

УДК 336.71

Пірог В.В.*кандидат економічних наук,
доцент кафедри фінансів, обліку та аудиту
Хмельницького кооперативного торговельно-економічного інституту***Слободян Л.В.***студентка факультету економіки та маркетингу
Хмельницького кооперативного торговельно-економічного інституту*

РОЗВИТОК РОЗДРІБНОГО БАНКІВСЬКОГО БІЗНЕСУ В УКРАЇНІ

THE DEVELOPMENT OF THE RETAIL BANKING BUSINESS IN UKRAINE

АНОТАЦІЯ

У статті розглянуто теоретичні засади функціонування сучасного ринку роздрібних банківських послуг, виявлено головні особливості його розвитку та особливості політики вітчизняних банків щодо надання банківських послуг.

Ключові слова: банківська послуга, ринок банківських послуг, ринок роздрібних банківських послуг, кредитні послуги, депозитні послуги.

АННОТАЦИЯ

В статье рассмотрены теоретические основы функционирования современного рынка розничных банковских услуг, выявлены основные особенности его развития и особенности политики отечественных банков по предоставлению банковских услуг.

Ключевые слова: банковская услуга, рынок банковских услуг, рынок розничных банковских услуг, кредитные услуги, депозитные услуги.

ANNOTATION

The theoretical principles of functioning of modern market of retail bank services are considered in the articles, main features of its development and feature of politics of domestic banks in relation to the grant of bank services to the population in modern economic terms are exposure.

Keywords: bank service, bank services market, market of retail bank services, credit services, deposit services.

Постановка проблеми. Світова теорія і практика переконливо вказують на те, що найважливішою умовою розбудови сучасної конкурентоспроможної національної економіки є формування ефективної банківської системи як рушійної сили економічного розвитку та ринкових перетворень. Особливої актуальності значена проблема набула за останні роки, які відмітились фінансовими потрясіннями, глибокими змінами у банківській справі, численними нововведеннями в організації, формах обслуговування і методах управління банком. Йдеться про ускладнення прийомів і методів банківської діяльності, виникнення новітніх видів фінансових операцій і послуг, посилення конкуренції з боку різноманітних небанківських організацій, що надають послуги банківського характеру фізичним особам. Посилення конкуренції за клієнтів змушує банки брати активну участь у формуванні та розвитку саме цього сегменту ринку роздрібного обслуговування клієнтів. Указані обставини і визначають стратегію розвитку вітчизняних банківських інститутів.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Дослідження різних аспектів діяльності комерцій-

них банків привертають увагу багатьох вітчизняних і зарубіжних науковців та практиків, що пояснюється розширенням спектру, оновленням і модернізацією банківської діяльності. Питання банківського обслуговування населення, формування і розвитку ринку банківських послуг розглядали: А. Гальчинський, А. Гриценко, В. Геєць, М. Крупка, В. Міщенко, Ю. Пахомов, В. Суторміна, В. Федосов, Є. Бублик, С. Брус, О. Дзюблюк, О. Комісарчик, Р. Коцовська, В. Ходаківська, С. Фрунза, О. Вовчак, А. Мороз, М. Савлук, В. Ткачук, Т. Ніколаєва, А. Нікітін, І. Лютий, А. Андреев, Ф. Котлер та ін. Проте поглиблене вивчення та творче осмислення цих процесів сприятиме вибору найоптимальніших шляхів розвитку ринку банківських послуг, підвищенню ефективності функціонування національної економіки з метою досягнення високого життєвого рівня, укріплення конкурентних позицій та відновлення довіри з боку населення до комерційних установ.

Мета статті полягає у дослідженні поточного стану роздрібного банківського бізнесу і виявленні специфіки цього напрямку.

Виклад основного матеріалу дослідження. Ринок банківських послуг є однією з важливих і невід'ємних складових сучасної ринкової економіки. Тому сьогодні зростає інтерес до різних аспектів діяльності банків та методів управління ними. Умови зростаючої конкуренції і комерціалізації діяльності диктують необхідність реорганізації структур, розробки гнучких ринкових стратегій, проведення сегментації ринку банківських послуг, розвитку обслуговування.

