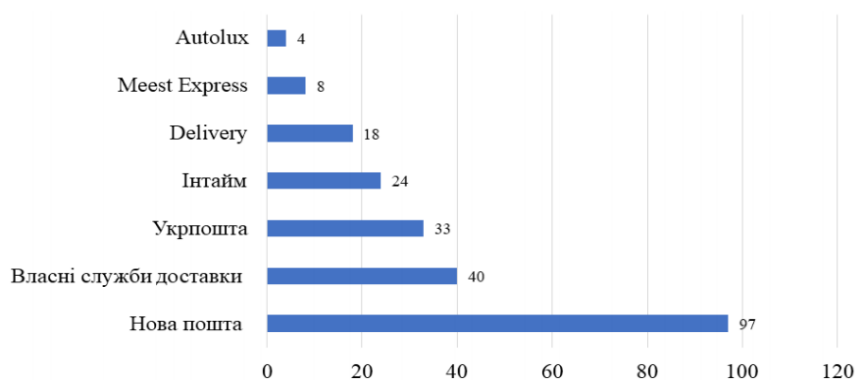


Рис. 4. Рейтинг представників експрес-доставки на ринку України
 Джерело [16]

Варто відмітити, що діяльність компаній експрес-доставки в Україні сьогодні вийшла за межі традиційної логістики. Розвиток електронної комерції, який прискорився через пандемію COVID-19, спонукав логістичних операторів перетворитися на повноцінні фінансові установи, що надають послуги з переказу грошей, еквайрингу та післядоставної оплати.

Інтеграція логістичних і платіжних функцій створила унікальний сегмент ринку фінансових послуг, який потребує глибокого аналізу. Так, компанії експрес-доставки, такі як NOVA (Нова пошта) та Укрпошта, зазвичай виступають посередниками в логістиці, але їхня роль значно розширилася. У контексті фінансових послуг, що є «діяльністю надавача платіжних послуг з виконання та/або супроводження платіжних операцій» [11], вони перетворилися на операторів інфраструктури, які забезпечують останній етап фінансового циклу електронної комерції – прийом платежів та переказ коштів продавцям.

Основною фінансовою послугою, що поєднує системи доставки та оплати, є післяплата. У 2019-2024 роках ця послуга залишалася домінуючою на українському ринку електронної комерції, що вимагало від логістичних операторів мати ліцензії та створювати власну платіжну інфраструктуру (таку як NovaPay). Діяльність фінансового підрозділу компаній експрес-доставки регулюється Законом України «Про платіжні системи» та нормативно-правовими актами НБУ. Це вимагає від них дотримання суворих вимог щодо фінансового моніторингу, безпеки транзакцій та захисту прав споживачів. Зокрема, статус АТ «Укрпошта» як національного поштового оператора дозволяє їй здійснювати фінансові перекази, тоді як ТОВ «Нова Пошта» створила окрему платіжну систему - NovaPay для роботи в цьому сегменті.

Ринок експрес-доставки в Україні є висококонкурентним і постійно адаптується до економічних та безпекових реалій. На ціноутворення на цьому ринку впливає багато факторів, а регулюють його три основні сили: державна монополія на універсальні послуги (Укрпошта), домінування приватного сектору (Нова Пошта) та загальні економічні чинники в умовах війни. Ринок експрес-доставки має чітке сегментування за ціною та швидкістю. Так, можна виділити такі три сегменти:

1) лідерство за швидкістю, технологічністю та якістю сервісу, що виправдовує вищу базову ціну (лідер ринку Нова Пошта):

а) базові тарифи (2024-2025 рр.): мінімальна посылка (до 2 кг): від 60-80 грн; посылка до 10 кг: від 110 грн; доставка кур'єром додається фіксована націнка до тарифу;

б) особливості: активно використовує поштомати, пропонуючи знижені тарифи за доставку «Поштомат-Поштомат»; тарифи на доставку в межах міста («Локал») значно нижчі, ніж по Україні;

2) лідерство за ціною та найширшою мережею покриття, особливо в сільській місцевості (Національний оператор Укрпошта):

а) базові тарифи (2024-2025 рр.): мінімальна посылка (до 2 кг): від 40-45 грн; посылка до 10 кг: від 75-100 грн (залежно від тарифу Експрес/Стандарт);

б) особливості: пропонує два основні тарифи – «Стандарт» (дешевший, але довший термін) та «Експрес» (дорожчий, але швидший); залишається найдешевшим варіантом для невеликих відправлень і соціальних послуг.

3) конкуренція за рахунок спеціалізації (Meest, Delivery) або найнижчих цін на великі вантажі (Delivery).

Ціна послуг з експрес-доставки в Україні є змінною і залежить від комплексу логістичних та економічних чинників (табл. 3).

Таблиця 3

Чинники впливу на рівень цін послуг експрес-доставки в Україні

Фактор	Опис та вплив фактора
Вага та габарити	Тарифи розраховуються за фактичною або об'ємною вагою (залежно від того, що більше). Оператори поділяють відправлення на чіткі вагові категорії (наприклад, до 2 кг, до 10 кг, до 30 кг).
Відстань/ Зональність	Доставка може мати різну вартість залежно від зон (по місту, по області, по Україні, а також у віддалені або прифронтові населені пункти). Деякі оператори вводять власні тарифні зони.
Тип доставки	Доставка «Відділення-Відділення» завжди дешевша, ніж «Кур'єр-Адресат» або «Поштомат». Тарифи також різняться для послуг «Стандарт» та «Експрес».
Вартість палива	Висока вартість палива та необхідність перекладати ці витрати на клієнта є регулярною причиною індексації тарифів.
Оголошена вартість (Страховання)	Додаткова комісія. Зазвичай оператори включають мінімальну страховку (наприклад, до 500 грн) у базовий тариф, але за оголошену вартість, що перевищує цей ліміт, стягується комісія (наприклад, 0,5% від суми).
Додаткові послуги – післяплата (накладений платіж)	стягується окрема комісія, яка є фінансовою послугою (наприклад, 2% від суми + фіксована ставка, як-от 20 грн)

Прямим індикатором розвитку внутрішньої електронної комерції (e-commerce) є обсяги грошових переказів, що здійснюються українськими поштовими операторами за послугою післяплати (накладеним платежем).

