

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

Кафедра банківської справи
(найменування кафедри)

Допущено до захисту
Завідувач кафедри

“ ” (підпис)
20 р.

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА
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: сучасний стан та перспективи розвитку»

Виконавець:

студентка центру заочної форми
навчання
Коева С.В.

(прізвище, ім'я, по батькові)
/підпис/

Науковий керівник:

к.е.н., ст.викладач
(науковий ступінь, вчене звання)
Деркач Ю.Б.

(прізвище, ім'я, по батькові)
/підпис/

АНОТАЦІЯ

Коева С. В. «Роздрібний банківський бізнес:
сучасний стан та перспективи розвитку»

Кваліфікаційна робота на здобуття освітнього ступеня бакалавра
зі спеціальності «072 Фінанси, банківська справа та страхування»
за освітньою програмою «Банківська справа». – Одеський
національний економічний університет. – Одеса, 2020.

У роботі розглянуто теоретичні аспекти поняття, «роздрібний банківський бізнес», визначено особливості сучасного розвитку роздрібного бізнесу банків; розглянуто нормативно-правові акти, що регулюють цей сегмент банківської діяльності.

Проаналізовано кількісні показники, що характеризують стан кредитного та депозитного портфелів фізичних осіб, платіжні операції та операції з банківськими металами; досліджено роздрібний бізнес АТ КБ «Приватбанк».

Досліджено питання безпеки функціонування банківського бізнесу, розглянуто шляхи підвищення кібербезпеки проведення операцій у банківському ритейлі.

Ключові слова: банку, клієнт, послуга, депозит, кредит, картка, дохід

ANNOTATION

Koieva S. «Retail banking: current status and development prospects»
thesis for Bachelor degree in specialty
«072 Finance, Banking and Insurance»
under the program «Banking», Odessa National Economic University
Odessa, 2020

The theoretical aspects of the concept, "retail banking business", features of modern development of retail business of banks are considered in the work; the normative-legal acts regulating this segment are considered.

Quantitative indicators characterizing the state of credit and deposit portfolios of individuals, payment transactions and transactions with bank metals are analyzed; the retail business in JSC CB "Privatbank" is investigated.

Problems of security of functioning of banking business are investigated, ways of increase of cybersecurity of carrying out operations in bank retail are considered.

Keywords: bank, client, service, deposit, credit, card

ЗМІСТ

	стор.
ВСТУП.....	3
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ РОЗДРІБНОГО БАНКІВСЬКОГО БІЗНЕСУ	
1.1. Наукові підходи до визначення сутності роздрібного банківського бізнесу	5
1.2. Сучасні тенденції розвитку роздрібного банківського бізнесу	12
1.3. Законодавче підґрунтя функціонування роздрібного банківський бізнес в Україні	18
Висновки до розділу1	21
РОЗДІЛ 2. ПРАКТИЧНІ АСПЕКТИ ФУНКЦІОНУВАННЯ РОЗДРІБНОГО БІЗНЕСУ БАНКІВ	
2.1. Аналіз депозитного портфелю банків України	22
2.2. Аналіз платіжних операцій та операцій з банківськими металами	29
2.3. Аналіз роздрібного бізнесу АТ КБ «Приватбанк».....	37
Висновки до розділу 2.....	46
РОЗДІЛ 3. ПЕРСПЕКТИВНІ НАПРЯМКИ ПІДВИЩЕННЯ БЕЗПЕКИ РОЗДРІБНОГО БІЗНЕСУ БАНКІВ	
3.1. Шахрайство у роздрібному банківському бізнесі: сучасні тренди	48
3.2. . Особливості використання моделі визначення несанкціонованого переказу грошових коштів у системі дистанційного банківського обслуговування.....	59
Висновки до третього розділу	64
ВИСНОВКИ	68
Список використаних джерел.....	71

Актуальність теми. Сучасний розвиток цифрових технологій сприяв появі нових тенденцій у банківській роздрібній діяльності: переведення клієнтів на дистанційні канали обслуговування, за рахунок яких банк став більш мобільним, а усі послуги доступні в додатку смартфона; віддалене здійснення операцій, що не вимагають фізичної присутності клієнта; швидкість обслуговування у режимі 24/7, що супроводжується скороченням операційних витрат.

