

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

Кафедра банківської справи

РЕФЕРАТ
кваліфікаційної роботи
на здобуття освітнього ступеня магістра
зі спеціальності 072 Фінанси, банківська справа та страхування
за магістерською програмою професійного спрямування
Управління діяльністю банків на фінансовому ринку
на тему: «Управління роздрібним бізнесом банку»

Виконавець:
студентка 6 курсу ФФБС, 63 групи
Білих Ольга Едуардівна _____
/підпис/

Науковий керівник:
к.е.н., доцент Гаркуша Ю.О. _____
/підпис/

ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА РОБОТИ

Актуальність теми. Сучасні тенденції розвитку національної економіки відображають процес переходу від екстенсивного до інтенсивного розвитку банківської системи, усе більше розширення сфер діяльності банків, опанування ними усе нових сегментів ринку та впровадження нових видів послуг. Це пов'язано зі зростаючим рівнем конкурентної боротьби між банками, а також посиленням ролі небанківських посередників фінансового ринку. Пошук нових джерел залучення ресурсів і сфер застосування капіталів визначає об'єктивну необхідність активного становлення і розвитку такої важливої складової банківського бізнесу як роздрібний. Особливої актуальності в умовах ринкових відносин набувають питання і перспективи банківського обслуговування населення, їх практична реалізація. Здійснення різноманітних перетворень стає можливим лише на основі вивчення, осмислення практики функціонування вітчизняних, а також зарубіжних банків і впровадження найбільш прогресивних, раціональних форм і методів роботи з фізичними особами.

Питання роздрібно-банківського бізнесу, 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 роботи – є дослідження та удосконалення теоретичних і методичних основ управління роздрібним банківським бізнесом в Україні.

Відповідно до мети дослідження було сформульовано такі завдання:

- охарактеризувати теоретичні основи роздрібно-банківського бізнесу;
- дослідити особливості банківського ритейлу;
- охарактеризувати методи управління роздрібним бізнесом банку;
- проаналізувати рівень розвитку платіжних систем в Україні;
- провести оцінку розвитку роздрібно-банківського бізнесу на ринку депозитів в Україні;
- проаналізувати розвиток роздрібно-банківського кредитування в Україні
- проаналізувати стан роздрібно-банківського бізнесу АТ «Укрсиббанк»;
- визначити проблеми управління роздрібним банківським бізнесом та запропонувати шляхи вирішення;
- провести кореляційно-регресійний аналіз впливу факторів на процес залучення коштів клієнтів банку;

- дослідити зарубіжний досвід роздрібного банківського обслуговування.

Об'єктом дослідження є процес управління роздрібним бізнесом банку.

Предметом дослідження є теоретико-методичні основи управління роздрібним бізнесом банку.

Методологія дослідження. У кваліфікаційній роботі використано загальнонаукові та спеціальні методи дослідження, а саме: метод наукових абстракцій, методи аналізу та синтезу, метод кореляційно-регресійного аналізу, метод порівняння, табличний метод, індукції та дедукції, метод коефіцієнтів та методи графічного зображення, статистичні методи.

Інформаційна база дослідження становить нормативно-законодавчі акти України, які регулюють діяльність банків, інструкції та положення НБУ, наукові публікації вітчизняних і закордонних учених, матеріали наукових конференцій, дані звітності банківських установ, офіційних статистичних збірників.

Структура та обсяг роботи. Кваліфікаційна робота магістра складається зі вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел (64 найменування) та 2-х додатків. Загальний обсяг роботи становить 95 сторінки. Основний зміст викладено на 86 сторінках. Робота містить 20 таблиць, 19 рисунків.

Публікації. За результатами виконання кваліфікаційної роботи магістра опубліковано 1 статтю: Банківське кредитування фізичних осіб // Матеріали VI Всеукраїнської науково-практичної конференції здобувачів вищої освіти і молодих учених «Наукове забезпечення розвитку національної економіки: досягнення теорії та проблеми практики» (м. Полтава, 2019 р.)

ОСНОВНИЙ ЗМІСТ РОБОТИ

У першому розділі «**Теоретичні основи управління роздрібним бізнесом банку**» проаналізовано теоретичні основи управління роздрібним бізнесом банку; досліджено особливості банківського ритейлу; визначено методи управління роздрібним бізнесом банку. У другому розділі «**Оцінка стану розвитку банківського роздрібного бізнесу в Україні**» проведено оцінку стану розвитку роздрібного банківського бізнесу в Україні; проаналізовано стан роздрібного банківського бізнесу на ринку депозитів України; досліджено розвиток роздрібного банківського кредитування в Україні; проаналізовано стан роздрібного банківського бізнесу в АТ «Укрсиббанк». У третьому розділі «**Шляхи удосконалення процесу управління роздрібним банківським бізнесом в Україні**» виділено проблеми управління роздрібним бізнесом банку в Україні; проведено аналіз впливу факторів на процес залучення коштів клієнтів; досліджено зарубіжний досвід управління роздрібним бізнесом банку.

ВИСНОВКИ

Проведене дослідження дозволило зробити висновки, основні з яких такі: для збільшення обсягів депозитів фізичних осіб понад 2 роки

пропонувати вигідніші відсоткові ставки, ніж за депозитами до 1-2 років, що дасть можливість надавати споживчі кредити строком понад 2 роки; підвищити вимоги до триманні споживчих кредитів фізичних осіб з низьким рівнем доходу, так як за цими кредитами на сьогодні найбільший рівень заборгованості; розвивати альтернативні канали продажу стандартних послуг для фізичних осіб та створювати нові на основі ІТ-технологій; впроваджувати ефективні програми лояльності для роздрібних клієнтів банків.