Так дані табл. 4 свідчать про те, що:

- 2021 рік був піковим за обсягами до повномасштабного вторгнення;
- 2022 рік став найкритичнішим через обвал попиту та порушення логістичних ланцюгів;
- 2024 рік (прогнозовано/фактично) демонструє повне фінансове відновлення та високий темп зростання, підкреслюючи стійкість української електронної комерції та життєву важливість послуги післяплати.

Таблиця 4

Динаміка обсягів грошових переказів, що здійснюються українськими поштовими операторами за послугою післяплати (накладеним платежем)

Період	Характеристика періоду	Основні фінансові показники (e-commerce /)	Динаміка обсягів переказів (післяплати)	Ключові оператори та їхня роль
2019-2021	Зростання та COVID-бум	Обсяг e-commerce зріс від 1,8 млрд до 3,5 млрд	Стрімке зростання. Обсяги збільшилися, особливо у 2020 році через карантинні обмеження.	Nova Poshta (NovaPay) закріплює лідерство, Укрпошта активно модернізує мережу.

2022-2023	Колапс, спричинений війною	Обсяг e-commerce впав майже в 12 разів (до 300 млн дол. США).	Різке падіння. Обвал логістики та споживчого попиту. Перекази здійснювалися здебільшого на відносно безпечних територіях.	Оператори швидко адаптуються, відновлюють роботу та логістичні ланцюги.
2023-2024	Адаптація та відновлення	Фінансовий обсяг NovaPay досяг 308,5 млрд грн (за 2024 рік). Частка NovaPay у внутрішніх переказах до 32%.	Швидке та значне відновлення. Обсяги зростають на +24-31% (у порівнянні з попереднім роком), перевищуючи довоєнні показники у гривневому еквіваленті	NovaPay домінує, післяплата стає ключовим інструментом довіри та безпеки транзакцій.

Складено за даними [17; 18].

Згідно чинного законодавства України «платіжна система – це система для виконання платіжних операцій із формальними та стандартизованими домовленостями і загальними правилами щодо процесингу, клірингу та/або виконання розрахунків між учасниками платіжної системи» [11]. На сьогодні в Україні платіжні фінансові послуги надають 57 платіжних систем, з яких 8 платіжних систем, оператором яких є небанківські установи (в т.ч. ТОВ «Нова Пошта» оператор поштового зв'язку платіжна система NovaPay) [19].

Пандемія COVID-19 та карантинні обмеження у 2020 році змусили мільйони споживачів перейти на онлайн-покупки, що стало основним фактором зростання обсягів поштових доставок. Збільшення обсягів свідчить про зростання довіри до онлайн-покупок і, відповідно, до послуг післяплати, які залишаються основним механізмом гарантії для покупців.

Це збільшення обсягів свідчить про зростання довіри до онлайн-покупок і, як наслідок, до послуг післяплати, які залишаються основним механізмом гарантії для покупців. У 2022 році ринок електронної комерції в Україні скоротився майже в 12 разів. Багато операторів тимчасово призупинили або обмежили географічно свою діяльність, що призвело до скорочення всіх видів поштових відправлень, включаючи післяплату. Оплата після доставки відіграє вирішальну роль у відновленні логістичного ланцюга у відносно безпечних районах, оскільки в умовах нестабільності та недовіри до нових або дрібних продавців ця послуга є єдиною надійною гарантією отримання товару. 2024 рік ознаменується повним відновленням, навіть перевищенням довоєнних фінансових показників у гривневому вираженні.

Сьогодні ТОВ «НОВА ПОШТА» – оператор з експрес-доставки є досить знаним надавачем фінансових послуг. Загалом місія ТОВ «Нова Пошта» полягає в тому, щоб зробити доставку зручною для життя та бізнесу, що передбачає впровадження нових продуктів і послуг, орієнтуючись на найкращий міжнародний досвід і стандарти, а також застосовуючи новітні технології та інноваційні рішення. ТОВ «Нова Пошта» обслуговує малий, середній та великий бізнес, має комплексні рішення для бізнесу та онлайн-покупок. У своїй діяльності ТОВ «Нова Пошта» суворо дотримується трьох основних принципів: надійність, швидкість та зручність. В Україні компанія має найдоступнішу для своїх клієнтів мережу: 13 тис. відділення, 24 тис. поштоматів та 110 терміналів і депо по всій Україні [20]. ТОВ «Нова пошта» є лідером експрес-доставки в Україні, що на сьогодні характеризується такими показниками:

- щоденна доставка більше 1,5 млн посилок та вантажів по Україні;
- найшвидша доставка між містами в Україні, що складає в середньому 24 години;
- щорічна доставка більше 480 млн посилок та вантажів по Україні та всьому світу [20].

Варто відмітити, що під час масштабного вторгнення Росії в Україну «Нова Пошта» почала активно розширюватися на ринок Європейського Союзу, щоб українці за кордоном могли залишатися на зв'язку зі своїми родинами та отримувати надійні та зручні послуги доставки, як і вдома. Компанія об'єднала своїх закордонних представників під брендом «Nova Post». До квітня 2025 року в Європі було відкрито 135 відділень «Nova Post».