Під банківськими послугами розуміють одну чи кілька операцій банку, що здійснюються за дорученням та в інтересах своїх клієнтів з метою задовольнити фінансові потреби клієнта за певну плату. Комерційні банки на роздрібному ринку надають такі ж послуги, як і на оптовому, проте вони розраховані не на юридичних осіб, а на клієнтів – фізичних осіб та приватних підприємців (рис. 1).

Сутність ринку банківських послуг полягає в організації законодавчо обумовленої системи взаємовідносин між його суб'єктами, які складаються в процесі купівлі-продажу послуг спе-

цифічного характеру, спрямуванні фінансових ресурсів від власників до позичальників (рис. 2).

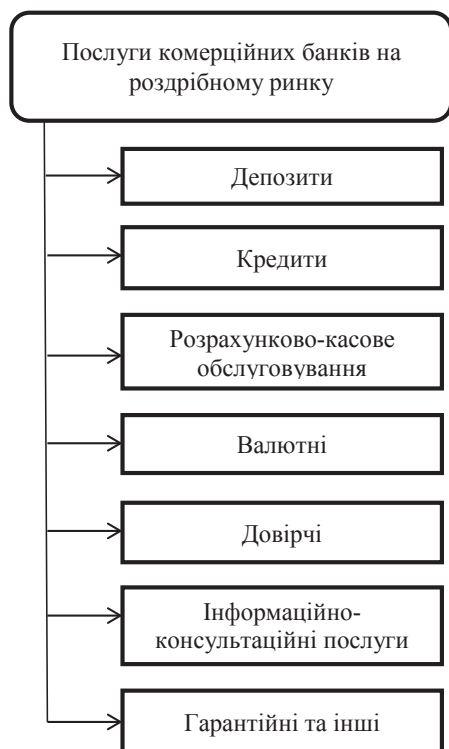


Рис. 1. Послуги комерційних банків на роздрібному ринку

Джерело: побудовано автором за даними [2]

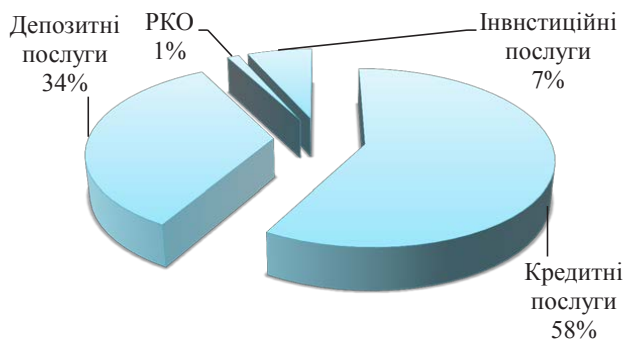


Рис. 2. Структура банківських послуг

Джерело: побудовано автором за даними [10]

Отже, ринок банківських послуг – це специфічна сфера економічних відносин, функцією яких є балансування попиту і пропозиції на банківські продукти [5]. До таких специфічних рис роздрібного банківництва в Україні можна віднести наступні.

По-перше, фізичні особи – це особлива група клієнтів, з індивідуальними потребами та інтересами, які необхідно конкретно враховувати при їхньому обслуговуванні.

По-друге, роздрібне обслуговування є засобом задоволення споживчих потреб населення, а тому його розвиток підвищує платоспроможний попит, прискорює реалізацію товарних запасів і послуг, сприяє прискоренню економічного зростання.

По-третє, усі види роздрібної банківської діяльності мають соціальний характер, оскільки вони сприяють підвищенню життєвого рівня населення, утвердженню принципів соціальної справедливості.

По-четверте, роздрібне банківництво в Україні є головним механізмом капіталізації заощаджень населення та їх трансформації в інвестиції [3].

Розвиток роздрібного банківництва визначається сукупністю мікро- та макроекономічних чинників. Серед мікрочинників варто виділити такі:

- якісний менеджмент та висока надійність банків, який забезпечує довіру клієнтів, перш за все вкладників, та сприяє зростанню ресурсної бази банків;

- висока якість послуг – відсутність черг, приємний і кваліфікований персонал, зручне розміщення мережі банків, що сприяє розширенню клієнтської бази банків, зміцненню позицій банків на грошовому ринку;

- якісний маркетинг – постійне вивчення потреб клієнтів та надання послуг, які повністю задовольняють їх потреби, що сприяє підвищенню ефективності банківської діяльності, зміцненню їх фінансової стабільності;

- упровадження і використання новітніх високоякісних технологій (Інтернет-банкінг, мобільний банкінг, еквайринг, Інтернет-еквайринг);

- якість інформування клієнтів банку про новітні технології і послуги [5].

