

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

Кафедра банківської справи
(найменування кафедри)

РЕФЕРАТ
кваліфікаційної роботи
на здобуття освітнього ступеня бакалавра
зі спеціальності 072 «Фінанси, банківська справа та страхування»
(шифр та найменування спеціальності)
за освітньою програмою «Банківська справа»
(назва освітньої програми)

на тему: **«РОЗДРІБНИЙ БАНКІВСЬКИЙ БІЗНЕС: СТАН ТА ШЛЯХИ
РОЗВИТКУ»**
(назва теми)

Виконавець:

студентка ЦЗФН

Войтенко А.І.

(прізвище, ім'я, по батькові)

/підпис/

Науковий керівник:

К.е.н., доцент

(науковий ступінь, вчене звання)

Сирчин О.Л.

(прізвище, ім'я, по батькові)

/підпис/

ОДЕСА – 2020

ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА РОБОТИ

Актуальність теми. В Україні сьогодні спостерігається широкомасштабне застосування банками стратегій агресивного захоплення ринку, утримання клієнтів в довгостроковій перспективі за рахунок впровадження інноваційних технологій продажів і післяпродажного обслуговування на ринку банківських послуг. Проте ефективному провадженню роздрібно банківського бізнесу сьогодні перешкоджають розвиток інфляційних процесів, зменшення реальної заробітної плати та низька купівельна спроможність населення, низька транспарентність комунікацій, недостатня якість фінансового моніторингу, що призводить до зростання кредитних ризиків, а також відсутність у банків планів раннього реагування на потенційні загрози підвищення ризиків. Підвищена потреба вирішення окреслених проблем є свідченням актуальності обраної теми

Мета дослідження вивчення теоретико-методичних засад і надання рекомендацій щодо удосконалення функціонування роздрібно банківського бізнесу в банківському секторі України.

Завдання дослідження:

- описати функції та структуру ринку роздрібно банківських послуг;
- дослідити вплив зовнішніх факторів на ринок роздрібно банківських послуг;
- проаналізувати сучасні умови розвитку банківського споживчого кредитування в Україні;
- запропонувати напрямки вдосконалення сучасного роздрібно банківського бізнесу;
- обґрунтувати необхідність розширення цифрових технологій в роздрібно банківському бізнесі.

Об'єкт дослідження діяльність банків на роздрібно ринку послуг.

Предмет дослідження теоретичні засади та практичні аспекти функціонування роздрібно ринку банківських послуг.

Методи дослідження: історичний та аналітичний (при вивченні сутності та структури ринку роздрібно банківських послуг); графічний (для відображення динаміки основних показників діяльності банків в сфері роздрібно бізнесу); аналізу та синтезу (при оцінюванні сучасного стану ринку роздрібно банківських послуг); факторного та структурно-динамічного аналізу (для розробки рекомендацій щодо удосконалення).

Інформаційна база дослідження законодавчі та нормативно-правові акти, які регламентують діяльність банків, офіційні дані Національного банку України (НБУ), статистичні дані, аналітичні огляди Державної служби статистики України, Світового банку, матеріали Незалежної асоціації банків України (НАБУ), інформаційно-аналітичних видань, звітність банківських установ, наукові публікації та монографічні видання вітчизняних і закордонних вчених, періодичні видання, Інтернет-ресурси.

Структура та обсяг роботи. Кваліфікаційна робота бакалавра складається зі вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел (82 найменувань). Загальний обсяг роботи становить 102 сторінок. Основний зміст викладено на 94 сторінках. Робота містить 14 таблиць, 21 рисунок.

ОСНОВНИЙ ЗМІСТ РОБОТИ

У першому розділі кваліфікаційної роботи *«Теоретичні основи діяльності банків на ринку роздрібних банківських послуг»* досліджено функції та структура ринку банківських роздрібних послуг та нормативна база, що його регулює. За результатами проведеного дослідження у першому розділі зроблені загальні висновки щодо основ функціонування ринку роздрібних банківських послуг в Україні на сучасному етапі розвитку та існуючих проблем його функціонування.