Наразі компанія є лідером ринку експрес-доставки в Молдові серед приватних компаній і здійснює доставку по всій країні наступного дня. Nova Post в Молдові має 21 філію та 261 поштове відділення. У 2023 році компанія доставила 1,2 мільйона посилок і вантажів, що вдвічі більше, ніж у попередньому році. Компанія відкрила 50 філій у 31 місті Польщі, а також два сортувальні термінали – у Варшаві та поблизу Жешува (місто Глогов Малопольський). У 2024 році закордонна мережа Nova Post розширилася філіями в нових країнах: Великій Британії, Іспанії та Франції. Компанія також випробовує нову модель і почала працювати без власних філій на австрійському та нідерландському ринках. У цих країнах доступні послуги

кур'єрської доставки на будь-яку адресу. Наразі мережа компанії в Європі налічує понад 87000 пунктів обслуговування, 135 з яких є власними філіями Nova Post.

У 2021 році Nova Poshta заснувала авіакомпанію Supernova Airlines для забезпечення швидкої та своєчасної міжнародної доставки своїм клієнтам. У травні 2023 року компанія розпочала комерційні рейси в Європі за маршрутом Рига-Жешув. У 2024 році Supernova Airlines орендувала власний вантажний літак Boeing 737-800, отримала дозвіл на польоти в Європі та розпочала комерційні рейси. У 2025 році компанія планує отримати дозвіл на польоти до США та здійснити свій перший трансконтинентальний рейс.

Як знаний надавач фінансових послуг ТОВ «НОВА ПОШТА» реалізує ці послуги через функціонал платіжної системи NovaPay та системи RIA. До таких фінансових послуг відносяться [20; 21]:

1) перекази, що включають такі варіанти:

а) післяплата, що передбачає відправку посилок з післяплатою та отримання оплати за них від покупця на банківську картку або готівкою у відділенні;

б) грошовий переказ «Миттєвий», що передбачає переказ грошових коштів у національній валюті між фізичними особами по Україні чи на картку будь-якого українського банку;

в) міжнародні перекази RIA, що передбачає переказ коштів через систему RIA – одного зі світових лідерів серед систем грошових переказів для фізичних осіб, який входить до групи Euronet Worldwide, має мережу більше 400 000 пунктів обслуговування в 170 країнах Європи, Америки, Східної Азії та Африки. При цьому, в умовах воєнного стану, через ТОВ «Нова Пошта» є можливість лише отримати грошовий переказ з-за кордону в Україні, а переказ за кордон є забороненим;

г) міжнародні перекази Western Union;

д) міжнародні перекази MoneyGram, що дозволяє надіслати гроші з понад 200 країн і територій в будь-яке з 3500 представництв NovaPay, які працюють у ТОВ «Нова пошта» по всій Україні;

2) оплата відправлень, що включають:

а) різні способи оплати, а саме: оплата платіжною картою в застосунку та бізнес-кабінеті Нової пошти; оплата у застосунку NovaPay з вигодою, тобто оплачуються посилки з післяплатою картою NovaPay і, при цьому, заощаджується до 20% вартості доставки та комісії з післяплати на 6 посилок щомісяця; оплата готівкою або картою кур'єру під час адресної доставки; оплата платіжною картою Visa/ MasterCard через POS-термінал, що розміщені майже у всіх відділеннях; оплата готівкою або картою у відділенні, яку оформлює оператор відділення;

б) автосписання, яке передбачає списання з картки, яка додана у застосунок Нової пошти, при отриманні посилки у відділенні або в кур'єра;

в) оплата посилок за близьких, що передбачає оплату посилки за іншу особу в застосунку Нової пошти чи NovaPay;

г) посилка в кредит, що передбачає отримання клієнтом посилки одразу, але оплата за неї сплачується протягом зручного для клієнта строку. При цьому, вартість посилки (післяплата) або послуг Нової пошти має бути від 500 до 200 тис. грн і скористатися послугою можуть громадяни України віком від 18 до 69 років, які щонайменше раз на пів року надсилають або отримують замовлення з післяплатою;

д) оплата третьою особою в бізнес-кабінеті, що передбачає можливість вибору платником своєї організації за неоплачені відправлення, що заощаджує час співробітників організації під час отримання посилок;

3) зняття грошей з картки будь-якого банку у відділеннях Нової пошти, в яких розташовані пункти NovaPay;

4) оплата інтернет, кредитних чи комунальних рахунків у відділеннях Нової Пошти, в яких розташовані пункти NovaPay із зарахуванням переказу до 3 банківських днів;

5) розстрочка через застосунок NovaPay, що передбачає оплату товарів чи послуг в розстрочку або отримання коштів на картку клієнта, а потім за умовами розстрочки повернення грошей.

За фінансовими послугами, що надаються у відділеннях НОВА ПОШТА виокремлюються певні умови та обмеження їх надання. Так, умови та обмеження надання різних варіантів переказів узагальнено в табл. 5.

Що стосується такого виду фінансових послуг щодо оплати відправлень, то ТОВ «НОВА ПОШТА» пропонує різні варіанти, які узагальнено в табл. 6. Варто відмітити, що цінова політика ТОВ «НОВА ПОШТА» спрямована не лише на послуги компанії з експрес-доставки, а й на фінансові послуги.

Таблиця 5

Умови та обмеження надання різних варіантів переказів ТОВ «НОВА ПОШТА» встановлені на 01.01.2025 р.

