

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ОДЕСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ**

Кафедра банківської справи

Кваліфікаційна робота
на здобуття освітнього ступеня бакалавр
зі спеціальності 6.030508 «Фінанси і кредит»
(шифр та найменування спеціальності)
за бакалаврською програмою професійного спрямування
(назва магістерської програми)

на тему: **«Сучасний роздрібний бізнес в Україні»**
(назва теми)

Виконавець:

Студентка ЦЗФН

Собко Ю.Г..

(прізвище, ім'я, по батькові)

/підпис/

Науковий керівник:

д.е.н., професор

(науковий ступінь, вчене звання)

Кузнєцова Л.В.

(прізвище, ім'я, по батькові)

/підпис/

АНОТАЦІЯ

Собко Ю.Г. Сучасний роздрібний бізнес в Україні.

кваліфікаційна робота на здобуття освітнього ступеня бакалавра зі спеціальності «фінанси і кредит»

Одеський національний економічний університет

м. Одеса, 2019 рік

У роботі доведено, що надання роздрібних банківських послуг в Україні з сегмента ринку банківських послуг сформувалося в окремий швидко зростаючий ринок, на якому здійснюють свою діяльність універсальні банки, небанківські кредитні організації, а також банки, що спеціалізуються тільки на надання роздрібних банківських послуг.

Обґрунтовано, що сучасний стан сегменту роздрібних банківських послуг країни свідчить про наявність серйозних проблем в його розвитку, диференціація населення за географічною ознакою, рівнем добробуту та фінансової грамотності призводить до високих ризиків при споживчому кредитуванні, особливо при його експансії в регіони.

Визначено, що діяльність банків на ринку позичок населенню залишається ще недостатньо ефективною, адже існує значна частка непрацюючих іпотечних та споживчих кредитів. Доведено, що на розвиток ринку роздрібних банківських послуг в Україні також впливає висока частка готівкових коштів в обороті, що є джерелом додаткових операційних витрат для банків, пов'язаних з організацією надання споживчих кредитів та їх погашення.

Мета дипломної роботи – аналіз діяльності банків України в сегменті роздрібних банківських послуг.

Об'єкт дослідження - діяльність банків в сегменті роздрібних послуг.

Предмет дослідження – науково-методичне забезпечення операцій банків в сегменті роздрібних послуг.

Теоретичною і методологічною основою дослідження є теоретичні положення вітчизняних і зарубіжних вчених в області банківської справи, маркетингу, базисні положення теорії і методології системного аналізу.

Інформаційною базою дослідження послужили фундаментальні і прикладні роботи вітчизняних і зарубіжних авторів з питань діяльності банків в сегменті роздрібних послуг, аналітичні матеріали українських і зарубіжних науково-дослідних установ і інформаційних агентств, що публікуються, нормативні акти України і НБУ, дані органів статистики.

Ключові слова: банк, клієнт, роздрібний бізнес, позички, кредитування, іпотека, споживче кредитування, непрацюючі кредити.

ВСТУП

Розвиток сегменту роздрібних банківських послуг впливає на економіку в цілому, в першу чергу за рахунок стимулювання споживчого попиту. Споживче кредитування стимулює попит і підвищення ВВП країни за допомогою розвитку виробництва товарів і послуг тривалого користування, а прискорення оборотності грошових коштів призводить до активізації банківсько-фінансової сфери економіки.

Надання роздрібних банківських послуг в Україні з сегмента ринку банківських послуг сформувалося в окремий швидко зростаючий ринок, на якому здійснюють свою діяльність універсальні банки, небанківські кредитні організації, а також банки, що спеціалізуються тільки на надання роздрібних банківських послуг.