Розвиток роздрібного банківництва залежить і від багатьох макроекономічних чинників. Найважливішими серед них є рівень та динаміка доходів населення: чим вони вищі, тим сприятливіші умови в країні для формування депозитних ресурсів та надання і повернення банківських кредитів. А чинник доходів, у свою чергу, визначається такими макрочинниками, як рівень розвитку економіки, проведення структурних реформ, розвиток малого бізнесу, соціальна політика держави.

На діяльність банків на роздрібному ринку впливають і такі макроекономічні чинники, як законодавчі зміни, вартість ресурсів, поява нових учасників ринку, поява нових клієнтів, скорочення безробіття, технологічний прогрес у банківстві, глобалізація фінансових ринків.

Будь-яка діяльність банку на ринку роздрібних послуг напряму залежить від особливостей клієнтів, які обслуговуються. Існує багато критеріїв сегментації клієнтів, які допомагають ретельно вивчити потреби потенційних клієнтів банку. Банки поділяють роздрібних клієнтів на окремі групи відповідно до рівня і характеру попиту на банківські послуги [1]. Це дає можливість виділити суттєві особливості українського роздрібного ринку:

- повільна реакція на інноваційні банківські продукти та довгий процес адаптації до них (зумовлено переважанням майже вдвічі консерваторів і адаптерів над новаторами і послідовниками);

– значна кількість рекламаций до працівників банківських установ, які зумовлені психологічними та ментальними особливостями споживчого ринку (з огляду на значну кількість консерваторів і новаторів, які разом становлять майже чверть споживчого ринку);

– властива «реакція снобізму», тобто копіювання дій найближчого оточення (зумовлено кількістю адаптерів у загальній структурі споживчого ринку). Така структура клієнтів та їх потреб значно впливає на продуктову складову діяльності банків на ринку роздрібних послуг.

Більшість українських банків має стратегію розширення клієнтської бази і зростання обсягів послуг (надають заплановане збільшення кількості клієнтів і відповідне зростання обсягів залучених коштів).

Ключовим чинником, який визначає розширення клієнтської бази і потенційних меж заощаджень населення та формування запасу грошей, є зростання реальних грошових доходів: чим вони вищі, тим сприятливіші умови в країні для формування депозитних ресурсів та надання і повернення банківських кредитів. Так, за 2014 р. доходи населення склали 1 251005 млн. грн., що на 149 990 млн. грн. більше, ніж у 2013 р. [12]. У випадку зменшення реальних грошових доходів населення відбувається втрата всіх своїх доходів на покриття поточних витрат більшості домогосподарств: вони перестають накопичувати запас грошей і витрачають або зменшують можливість розташовувати їх у банківські вклади. Депозитна діяльність банку на ринку роздрібних послуг – це розробка, організація процесу створення та впровадження депозитних продуктів для фізичних осіб з метою залучення ресурсів на роздрібному ринку.

Ефективна депозитна діяльність на ринку роздрібних послуг має максимально задовольняти різноманітні цільові потреби клієнтів шляхом розробки і впровадження модифікацій депозитних продуктів та удосконалення технологій депозитного обслуговування роздрібних клієнтів. Це дасть змогу залучати більшу кількість клієнтів, завойовувати нові сегменти ринку й проводити успішну конкурентну боротьбу. У разі досягнення цієї мети можна зробити висновок про дотримання банком принципу гнучкої депозитної політики [4].

За даними НБУ, оприлюдненими у повідомленні «Основні тенденції грошово-кредитного ринку України», загальний обсяг депозитів в Україні на 01.09.2015 р. становив 617,5 млрд. грн., з них:

- депозити фізичних осіб – 388,4 млрд. грн., або 57,8%;
- депозити юридичних осіб – 283,1 млрд. грн., або 42,2%.

На ринку роздрібних депозитів населення лідерами за обсягом є великі системні банки: «ПриватБанк», «Ощадбанк», «Укрексімбанк», «Фінанси та кредит», «Райффайзен Банк Аваль» (табл. 1).