Варіант переказу	Умови здійснення	Обмеження надання можливості переказу
Післяплата	Сума переказів не може перевищити: - 100 000 грн → за одну післяплату на картку NovaPay; - 29 999 грн → на інші картки; - 349 999 грн → за всі відправлення протягом одного календарного місяця;	Максимальна сума однієї післяплати – 399 999 ₪ Щоб отримати післяплату у відділенні, потрібен документ, який посвідчує особу Додати, видалити та відредагувати послугу «Післяплата» може лише відправник посилки через сервіс «Зміна даних в експрес-накладній» Відповідальність за правильність заповнення реквізитів несе замовник – «Післяплати»
Переказ «Миттєвий»	Послугу сплачує відправник 1,5% від суми, але не менше 15 грн До моменту отримання грошей, відправник має можливість відкликати переказ, але при цьому комісія не повертається. Переказ здійснюється фізичними особами виключно в гривні по території України	Максимальна сума: - одного переказу, яку можна надіслати у відділенні картою – 29 999 грн; - переказів на день 100 000 грн; - переказу, сплаченого онлайн на сайті, – 29 999 грн; - яку можна надіслати у відділенні готівкою, – 399 999,99 грн.
Міжнародні перекази RIA	Переказ доступний до виплати вже через 10 хвилин після відправки Кошти повертаються відправнику у випадку, якщо отримувач не з'являється для виплати переказу протягом 21 календарного дня.	Перекази виплачуються тільки в гривні. Сума виплати не повинна перевищувати 399 999 грн. Перекази з-за кордону здійснюються у валюті, доступній в системі RIA: в євро та доларах. Інформація щодо переказу та курсу виплати в гривні встановлюється внутрішньо-системно та повідомляється відправнику в момент переказу. У відділеннях Нової пошти не можна отримати переказ з Білорусі та Росії.
Міжнародні перекази Western Union	Перекази виплачуються тільки в гривні.	Сума переказу без відкриття рахунку не повинна перевищувати 399 999 грн. Обмінний курс виплати переказу встановлює міжнародна платіжна система Western Union. Інформацію щодо курсу, суми виплати та обмежень в країні, куди надсилаються гроші, відправник отримує в момент оформлення переказу. У відділеннях Нової пошти не можна отримати переказ з Білорусі та Росії. Щоб повернути кошти, відправнику потрібно відкликати переказ.
Міжнародні перекази MoneyGram	Виплата переказів в Україні у відділеннях Нової пошти здійснюється тільки в гривні Обмінний курс виплати переказу встановлюється міжнародною платіжною системою MoneyGram під час відправки грошей Відправлення переказів з-за кордону здійснюється в доступній у системі MoneyGram валюті	Один переказ не може перевищувати 10000 дол. США або 7000 євро в еквіваленті нац. валюти – гривні. Це обмеження діє як для відправки, так і для виплати коштів. Один клієнт може відправити та отримати до 25000 дол. США протягом 3 місяців або 75000 дол. США протягом 12 місяців. Отримати переказ можна протягом 90 днів. Неотримані за цей час перекази, можуть бути тільки повернені відправнику.

Складено за даними [22].

Таблиця 6

Способи, функціонал та умови надання ТОВ «НОВА ПОШТА» фінансової послуги оплата відправлень

Спосіб, функціонал та умови надання ГОВ «НОВА ПОШТА» фінансової послуги «Оплата відправлень»		
Спосіб	Функціонал та умови надання фінансової послуги	
1	2	
Способи оплати		
Платіжною картою в застосунку та бізнес-кабінеті Нової пошти	Для розрахунку клієнту потрібно внести дані картки в своєму профілі.	Сума онлайн-оплати не може перевищувати 29 999 грн за одну операцію та за всі операції протягом дня. Онлайн-оплата може бути автоматично скасована (повернута), якщо: - змінилася вартість доставки через внесення змін в експрес-накладну: про вагу, габарити, вартість відправлення або адресу чи спосіб вручення відправлення; - відправник додав додаткові послуги або вніс у них
У застосунку NovaPay з вигодою	Оплата посилки з післяплатою картою NovaPay із заощадженням до 20% вартості доставки та комісії з післяплати на 6 посилок щомісяця	
Готівкою або картою кур'єру	Під час адресної доставки.	

Платіжною картою Visa або MasterCard через POS-термінал	У відділеннях Нової пошти, в яких є пункти надання фінансових послуг NovaPay.	зміни; - змінився платник послуг: з відправника на одержувача, третю особу або навпаки. Якщо платіж було автоматично скасовано, вартість послуг треба оплатити повторно.
Готівкою/карткою у відділенні	Оплату оформлює оператор відділення Нової пошти.	
Автосписання		
Додавання клієнтом картки чи декілька карток в його профілі через бізнес-кабінет або у застосунку Нової пошти. Повідомлення оператора у відділенні або кур'єра, що хоче розрахуватися за допомогою «Автосписання» і кошти автоматично списуються з картки при отриманні відправлення у відділенні або у кур'єра.		Максимальна сума однієї операції – 29 999 грн. Якщо сума оплати понад 500 грн, клієнт отримує одноразовий пароль для підтвердження оплати. Максимальна сума однієї операції з картки NovaPay дорівнює ліміту для інтернет-оплат, що налаштований клієнтом за його картою.
Оплата посилок за близьких		
Оплата посилки за іншу особу в застосунку Нової пошти чи NovaPay		Послугою можуть скористатися як фізичні, так і юридичні особи. Виключення – послугу не можна оплатити під час доставки відправлення кур'єром юридичній особі. Для активації послуги мобільний застосунок потрібно оновити до останньої версії. Відправник має фізично передати посилку до поштового відділення або кур'єру Нової пошти. Онлайн-оплата за відправлення не може перевищувати 29 999 грн.
Посилка в кредит		
Клієнт отримує посилку одразу, але оплата за неї сплачує протягом зручного для нього строку.		Вартість посилки (післяплата) або послуг Нової пошти має бути від 500 до 200 тис. грн. Сума кредиту — від 500 до 200 000 грн. Строк кредитування – від 1 до 36 місяців Без першого внеску, Ставка — 0,00001% річних Реальна річна процентна ставка — від 51,98% до 97,71%, Комісія — 3,5% на місяць Скористатися послугою «Посилка в кредит» від «НоваПей Кредит» можуть громадяни України віком від 18 до 69 років, які щонайменше раз на пів року надсилають або отримують замовлення з післяплатою
Оплата третьою особою в бізнес-кабінеті		
Вибір платником своєї організації за неоплачені відправлення. Вхід у бізнес-кабінет і в полі пошуку введення номеру експрес-накладної і натиск «Стати платником». Введення номеру телефону відправника/одержувача та номеру ЄДРПОУ. Потім натиск «Стати платником». Отримання підтвердження «Зміна платника буде внесена до ЕН», якщо запит прийнято.		Скористатися сервісом можуть: - бізнес-клієнти з договором на безготівкові розрахунки; - клієнти, у яких підключена послуга через менеджера з продажів.