У той же час сучасний стан сегменту роздрібних банківських послуг країни свідчить про наявність серйозних проблем в його розвитку і підвищення конкурентоспроможності банків. Диференціація населення за географічною ознакою, рівнем добробуту та фінансової грамотності призводить до високих ризиків при споживчому кредитуванні, особливо при його експансії в регіони. Обсяг простроченої заборгованості за кредитами, наданими фізичним особам, за період з 01.01.2014 по 01.09.2019рр. в Україні виріс у 2,6 рази. Дані ризики банки компенсують за рахунок підвищення процентних ставок по кредитах, внаслідок чого відбувається збільшення процентних виплат населення і підвищується ризик появи простроченої заборгованості.

Разом з цим одним з чинників, що перешкоджають зниженню вартості споживчих кредитів, є нерозвиненість безготівкового роздрібно-платіжного обороту, через що банки змушені враховувати у вартості кредитів витрати по організації обороту готівки в процесі кредитування. Крім того, низький рівень проникнення мережі Інтернет не дозволяє розвивати масовий продаж роздрібних банківських послуг і обслуговування клієнтів при більш низьких

операційних витратах в порівнянні з традиційною моделлю роздрібного банківського бізнесу, заснованої на широкій мережі філій і відділень.

Особливості сегмента роздрібних банківських послуг України надають на його динаміку як стримуючий, так і стимулюючий вплив.

Актуальність дослідження обумовлена високою практичною значущістю проблем діяльності банків в сегменті роздрібних послуг.

У роботах вітчизняних економістів проводяться дослідження універсалізації діяльності банків, при цьому процеси спеціалізації діяльності банків в сегменті роздрібних послуг залишаються маловивченими. Крім того, при досить глибокій опрацьованості загальних питань діяльності банків, банківських послуг вимагає вдосконалення понятійний апарат, зокрема зміст понять «Роздрібна банківська послуга», «ринок роздрібних банківських послуг», «Роздрібний банк».

Метою дослідження в дипломній роботі є аналіз діяльності банків України в сегменті роздрібних банківських послуг.

Досягнення поставленої мети вимагає вирішення наступних завдань.

1. Провести аналіз існуючих теоретичних уявлень про діяльність банків в сегменті роздрібних послуг, визначити структуру і функції даного сегмента.
2. Вивчити правове забезпечення роздрібних банківських операцій.
3. Проаналізувати основні складові роздрібного банківського бізнесу в Україні
4. Дослідити зарубіжний досвід діяльності банків в сегменті роздрібних послуг і розглянути доцільність його застосування в українській практиці.
5. Сформулювати модель, що описує схему взаємодії банків з іншими суб'єктами і споживачами сегмента роздрібних банківських послуг в умовах конкурентного середовища.

Об'єкт дослідження - діяльність банків в сегменті роздрібних послуг.

Предмет дослідження – науково-методичне забезпечення операцій банків в сегменті роздрібних послуг.

Теоретичною і методологічною основою дослідження є теоретичні та

методологічні положення вітчизняних і зарубіжних вчених в області банківської справи, маркетингу, базисні положення теорії і методології системного аналізу.

Інформаційною базою дослідження послужили фундаментальні і прикладні роботи вітчизняних і зарубіжних авторів з питань діяльності банків в сегменті роздрібних послуг, аналітичні матеріали українських і зарубіжних науково-дослідних установ і інформаційних агентств, що публікуються в періодичній пресі, матеріали науково-практичних конференцій і семінарів, нормативні акти України і НБУ, дані органів статистики, експертних агентств, фактичні дані діяльності ряду вітчизняних банків.

ВИСНОВКИ

Результати аналізу впливу науково-технічного прогресу в Україні на розвиток ринку роздрібних банківських послуг виявили наступні проблеми, пов'язані з цим фактором.

1. Розвиток мережі банкоматів обумовлено в першу чергу великою часткою готівки в роздрібному платіжному обороті. Розширення і супровід функціонування даної мережі є джерелом додаткових операційних витрат для банків, що знижує їх операційну ефективність і сприяє збереженню високої вартості роздрібних банківських послуг.