У другому розділі *«Аналіз сучасних процесів на банківському роздрібному ринку в Україні»* проведено аналіз розвитку основних роздрібних банківських послуг за 2010 – 2019 роки. В даному розділі розкрито питання особливостей впливу зовнішніх факторів на ринок роздрібних банківських послуг.

У третьому розділі *«Напрями вдосконалення роздрібною банківського бізнесу»* досліджено міжнародний досвід регулювання ринку роздрібною банківського бізнесу в Україні. Дослідивши сучасний роздрібний банківський ринок зроблено висновок про необхідність активного впровадження цифрових технологій в роздрібний банківський бізнес.

ВИСНОВКИ

Проведене дослідження дозволило зробити висновки, основні з яких такі:

1. Проникнення мережі Інтернет в регіони України, в першу чергу в малі та середні міста і села, стимулює одночасно як роздрібну торгівлю, так і проникнення роздрібних банківських послуг. Сучасний роздрібний банківський бізнес є високотехнологічним, і розвиток даних технологій є основним фактором для проникнення роздрібних банківських послуг в усі регіони країни, що сприяє розширенню пропозиції даних послуг і, отже, підвищенню конкуренції між кредитними організаціями.

2. Здійснений аналіз стану споживчого ринку та ринку банківського споживчого кредитування, виокремив ряд проблем, які і визначили необхідність постійного державного контролю, регулювання та нагляду за процесами здійснюваними на означених ринках.

3. До переліку проблем відносимо: економічну, соціальну та політичну нестабільність, значну тінізацію результатів діяльності економіки держави, збільшення рівня інфляції в Україні, щорічне зниження рівня життя населення, низьку якість кредитних портфелів фінансових установ, через значне збільшення обсягів простроченої заборгованості, зниження реальних доходів населення, високу вартість користування позикою, що робить послугу споживчого кредитування недоступною для значної частини населення України.

4. Іпотечне кредитування в Україні поступово відроджується після років кризи, за державної підтримки та ефективної системи регулювання іпотечне кредитування може не лише забезпечити приріст ВВП, економічний розвиток держави та її інвестиційну привабливість, але і сприяти поліпшенню соціального клімату в державі. Іпотечне кредитування може стати рушійною силою покращення

якості життя населення, яка дозволить вирішити цілий ряд соціально-економічних проблем: можливість вирішувати житлову проблему у державі, що сприятиме покращенню житлових умов населення і зменшить напруженість в суспільстві у соціальній сфері.

5. Аналіз чисельних реалізованих та діючих державних програм стимулювання іпотечного ринку житла, фінансованих бюджетним коштом засвідчив низьку ефективність вказаних програм. З метою підвищення продуктивності пропонується суттєво скоротити їх кількість та зосередитись на реалізації однієї-двох, проте профінансованих у повній мірі. Обґрунтовано пріоритетність державної підтримки реалізації програми розвитку будівельно-ощадних товариств в Україні в якості інституційної бази розвитку національного іпотечного ринку житла. Визначено доцільність створення державною інституційних елементів, стимулюючих розвиток іпотечного ринку житла, за допомогою ринкових механізмів без використання бюджетного фінансування.

6. В результаті виявлених тенденцій ринку кредитування фізичних осіб, а також досліджень провідних вчених-економістів можливо визначити напрямки розвитку даного сектора банківської діяльності як локомотива економічного зростання країни.

1) Грамотне проведення банківських маркетингових стратегій для населення. Як показала практика, найбільш ефективним маркетинговим ходом є проведення так званих «сезонних акцій», тобто зниження базових процентних ставок в ті періоди, коли прогнозується зниження кредитної активності.

2) Розвиток бази кредитних історій фізичних осіб.

3) Розширення форм кредитування фізичних осіб. У зарубіжній практиці одним з рішень проблеми простроченої заборгованості є якісна заміна характеристик боргу шляхом впровадження овердрафту. В Україні поки відсутня належна ступінь довіри споживачів до даного інструменту споживчого кредитування. Разом з тим формування на цій основі довгострокових відносин з банком може сприяти зниження процентних ставок на наступні кредити.