Складено за даними [22].

Так, можна виокремити такі особливості цінової політики ТОВ «НОВА ПОШТА» на фінансові послуги:

- а) комбінована формула комісії, в якій використовується фіксована сума (20 грн для післяплати, від 15 грн для «Миттєвого» переказу) у поєднанні з відсотком від суми (2% або 1,5%), що гарантує мінімальну оплату послуги навіть для дуже малих сум;
- б) залежність від суми фінансової послуги, тобто комісія є пропорційною сумі переказу, що є стандартною практикою для фінансових послуг (чим більша сума переказу, тим більша сума комісії);
- в) розділення послуг, що відображається на:
 - 1) вартості послуг з доставки, що залежить від ваги, розміру, напрямку;
 - 2) вартості фінансових послуг, що передбачає комісію за післяплату (плата за грошовий переказ);
- г) комісія за оголошену цінність (страхування), яка застосовується при відправленні та встановлюється:
 - 1) для оголошеної цінності до 500 грн – комісія, як правило, входить до вартості доставки;
 - 2) для оголошеної цінності понад 500 грн – стягується додатково 0,5% від суми оголошеної цінності;
- д) спеціальні умови для бізнес-клієнтів (ФОП/ТОВ):

1) на відміну від стандартного тарифу для фізичних осіб, для бізнесу діють гнучкі тарифи, які залежать від місячного обсягу переказів (післяплати):

- відсутність фіксованої частини комісії для найбільш пріоритетних або великих клієнтів фіксована складова може бути скасована або значно зменшена, що робить вигідними як малі, так і великі перекази;
- пакетні пропозиції у вигляді єдиної знижки або вигідного тарифу для бізнес-клієнтів, який покриває як логістику («Нова пошта»), так і фінансове обслуговування (NovaPay);

2) прискорене зарахування коштів:

- зарахування «День у День» (Т+0), що передбачає зарахування на поточний рахунок ФОП/ТОВ у той самий банківський день (або на наступний, якщо переказ відбувся після операційного часу банку);
- автоматизований режим, за якого зарахування відбувається автоматично, без необхідності щоденних ручних запитів або очікування.

Аналіз змісту та вартості фінансових послуг, що надаються ТОВ «НОВА ПОШТА» через фінансове обслуговування NovaPay, дозволив виокремити певні напрями нових та інноваційних фінансових послуг, які могли б запустити «НОВА ПОШТА» з NovaPay (рис. 5). Так, такими новими та інноваційними фінансовими послугами можуть бути:

1) мікрокредитування та кредитні ліміти для клієнтів малого та середнього бізнесу, адже ТОВ «НОВА ПОШТА» має унікальну інформацію про фінансові потоки та обсяги продажів своїх ключових клієнтів (онлайн-магазинів та підприємців), що дозволяє оцінити їхню кредитоспроможність краще, ніж класичні банки. Надання оперативних короткострокових кредитів або кредитних лімітів безпосередньо в застосунку NovaPay, що прив'язані до їхнього обсягу відправлень. Кредит під «Майбутню післяплату», який передбачає надання авансу в розмірі, що встановлюється у відсотках від очікуваної суми післяплати (накладеного платежу) за вже відправлені, але ще не доставлені посилки. Це значно покращує оборотність коштів бізнесу. «Кредит на товар», що передбачає невеликі позики на закупівлю нової партії товару, де порукою є стабільний потік відправлень через ТОВ «НОВА ПОШТА».