2. Рівень проникнення мережі Інтернет та інтернет-банкінгу в Україні знаходиться на низькому рівні, що є проблемою для підвищення рівня проникнення роздрібних банківських послуг, в першу чергу в регіони країни, в малі та середні міста.

На нашу думку, для вирішення зазначених вище проблем доцільно використовувати досвід підприємств роздрібної торгівлі, що розвивають дистанційну продаж своїх товарів:

□ компанії роздрібної торгівлі дали можливість фізичним особам, особливо в регіонах країни, отримати позитивний досвід від використання мережі Інтернет для вибору певного товару, його покупки і отримання, що, безсумнівно, повинно бути використано кредитними організаціями як фактор, що підвищує довіру користувачів до мережі Інтернет;

□ провідні компанії роздрібної торгівлі реалізували і успішно розвивають різні моделі ведення бізнесу: від переважання мережі роздрібних магазинів з додатковим каналом у вигляді інтернетпродаж до магазинів, які здійснюють торгівлю тільки за допомогою мережі Інтернет (інтернет-магазини), збільшуючи число своїх покупців в основному за рахунок нових регіонів - малих і середніх міст.

З метою підвищення своєї конкурентоспроможності роздрібним банкам необхідно значно більше уваги приділяти розвитку сучасних інформаційних технологій в продажах роздрібних банківських послуг і обслуговуванні клієнтів. Досвід роздрібної електронної торгівлі, а також обороти підприємств роздрібних

платежів, проведених через інтернет-банкінг, є підтвердженням того, що в Україні роль дистанційних каналів продажів і обслуговування клієнтів в роздрібному банківському бізнесі буде стрімко зростати, при цьому для значної території країни цих каналах взаємодії з фізичними особами в даний час немає альтернативи.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Сокурєнко О.А. Правова природа безготівкових грошей у сучасній науці та юридичній практиці [Електронний ресурс]/ О.А. Сокурєнко – 2017 – 8с. / Режим доступу: http://www.lj.kherson.ua/2017/pravo03/part_1/28.pdf
2. Воронова Л.К. Фінансове право України: підручник/Л.К. Воронова. – Київ: Прецедент: Моя книга, 2016- 448 с.
3. Господарський Кодекс України [Електронний ресурс]. – Режим доступу <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/436-15>
4. Закон України «Про банки і банківську діяльність» [Електронний ресурс]. – Режим доступу <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/2121-14>
5. Закон України «Про платіжні системи та переказ коштів в Україні» [Електронний ресурс]. – Режим доступу <http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/234614>
6. Косарева І. П. Особливості розвитку системи безготівкових розрахунків в Україні / І. П. Косарева, Н. В. Бондаренко, Н. В. Сарматичька // Бізнесінформ. – 2015. – № 1. – с. 125-129.
7. Закон України "Про Національний банк України" [Електронний ресурс]/ Режим доступу: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/z0377-04>
8. Інструкція про безготівкові розрахунки в Україні в національній валюті // Постанова Правління Національного банку України від 01.2004 р. № 22. [Електронний ресурс]/ Режим доступу: <http://zakon3.rada.gov.ua>
9. .Базилевич В.Д. Ринкова економіка: основні поняття і категорії : [навч.посібн.]. К.: Знання, 2008. – 263 с.
- 10.Офіційний сайт Національного банку України / [Електронний ресурс].– Режим доступу - <http://www.bank.gov.ua>
- 11.. Закон України «Про захист прав споживачів» від 12.051991р. №1023 XII. - [Електронний Ресурс]. - Режим доступу: <http://rada.gov.ua>
- 12.. Закон України « Про споживче кредитування» від 15.11.2016 р. №1734 VIII. *Офіційний вісник України*. 2016. № 98. Ст. 3180.
- 13.. Охрименко І.Б. Вплив споживчого кредиту на основні макроекономічні показники / І.Б. Охрименко // Формування ринкової економіки: зб. наук. праць. – К: КНЕУ, 2012. – Вип. 28. – С. 393-403.