Таблиця 1

ТОП-5 банків за обсягами депозитів фізичних осіб, 01.07.2015 р., млрд. грн.

№	Банк	Депозити фізичних осіб		
		01.07.2015	01.01.2015	Приріст
1	«Приват-Банк»	119 210	107 710	10,7
2	«Ощадбанк»	41 139	36 590	12,4
3	«Укрексім-банк»	22 645	21 870	3,5
4	«Фінанси та кредит»	16 984	15 248	11,4
5	«Райффайзен Банк Аваль»	15 701	14 207	10,5

Джерело: складено за даними [11]

Лідерами ринку депозитів за абсолютним приростом гривневого роздрібно депозитного портфелю за I півріччя 2015 р. були (рис. 3).

Найбільше скорочення роздрібно депозитного портфелю у національній валюті за I півріччя 2015 р. зафіксоване у наступних банках:

- «Дельта Банк» (-1,4 млрд. грн.);
- «Укрексімбанк» (-0,9 млрд. грн.);
- «Фінанси та кредит» (-0,8 млрд. грн.).

Зростання обсягів залучених банками коштів від фізичних осіб виступає позитивним фактором у фінансовій стабілізації банківської системи України, адже свідчить про поступове відновлення довіри населення до даних фінансових установ. Важливим напрямком роботи банків із фізичними особами є розвиток розрахункових послуг.

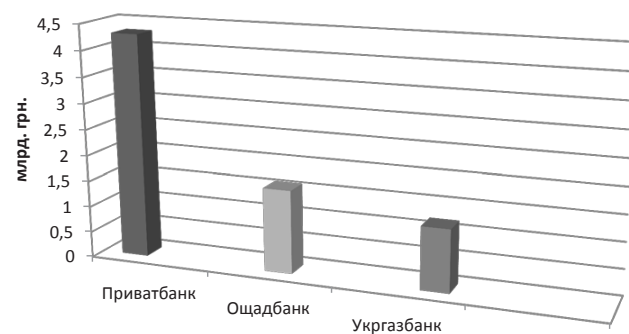


Рис. 3. Лідери ринку депозитів за I півріччя 2015 р.

Джерело: побудовано автором за даними [11]

За період 2011–2014 рр., незважаючи на зростання макроекономічних показників та певну стабілізацію ситуації у банківському секторі, кредитні послуги населенню зменшуються (табл. 2).

Станом на 01.12.2011 р. загальний портфель кредитів, виданих фізичним особам українськими банками, становив 268 857 млн. грн., а на 01.01.2015 р. – 174 650 млн. грн. Отже, замість зростання кредитний портфель фізичних осіб зменшився. Такий стан справ зумовлений тим, що населення не прагне брати нові іпотечні кредити.

З іншого боку, важливими факторами гальмування розвитку кредитних послуг є:

- висока вартість;
- великі авансові платежі;

Таблиця 2

Загальні обсяги кредитування населення, млн. грн.

Назва показника	01.01. 2010	01.01. 2011	01.01. 2012	01.01. 2013	01.01. 2014	01.01. 2015
Кредити, надані фізичним особам	77 755	153 633	268 857	222 538	186 540	174 650

Джерело: складено за даними [10]

- незвично короткі терміни кредитування;
- жорсткі підходи до вибору позичальників.

Необхідно зазначити наявність низки об'єктивних факторів, що перешкоджають активному розвитку кредитних операцій банків для населення, а відтак, і повноцінній реалізації банками функції фінансового посередництва в масштабах усієї економіки. Серед цих факторів можна виокремити такі [6]:

1. Порівняно високий рівень початкових витрат, що мають здійснювати банки, упроваджуючи нові види послуг.

2. Брак достатньої кількості кваліфікованого персоналу, спроможного ефективно взаємодіяти з клієнтами – фізичними особами та грамотно дотримувати всіх необхідних технологічних вимог із надання роздрібних послуг.

3. Недостатньо розвинута ринкова інфраструктура фінансового ринку щодо розвитку мережі філій та формування загальної культури активного користування банківськими послугами населенням.

4. Тенденції зі зниження процентної маржі, що загострюють конкурентну боротьбу на ринку роздрібних послуг, де збільшення власної частки супроводжується зазвичай більшими витратами для банків, аніж на аналогічних сегментах ринку корпоративних банківських клієнтів.