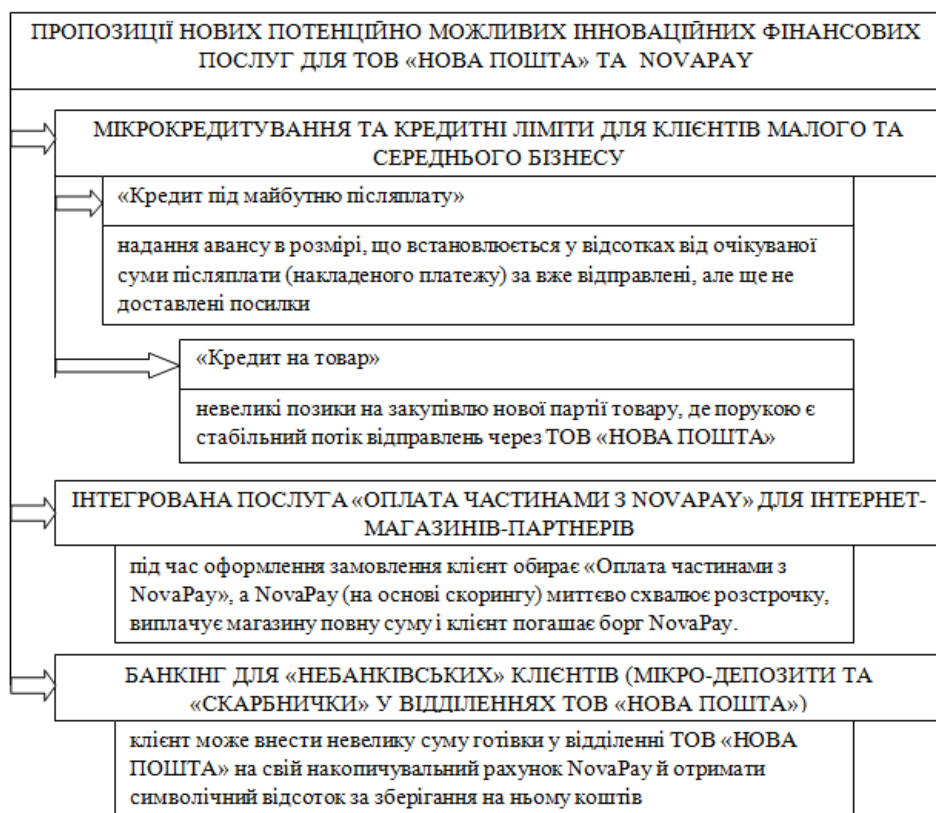


Рис. 5. Пропозиції нових потенційно можливих інноваційних фінансових послуг для ТОВ «НОВА ПОШТА» та NovaPay

Перевагою надання оперативних короткострокових кредитів або кредитних лімітів безпосередньо в застосунку NovaPay є можливість швидкого отримання фінансування без застави, заснованого на реальних операційних даних;

2) інтегрована послуга «Оплата частинами» для інтернет-магазинів-партнерів, уможливує те, що ТОВ «НОВА ПОШТА» може стати фінансовим посередником для розстрочки. Така можливість може реалізуватись через запуск власного інструменту «Оплата частинами з NovaPay» для всіх інтернет-магазинів, які використовують її логістику. Так, під час оформлення замовлення клієнт обирає «Оплата частинами з NovaPay», а NovaPay (на основі скорингу) миттєво схвалює розстрочку, виплачує магазину повну суму і клієнт погашає борг NovaPay. Ця фінансова послуга дозволяє ТОВ «НОВА ПОШТА» не просто доставляти, а й сприяти продажам своїх партнерів, створюючи для них додаткову цінність та збільшуючи свою частку в загальному обороті електронної комерції;

3) банкінг для «небанківських» клієнтів (мікро-депозити та «Скарбнички» у відділеннях ТОВ «НОВА ПОШТА»), враховуючи те, що багато українців досі активно користуються готівкою та мають обмежений доступ до банківських послуг, відділення ТОВ «НОВА ПОШТА» можуть виконувати роль пунктів доступу до цифрових фінансів. Так, клієнт може внести невелику суму готівки у відділенні на свій накопичувальний рахунок NovaPay й отримати символічний відсоток за зберігання на ньому коштів. Ця готівка автоматично цифровізується та стає доступною для онлайн-платежів у застосунку NovaPay, що залучає до цифрових фінансів клієнтів, які уникають банків, і стимулює використання картки та застосунку NovaPay для безготівкових розрахунків. Ідея «Банкінгу для небанківських клієнтів» чудово використовуватиме найбільший такий актив ТОВ «НОВА ПОШТА», як її розгалужена мережа відділень та висока довіра населення, особливо в невеликих містах і селах, де банківська інфраструктура слабка. Бізнес-перевагами для ТОВ «НОВА ПОШТА» та NovaPay є:

- збільшення ліквідності та капіталу, адже кошти, внесені клієнтами, збільшують капітал ТОВ «НОВА ПОШТА» та NovaPay, який можна використовувати для кредитування або інвестицій;
- зменшення витрат на інкасацію, адже внесена клієнтами готівка замінює необхідність інкасації відділень, де накопичується готівка від післяплати;
- розширення бази користувачів через залучення нової великої групи користувачів, які раніше були поза фінансовою екосистемою компанії;
- конкурентна перевага, яка дозволить ТОВ «НОВА ПОШТА» та NovaPay зайняти нішу, яку традиційні банки не можуть покрити через високі операційні витрати на обслуговування малих відділень.

Варто відмітити, що ТОВ «НОВА ПОШТА» та NovaPay можуть генерувати дохід і забезпечувати фінансову стійкість послуги «Банкінг для небанківських клієнтів», перетворюючи готівкові надходження на прибуток. Так, може чинниками збільшення доходів від цієї фінансової послуги є (рис. 6):

1) економія на операційних витратах:

- економія на інкасації (кошти, які клієнти вносять готівкою на свої рахунки (поповнення Скарбнички), залишаються у відділенні. Ці кошти NovaPay використовує для виплати післяплати (накладеного платежу) іншим клієнтам або видачі готівки з карток. Це зменшує потребу у вивезенні (інкасації) готівки, заощаджуючи мільйони на логістиці безпеки);
- зниження комісій за еквайринг (чим більше клієнтів переходить на безготівкові розрахунки (оплата доставки, комуналка, перекази) через застосунок NovaPay, тим менше компанія платить банкам-еквайрам за обслуговування карткових транзакцій);

2) дохід від управління ліквідністю (чистий процентний дохід), який отримується в результаті того, що NovaPay сплачує клієнтам невеликий відсоток на залишок на рахунку «Скарбничка», щоб стимулювати накопичення. Водночас, NovaPay інвестує або використовує ці кошти для короткострокового кредитування, отримуючи вищий дохід;

3) дохід від комісійних послуг (транзакційний дохід), який можна отримати за рахунок:

- комісії за перекази (клієнти, які накопичили кошти, частіше здійснюватимуть перекази іншим особам, що може бути платним);
- видача готівки (якщо клієнт вирішить зняти свої кошти у відділенні (або в банкоматі), NovaPay може стягувати невелику комісію (залежно від тарифної політики), якщо це не власна мережа);
- міжбанківські комісії (коли клієнт розраховується картою NovaPay у магазинах або онлайн, NovaPay, як емітент картки, отримує частину комісії від банку-еквайра);

- 4) дохід від перекресних продажів:
- страхування (страхування посилок, медичне страхування) для існуючої бази користувачів ТОВ «НОВА ПОШТА» та NovaPay;
 - мікрокредитування (клієнтам, які регулярно поповнюють свою «Скарбничку» та мають позитивну платіжну історію, можна пропонувати невеликі, високомаржинальні кредити).