14. Банківські операції: підручник / [А. М. Мороз, М. І. Савлук, М. Ф. Пуховкіна та ін.]; за заг. ред. А. М. Мороза. – [3-тє вид.]. – К.: КНЕУ, 2008. – 608 с.
16. Рябинуна Л.Н. Деньги и кредит, учебное пособие, второе издание переработанное и дополненное. – К.: Центр учебной литературы, 2008. – 602 с.
17. Кузнєцова Л.В. Кредитний менеджмент: [навч. підручник]. 2007. 273 с.
Івасів Б. С. Гроші та кредит : [підручник] / Богдан Степанович Івасів. [3-тє вид.] – Тернопіль : Карт-бланш, 2008. – 528 с.
18. . Банківська система України [Текст] : монографія / В. В. Коваленко, О.Г. Коренєва, К. Ф. Черкашина, О. В. Крухмаль. – Суми : ДВНЗ “УАБС НБУ”, 2010. – 187 с.
19. Офіційний сайт Асоціації комерційних банків України. URL: <https://aub.org.ua/>
20. Офіційний сайт державного фонду сприяння молодіжному будівництву. URL: <https://www.molod-kredit.gov.ua/>
21. Офіційний сайт Державної служби статистики України. URL: <http://www.ukrstat.gov.ua/>
22. Офіційний сайт Національного банку України. URL: <https://www.bank.gov.ua/control/uk/index>
23. Меморандум до врегулювання питання реструктуризації споживчих кредитів в іноземній валюті від 07.05.2015. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/n0160500-15>
24. Про мораторій на стягнення майна громадян України, наданого як забезпечення кредитів в іноземній валюті. Закон України від 12.08.2015. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1304-18>
25. Про реструктуризацію зобов'язань громадян України за кредитами в іноземній валюті, що отримані на придбання єдиного житла. Проект Закону України від 17.06.2016 р. URL: <https://nabu.ua/ua/restrukturizatsiya-zobovyazan-gromadyan-za-kreditami-2.html>
26. Канарська М. Споживче кредитування: банк за все заплатить? / М.
27. Канарська // Молодь і підприємництво. – 2005. – № 21. – С. 2–12.
28. Кудряшов С.В. Споживчий банківський кредит в Україні: ресурсне
29. забезпечення та ефективність : автореф. дис. на здобуття наук. ступеня канд. екон. наук : спец. 08.00.08. «Гроші, фінанси, кредит» / С.В. Кудряшов. - Ірпінь, 2007. - 19 с.

30. Маршал А. Принципы экономической науки / А. Маршал ; [пер. с 31.англ.]. – М.: Универс, 1993 – 416 с.
32. Орлюк О. П. Банківське право : [навч. метод. посіб.] / О. П. Орлюк. – 33.К.: Юрінком Інтер, 2005. – 376 с.
34. Цивільний кодекс України. : за станом на 16.01.2003 р. / [Електронний 35.ресурс]. – Режим доступу - <http://www.rada.gov.ua>
36. Торубка Л. Споживче кредитування в Україні: сучасний стан і 37.напрями розвитку / Л. Торубка // Вісник Університету банківської справи Національного банку України. – 2011. - №3. - С. 227-230.
38. Лютий І. Іпотека. Сучасні концепції, тенденції та суперечності 39.розвитку : Монографія / Лютий І., Савич В., Каливошко А. – К.: Центр 40.учбової літератури, 2009. – 548 с.
40. Вовчак О.Д. Споживче кредитування в Україні: сучасний стан та 41.тенденції розвитку в умовах фінансово-економічної нестабільності/ О.Д. 42.Вовчак// Економіка. – 2016. – № 2. – С. 148–157.
- 42.Слобода Л. Напрями вдосконалення роботи банків України з 43.проблемними активами в посткризовий період / Л. Слобода,Н. Дунас // 44.Вісник НБУ. – 2011. – № 4. – С. 46–56.
45. Болгар Т.О. сучасний стан проблемних активів у банківській системі 46.України/ Т.О. Болгар//Актуальні питання теорії і практики фінансів. – 2014. – № 4. – С. 40–51.
- 47.Річний звіт НБУ за 2008-2018 рік [Електронний ресурс]. – Режим 48.доступу - [http:// www.bank.gov.ua](http://www.bank.gov.ua).
49. Офіційний сайт державного комітету статистики України / 50.[Електронний ресурс]. – Режим доступу - [http:// www.ukrstat.gov.ua](http://www.ukrstat.gov.ua)
51. Бігунець М.А. Банківське кредитування та ВВП: статистична модель 52.взаємозв'язку / М.А. Бігунець // Publishing house Education and Science s.r.o.. – 2010. – № 30. – С. 43-49.
53. Орленко О. Споживчий ринок України в умовах інфляції / О. Орленко 54.// Вісник КНТЕУ - № 3 - (2009). – С. 5-25.
- 55.Охрименко І.Б. Проблеми вартості споживчих кредитів в Україні / І.Б.