У фінансовій індустрії роздрібний бізнес банків виступає як джерело високих прибутків, що обумовлює високу конкуренцію. Зазвичай, у цьому сегменті ринку конкурентна боротьба відбувалась в основному між банками, однак вплив діджиталізації сприяв її загостренню між банками та небанківськими установами – ІТ-компаніями. Стає очевидним, що розвиток сучасних інформаційних технологій змінить вигляд класичного банку. Вважаємо, що цей процес прискориться під впливом економічної кризи, спровокованої пандемією COVID-19, що обмежила фізичну присутність клієнтів у банках, торгових центрах та інше.

Традиційні погляди стосовно розвитку банківської справи простежуються у працях таких зарубіжних науковців, як Гюнтер Асхауер, Гроз'єан Рене Клаус, П. Роуз та інші.

Сучасним питанням впровадженню інновацій у роздрібному банківському бізнесі, модифікації каналів продажу, цифровізації діяльності банківських установ, змінам моделей комунікацій з клієнтами, а також аналізу статистичних показників галузі приділили увагу такі зарубіжні науковці, як Ф. Абромсон, Л. Дансон, Р. Джозлін, К. Скіннер та інші.

Наукові праці у сфері дослідження сучасних тенденцій розвитку вітчизняного роздрібного бізнесу банків присвятили такі вітчизняні вчені, як Б. Адамик, О.Васюренко, О. Дзюблюк, Б. Івасів, В. Міщенко, А. Мороз, Л. Примостка, , М. Савлук, Н.Швець та інші.

З урахуванням відзначеного особливої актуальності набувають питання

пошуку оптимальних підходів до вибудовування сучасного, конкурентоспроможного роздрібного бізнесу банків.

Метою дослідження є обґрунтування теоретичних засад організації роздрібного банківського бізнесу та надання практичних рекомендацій з питань удосконалення діяльності банків на цьому сегменті ринку банківських послуг.

Завдання дослідження:

узагальнити теоретичні засади сутності роздрібного банківського бізнесу, розкривши при цьому зміст поняття: «роздрібний банківський бізнес», визначити сучасні тенденції розвитку роздрібного бізнесу банків;

проаналізувати законодавче підґрунтя, що регулює роздрібну діяльність банку;

дослідити стан депозитного та кредитного портфелів фізичних осіб;

проаналізувати платіжні операції та операції з банківськими металами;

дослідити роздрібний бізнес АТ КБ «Приватбанк»;

визначити перспективні напрями підвищення безпеки роздрібного бізнесу банків.

Об'єктом дослідження є економічні відносини, пов'язані з наданням банками послуг фізичним особам .

Предметом дослідження є теоретичні та практичні засади організації роздрібного бізнесу банків.

Методами дослідження є загальнонаукові прийоми і методи досліджень: метод системної оцінки; метод аналізу та синтезу; метод групування, порівняння та узагальнення економічних показників; метод фінансового аналізу та метод спостереження.

Інформаційною базою дослідження є наукові праці вітчизняних та зарубіжних економістів; науково-методична література; законодавчі та нормативні акти, що регулюють діяльність банків; фінансові звіти банків; статистичні дані НБУ; матеріали періодичних видань та Інтернет-ресурси.

ВИСНОВКИ

В процесі дослідження було з'ясоване наступне:

1. Роздрібний банківський бізнес — це самостійна форма банківської діяльності основними характерними рисами якої є: чітко виражені склад і структура послуг; цільова спрямованість на обслуговування фізичних осіб; соціальний характер; трансформація заощаджені населення у інвестиції.

2. В процесі так званої «діджіталізації» банківського роздрібного бізнесу простежується кілька трендів: розвиток відкритого банкінгу, впровадження хмарних технологій, підвищення кібербезпеки, використання чат-ботів і віртуальних помічників, застосування технологій штучного інтелекту (ШІ), дослідження постійно мінливих потреб потенційних / діючих клієнтів.