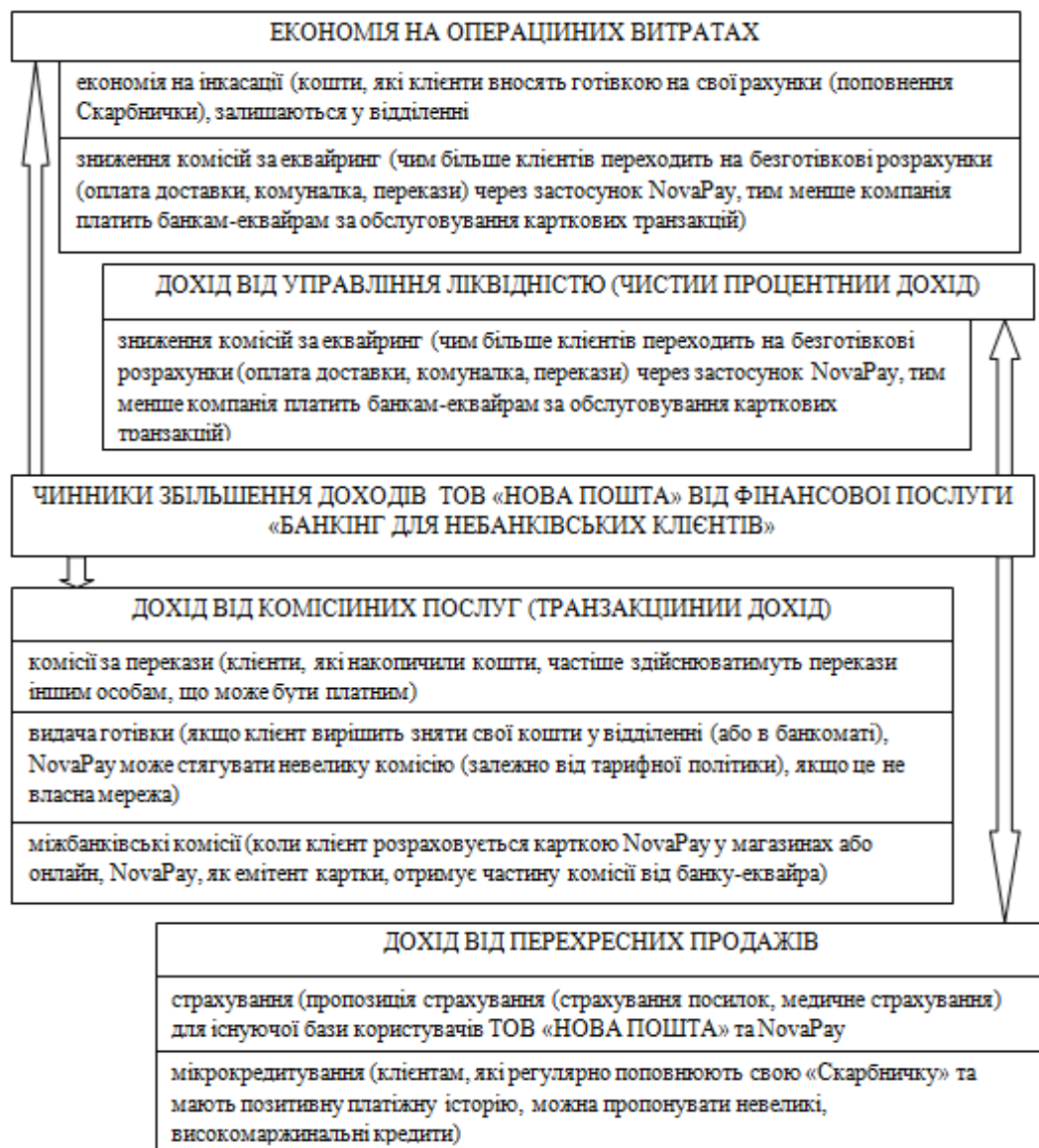


Рис. 6. Чинники збільшення доходів ТОВ «НОВА ПОШТА» від фінансової послуги «банкінг для небанківських клієнтів»

Таким чином, фінансова вигода полягає не стільки у прямій комісії за внесення готівки (яка має бути нульовою), скільки у використанні готівки як джерела ліквідності та мотиватора для переходу на безготівкові та комісійні операції. Ця модель дозволяє NovaPay одночасно знижувати операційні витрати на логістику грошей і збільшувати чистий процентний та транзакційний дохід.

1. Данилюк Т. І. Сутність поняття «послуга»: теоретичні аспекти / Т. І. Данилюк // Ринок цінних паперів України. – 2016. – №7-8. – С. 83-92.
2. Коюда В. О. Сутність та змістовна характеристика послуги як бази управління / В. О. Коюда // ЕКОНОМІКА І СУСПІЛЬСТВО. – 2017. – Вип. 9. – С. 473-478.
3. Коваленко Ю. М. Фінансові послуги: сутність і класифікація / Ю.М.Коваленко // Світ фінансів. – 2012. – №3. – С.162-169.