- 56.Охрименко // Банківська справа. – № 2. - 2013. – С. 21-36.
57. Трансформація фінансового сектору/проект USAID. – 2018. – С. 1-20
- 58.Дмитров С., Черняк В., Кузьменко О. Система скорингу на основі
- 59.індикаторів ризику як ефективна складова фінансового моніторингу в банку / С. Дмитров, В. Черняк, О. Кузьменко // Вісник Національного банку України – 2011. - №1. – С.26-32..
60. Зінченко В. Підвищення ефективності управління ризиками в умовах
- 61.активізації споживчого кредитування / В. Зінченко, Г. Карчева // Вісник Національного банку України. — 2007. — № 10. — с. 7-10.
- 62.Соціально-економічний розвиток країни [Електронний ресурс] //
- 63.Національний інституту стратегічних досліджень. – Режим доступу - [http://www. old.niss.gov.ua/book/book2008/Expert-Book2008-2.pdf](http://www.old.niss.gov.ua/book/book2008/Expert-Book2008-2.pdf)
64. Хесус Уэрта де Сото. Деньги, банковский кредит и экономические
- 65.циклы : [пер. с англ.] / [под ред. А. В. Куряева]. - Челябинск: Социум,2008. - 663 с.
66. Коноплицька О.М. Споживче кредитування в Україні та світі:
- 67.проблеми та перспективи / О.М. Коноплицька // Збірник наукових праць РДГУ. – 2013. - № 2(48). – С. 102-112.
- 68.Лустюк В.В. Стан кредитування фізичних осіб в Україні та світі / В.В.
- 69.Лустюк // Економічна думка. – 2012. - № 7. – С. 12-28.
70. Офіційний сайт ПАТ «МТБ БАНК» / [Електронний ресурс]. – Режим
- 71.доступу - <http://marfinbank.ua/>.
- 72.Павленко О.П. Вплив глобалізаційних процесів на міжнародне
- 73.фінансове середовище [Електронний ресурс] / О.П. Павленко/ - Режим доступу - <http://www.rusnauka.com>
- 74.Семенов, С. В. Применение инновационных сервисов в кредитовании
- 75.на потребительском рынке / С.В. Семенов // Вестник НГИЭИ. – 2015. - №5 (48). – С. 86-91
- 76.Мягкова, Т. Л. Интернет-банкинг как форма дистанционного
- 77.банковского обслуживания / Т. Л. Мягкова, А. А. Мягкова // Актуальные проблемы и перспективы развития экономики, менеджмента и