5. Невисокий рівень доходів більшої частини населення, що не дає змоги банкам активно реалізовувати повноцінні депозитні стратегії із широким розмаїттям відповідних послуг для фізичних осіб, унаслідок чого потенціал з надання і кредитних послуг банків на роздрібному ринку залишається нереалізованим повною мірою.

6. Значне погіршення економічної ситуації в країні, яка зумовлена наслідками фінансової кризи.

Висновки. Сьогодні роздрібний ринок банківських послуг перебуває на стадії активного розвитку, займає провідні позиції в загальній чисельності клієнтів банків, в обсязі банківських депозитів та наданих банками кредитів. Для забезпечення конкурентних переваг на ринку роздрібних банківських послуг необхідно активніше розробляти і впроваджувати нові програмні продукти, що сприятиме нарощуванню кредитного портфеля: розроблення оптимальних умов кредитування для найменш захищених верств населення (студентів, пенсіонерів, інвалідів) із використанням більш послаблених вимог до позичальника, розроблення оптимальних умов споживчого, іпотечного кредитування для молодих сімей із використанням низьких відсоткових ставок, набір супутніх послуг і переваг, які забезпечать кредиту неповторність і цільо-

вий характер, що відрізнятиме його від кредитів, наданих на загальних умовах, розроблення банківських продуктів під потреби та можливості конкретного клієнта. Розуміючи, наскільки важливе значення має для банківської діяльності якісна підготовка фахівців та постійне підвищення професійного рівня спеціалістів, банківським установам необхідно працювати з різними навчальними закладами, створювати курси підвищення кваліфікації тощо.

Роздрібне банківництво може успішно розвиватись лише за умови законодавчого збалансування інтересів усіх його суб'єктів – вкладників, позичальників і банків. Щоб не втратити суспільної довіри, банки повинні бути максимально відкритими, жорстко контролюватися з боку органів банківського нагляду та спрямовувати діяльність на зміцнення своєї стійкості та надійності.

БІБЛІОГРАФІЧНИЙ СПИСОК:

1. Зублюк О.Д. Ринок банківських послуг теоретичні аспекти організації і стратегічного розвитку в Україні / О.Д. Зублюк // Банківська справа. – 2006. – № 5/6. – С. 23–25.
2. Комісарчик О.В. Банківські послуги та їх специфіка в роздрібному банківництві / О.В. Комісарчик // Формування ринкової економіки. – 2010. – № 23. – С. 430–437.
3. Комісарчик О.В. Теоретичні аспекти роздрібного банківництва / О.В. Комісарчик // Фінанси, облік і аудит: зб. наук. праць; відп. ред. А.М. Мороз. – К.: КНЕУ, 2010. – Вип. 15. – С. 75–83.
4. Маслова Н.О. Актуальні проблеми та перспективи депозитної діяльності банків на ринку роздрібних послуг / Н.О. Маслова [Електронний ресурс]. – Режим доступу: www.nbu.gov.ua.
5. Ткачук В.О. Маркетинг у банку: [навч. посіб.] / В.О. Ткачук. – Тернопіль: Синтез-Поліграф, 2006. – С. 156–185.
6. Фрунза С.А. Проблеми і перспективи розвитку банківського кредитування населення в Україні / С.А. Фрунза // Вісник Університету банківської справи Національного банку України. – 2011. – № 3(12). – С. 224–226.
7. Ходаківська В.П. Ринок фінансових послуг: теорія і практика: [навч. посіб.] / В.П. Ходаківська, В.В. Беляєва. – К.: ЦНЛ, 2007. – С. 239–245.
8. Шевцова М.Ю. Ринок банківських послуг: динаміка розвитку та сегментації / М.Ю. Шевцова, Ю.О. Солодовник // Вісник Дніпровського університету. – 2011. – № 5(2). – С. 149–155.
9. Український банківський портал, 2000–2015 рр. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.banker.com.ua>.
10. Національний банк України, 1991–2015 рр. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://bank.gov.ua>.
11. Аналіз банків України: огляди, графіки, факти, 2013–2015 рр. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://bankografo.com>.
12. Державна служба статистики України, 1998–2015 рр. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.ukrstat.gov.ua>.