4. Дерев'яно І. В. Сфера послуг: сутність, структура та чинники формування попиту / І. В. Дерев'яно // Наукові записки. Серія «Економіка». – 2017. – Вип. 21. – С. 12-15.
5. Про фінансові послуги та фінансові компанії [Електронний ресурс]: закон (№1953-IX): станом на 30.12.2024: [прийнято Верховною Радою 14.12.2021] // Офіційний сайт Верховної Ради України. – Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1953-20#Text> (дата звернення: 15.01.2026).
6. Слав'юк Н. Р. Ринок фінансових послуг: навч. посібник / Н.Р. Слав'юк, С. В. Глущенко. – Київ: НаУКМА, 2022. – 206 с.
7. Ніколаєва А. М. Роль ринку фінансових послуг у соціально-економічному розвитку регіонів: теоретичний аспект / А.М. Ніколаєва // Економічний форум. – 2017. – №2. – С. 318-326.
8. 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.
9. Лютий І. О. Банківські інститути в умовах глобалізації ринку фінансових послуг: монографія / І.О. Лютий, О.М. Юрчук. – К.: Знання, 2011. – 357 с.
10. Мацук З. А. Фінансові послуги на ринку цінних паперів України: теорія та практика: монографія / З. А. Мацук. – Київ: КНЕУ, 2018. – 367 с.
11. Про платіжні послуги [Електронний ресурс]: закон (№1591-IX): станом на 15.11.2024: [прийнято Верховною Радою 30.06.2021] // Офіційний сайт Верховної Ради України. – Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1591-20#Text> (дата звернення: 05.01.2026).
12. Про поштовий зв'язок [Електронний ресурс]: закон (№2722-IX): станом на 21.06.2024: [прийнято Верховною Радою 03.11.2022] // Офіційний сайт Верховної Ради України. – Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2722-20#Text> (дата звернення: 04.01.2026).
13. Захарченко К. В. Ефективність розвитку фінансових послуг оператора поштового зв'язку: монографія / К.В. Захарченко, Л. А. Захарченко, Н. Ю. Потапова-Сінько. – Одеса: ОНАЗ ім. О.С. Попова, 2012. – 256 с.
14. Кобилюх О. Сучасні тренди на ринку експрес-доставки в Україні [Електронний ресурс] / О. Кобилюх, О. Гірна // АКАДЕМІЧНІ ВІЗНІ. – 2022. – Вип. 12. – Режим доступу: <http://dx.doi.org/10.5281/zenodo.7442047> (дата звернення 16.01.2026).
15. Обсяг реалізованих послуг підприємствами сфери послуг за видами економічної діяльності у 2022-2024 роках [Електронний ресурс]. – Офіційний сайт Державної служби статистики. – Режим доступу: <https://www.ukrstat.gov.ua/> (дата звернення: 12.01.2026).
16. Карпій О. П. Тенденційний аналіз логістичних послуг ринку поштового зв'язку / О. П. Карпій, Н. І. Михайлик // Вісник Одеського національного економічного університету. – 2023. – №10 (311). – С.99-107.
17. Дослідження українського ринку eCommerce [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://www.promodo.ua/ukrayinskiy-ecommerce-2024> (дата звернення: 18.01.2026).
18. Ключові цифри та тренди e-commerce 2024 [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://ua-retail.com/2024/10/kliuchovi-tsifyry-ta-trendy-e-commerce-2024/> (дата звернення: 08.01.2026).
19. Реєстр платіжної інфраструктури [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://bank.gov.ua/ua/payments> (дата звернення: 18.01.2026).
20. Офіційний сайт Nova (Нова Пошта) [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://novaposhta.ua/> (дата звернення: 05.01.2026).
21. Офіційний сайт Nova Pay [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://novapay.ua/> (дата звернення: 05.01.2026).
22. Фін послуги ТОВ «НОВА ПОШТА» [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://novaposhta.ua/financial-services/money-transfer/ria/> (дата звернення 17.01.2026).

УДК 640.4:005.334

Стадник Мирослава Євгенівна
Кандидат економічних наук, доцент
ORCID: 0000-0002-5383-5648

Львівський національний університет ветеринарної медицини та біотехнологій імені С. З. Гжицького

3.11. Готельно-ресторанний бізнес: виклики та засоби їх подолання

Проаналізовано стан та тенденції розвитку закладів готельно-ресторанної сфери. Виявлено сильні та слабкі сторони їх діяльності, загрози, виклики та можливості успішної діяльності. Охарактеризовано основні засоби подолання викликів у готельно-ресторанній сфері, зокрема: цифровізація виробничих процесів, підвищення якості наданих послуг, удосконалення управління персоналом, створення досконалих архітектурних рішень та привабливого інтер'єру, залучення інноваційних маркетингових інструментів тощо. Ключові слова: готельно-ресторанна сфера, туризм, виклики, перспективи розвитку, SWOT-аналіз, сервісологія, архітектура та дизайн, персонал, штучний інтелект, маркетингові інструменти, ефективність.

Готельно-ресторанна сфера посідає провідне місце у структурі послуг, забезпечуючи розвиток туризму, ділову мобільність населення та міжкультурну взаємодію. Її функціонування прямо пов'язане з формуванням регіональних доходів, зайнятістю населення, наповненням бюджетів різних рівнів і зростанням інвестиційної привабливості територій. Разом із тим галузь відзначається підвищеною залежністю від впливу внутрішніх і зовнішніх факторів, що зумовлює нестійкість фінансово-економічних результатів підприємств і актуалізує потребу в безперервному вдосконаленні управлінських підходів.

Поточне бізнес-середовище формує для суб'єктів готельно-ресторанної діяльності широкий спектр різноспрямованих викликів. Серед них – загострення конкуренції, підвищення вимог клієнтів до якості обслуговування, активна цифрова трансформація операційних процесів, макроекономічна нестабільність, трансформація споживчих пріоритетів, а також зростання вартості енергоносіїв, продовольчої сировини та логістики. Ситуацію ускладнюють глобальні кризові явища, що порушують сталі господарські зв'язки, обмежують платоспроможний попит і підвищують рівень операційної невизначеності.

Найгостріше ці проблеми проявилися в умовах війни в Україні. Воєнні дії спричинили руйнування об'єктів інфраструктури, розрив транспортно-логістичних маршрутів, вимушене переміщення бізнесу та персоналу, різке скорочення туристичних потоків і загальне уповільнення економічної активності.