4) Удосконалення законодавства в сфері кредитування фізичних осіб в частині внесення норми, що дозволяє ефективно стягувати борги за кредитами з фізичних осіб.

5) Удосконалення методів оцінки платоспроможності потенційних позичальників шляхом: впровадження нових технологій по аналізу платоспроможності клієнтів з користуванням соціальних зв'язків; застосування зваженого підходу для утримання балансу між необхідністю нарощування клієнтської бази і підвищенням рівня ризику по активним операціям за рахунок ослаблення в методиці перевірки позичальників; створення спільного для кредитних організацій так званого чорного списку позичальників.

6) Трансформація відносин сторін попиту і пропозиції на ринку споживчого кредитування. З метою усунення несумлінності банків необхідний перехід від пріоритету пропозиції до пріоритету попиту на ринку споживчого кредитування.

7) Розробка єдиної для кредитних організацій системи вимог до позичальників, яка дозволяла б зробити просту оцінку суми споживчого кредиту, на отримання якої вони можуть розраховувати.

7. Сьогодні впровадження банком сучасних технологій обслуговування клієнтів у свою діяльність є необхідним. Це дає змогу банківським установам зменшувати свої витрати і забезпечує клієнтам більш зручний і швидкий доступ до банківських послуг. Розвиток зазначених технологій рухатиметься в напрямі:

- забезпечення цілодобового омніканального доступу клієнта до банківських послуг як безпосередньо, так і через посередників;

- спрощення автентифікації й авторизації користувачів, у т. ч. з використанням біометричних і поведінкових методів, з одночасним забезпеченням підвищених заходів захисту;

- спрощення процедур виконання клієнтами банківських і фінансових операцій;

- адаптації банківських послуг до потреб клієнта та їх персоналізації, у т. ч. і з використанням штучного інтелекту;

- інтеграції з іншими фінансовими установами і фінтек-компаніями та використання спільних розробок, у т. ч. створення банківських систем із відкритим API;

- використання банківськими установами хмарних технологій для розміщення програмних засобів, що забезпечують доступ клієнтів до банківських послуг;

- використання банківськими установами технологій Big Data для формування унікальних пропозицій для кожного клієнта, оцінювання й управління ризиками, ідентифікації підозрілих транзакцій тощо;

- зміни банківськими установами режиму роботи anywhere, anytime (будь-де, будь-коли) на режим anywhere, anytime, anything (будь-де, будь-коли, будь-що).

АНОТАЦІЯ

Войтенко А. І. «Роздрібний банківський бізнес: стан та шляхи розвитку».
Кваліфікаційна робота на здобуття освітнього ступеня бакалавра зі спеціальності
«072 Фінанси, банківська справа та страхування»
(шифр та назва спеціальності)
за освітньою програмою «Банківська справа».
(назва освітньої програми)
Одеський національний економічний університет. – Одеса, 2020.

У роботі розглядаються теоретичні аспекти діяльності банків на ринку роздрібних послуг: функції, структура ринку та нормативна база, що його регулює.

Проаналізовано розвиток основних роздрібних послуг банків України за 2010-2019 роки.

Запропоновано шляхи вдосконалення діяльності банків на ринку роздрібних послуг.

Ключові слова: банк, послуга, роздрібний ринок, кредитування, цифрова технологія.

ANNOTATION

Voitenko A.I. "Retail banking: the state and ways of development."

Qualifying work on obtaining a bachelor's degree in the specialty

«072 Finance, Banking and Insurance»

(code and name of the specialty)

for the educational program "Banking"

(title of the educational program)

Odessa National Economics University. – Odessa, 2020.

The work deals with the theoretical aspects of banks in the retail services market: functions, market structure and regulatory framework governing it.

Author analysis of the main retail services of Ukrainian banks for 2010-2019 is analyzed.

Ways to improve the activities of banks in the retail market are proposed.

Keywords: bank, service, retail market, crediting, digital technology