- образования: материалы II Ме-ждународной научно-практической конференции. – 2015. – С. 95-100.
78. Матеріали маркетингових досліджень інформаційних технологій і віртуальних середовищ // www.comscore.com.
79. Степаненко О.П. Ситуаційний аналіз і розроблення сценаріїв розвитку банківської системи // Соціально-економічні проблеми сучасного періоду України. Посткризовий розвиток фінансової системи України: проблеми та перспективи: Збірник наук. праць / НАН України. Ін-т регіональних досліджень; відп. ред. Є.І. Бойко. – Вип. 1. – Львів, 2010. – С. 290–299
80. Международная конвергенция измерения капитала и стандартов капитала: Уточненные рамочные подходы. Базельский комитет по банковскому надзору. Банк международных расчетов [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.rrms.ru/files/upload/RiskalisBazel.pdf>.
81. Методологічні коментарі для користувачів щодо програми та системи показників вибіркового обстеження умов життя домогосподарств. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://ukrstat.org/uk/metod_polog/metod_doc/koment/koment_dom_gosp.htm.
82. Міщенко, В. І. Сучасна практика споживчого кредитування в Україні [Текст] / В. І. Міщенко, О. А. Шаповал // Вісник Національного банку України. – 2013. – № 11. – С. 3-9.
83. Опитування про умови кредитування [Електронний ресурс]. – Режим доступу: https://bank.gov.ua/control/uk/publish/category?cat_id=2023143.
84. Осадчий, Є. Сучасний стан та проблеми банківського споживчого кредитування в Україні [Текст] / Є. Осадчий // Ринок цінних паперів України. – 2016. – № 11-12. – С. 97-102.
85. Основні принципи ефективного банківського нагляду [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://bank.gov.ua/doccatalog/document?id=45251>.
86. Остапчук Я.М. Класифікація банківського кредиту: позичка, позика, депозит / Я.М. Остапчук // Фінансовий простір. – 2015. – №3. – С. 308–315.
87. Офіційний сайт Національного банку України [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.bank.gov.ua>.
88. Офіційний сайт ПАТ «МТБ» [Електронний ресурс]. – Режим

доступу: [http:// marfinbank.ua/](http://marfinbank.ua/)

- 91.Охріменко І.Б. Споживчий кредит в Україні: реалії та перспективи розвитку: дис. на здоб. наук. ступ. канд. екон. наук. спец. 08.00.08 «Гроші, фінанси і кредит» / І.Б. Охріменко. – К., 2015. – 289 с.
- 92.Павлюк С.М. Кредитні ризики та управління ними / С.М. Павлюк // Фінанси України. – 2015. – № 11. – С. 105-111.
- 93.Пернарівський О. Аналіз, оцінка та способи зниження банківських ризиків / О. Пернарівський // Вісник НБУ. – 2014. – №4. – С. 44-48.
- 94.Перше всеукраїнське бюро кредитних історій. Офіційний сайт. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://www.pvbki.com/ukr/-organizations/advantages/info_base.
- 95.Показники банківської системи [Електронний ресурс]. – Режим доступу: https://bank.gov.ua/control/uk/publish/article?art_id=34661442.
- 96.Про розміщення Пам'ятки позичальника банку за споживчим кредитом : Лист Департаменту нормативно-методологічного забезпечення банківського регулювання та нагляду НБУ від 10.11.2008 №40-511/4640 [Електронний ресурс].
- 97.Про споживче кредитування : Закон України від 15.11.2016 № 1734-VIII 4640 [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/1734-19>
- 98.Пять проблем для банковской системы в 2016 году // Простобанк Консалтинг [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://www.prostobank.ua/depozity/stati/pyat_problem_dlya_bankovskoy_sistemy_v_2016_godu. Режим доступу: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/v5577-08>
- 99.Шевалдіна, В. Г. Сучасний стан кредитування населення в Україні [Електронний ресурс] /В. Г. Шевалдіна // Фінанси, облік і аудит. – 2017. – Випуск 1 (21). – С. 171-180. – Режим доступу: file:///C:/Users/admin/Downloads/Foa_2017_1_23.pdf.