3. Основним законодавчим актом, що регулює роздрібний бізнес банків є Закон України "Про платіжні системи та переказ коштів в Україні» від 05.04.2001, Закон «Про споживче кредитування» від 17.06.2017 р., Положення «Про порядок здійснення банками України вкладних (депозитних) операцій з юридичними і фізичними особами» від 03.12.2003 року. Однак питання кіберризиків та кібербезпеки банківської діяльності майже не регулюються на законодавчому рівні і потребують їх вирішення в найближчому майбутньому.

4. Аналіз структурі зобов'язань банків свідчить, що станом на 31.12.2019 року частка кошти фізичних осіб склала 43% у зобов'язаннях банків, зростаючи протягом 2015-2019 років. Такі зміни свідчать про збільшення частки найбільш стабільних ресурсів – коштів населення, проте кошти населення розміщені на строк до 6 місяців складають лише 43 % від всіх вкладів населення, решта – короткострокові, що може спровокувати реалізацію процентного ризику у випадку кризи.

5. У період соціально-економічних потрясінь 2013-2015 років портфель споживчих позичок українських банків суттєво скоротився. Проте, починаючи з 2017 року, відбувається відновлення цього показника. Для українського

ринку кредитування фізичних осіб є характерним переважання споживчих кредитів над кредитами на придбання, будівництво нерухомості.

6. У 2019 році як і 2018 році банки активно співпрацювали з платіжними системами, створеними як резидентами так і нерезидентами, також продовжували плідну співпрацю з картковими платіжними системами. Операції з банківськими металами банки проводять не дуже активно, надаючи перевагу торгівлі зливками та монетами ніж розміщенню депозитів в золоті.

4. Лідером серед банків на ринку депозитів населення є АТ КБ «Приватбанк», його частка складає більше 30 %, хоча в аналізованому періоді простежується її скорочення. Обсяги кредитів виданих АТ КБ «Приватбанк» населенню зростають увесь період після кризи 2013-2014 років. Станом на 31.12.2019 року АТ КБ «Приватбанк» більше всього було видано кредитів на кредитні картки – 76%, другу позицію складають іпотечні кредити – 17%, споживчі - 5%. Банк співпрацює на міжнародному ринку з відомими афінажними компаніями з метою торгівлі золотими і срібними зливками, також банк проводить операції з золотими та срібними монетами. АТ КБ «Приватбанк» не відкриває депозити в золоті з фізичною поставкою або без неї. У сфері грошових переказів АТ КБ «Приватбанк» пропонує клієнтам строкові перекази, співпрацюючи з PRIVATMONEY, WESTERN UNION, MONEYGRAM та іншими платіжними системами. АТ КБ «Приватбанк» є безперечним лідером на ринку платіжних карток. Станом на 31.12.2019р. банк емітував майже 51% активних карток від загальної кількості на вітчизняному ринку, також кількість банкоматів АТ КБ «Приватбанк» перевищує в 1,2 рази кількість банкоматів інших банків, POS-терміналів – в 1,5 рази. У 2019 році порівняно з 2017 роком відбулося зростання як процентних доходів так і комісійних. Станом на 31.12.2019 року АТ КБ «Приватбанк» більше всього було отримано процентних доходів – 54,8%, комісійних доходів -41,2%, інші доходи склали – 4%.

1. Ринок фінансових інновацій розвивається вкрай стрімко, що істотно впливає на ведення банками роздрібного бізнесу, в контексті підвищення

якості продуктів, запропонованих клієнтам, їх конкурентоспроможності. Такі зміни потребують підтриманні високого рівня кібербезпеки.

3. Розв'язання проблеми кібербезпеки потребує дослідження питання кіберстійкості. Зазвичай, під терміном «кіберустійкість» у фінансовій сфері розуміють здатність передбачати кібератаки, захищатися від них і швидко відновлювати повноцінну роботу. В банківській галузі кібератаки відносяться до операційних ризиків, що опосередковано впливають на інші ризики, зокрема, ліквідності, кредитні.

4. Вирішувати питань кіберстійкості фінансових установ необхідно як на рівні центрального банку, так і окремої банківської установи. Пропонуємо на рівні центрального банку впровадити наступні заходи: створити у своїй організаційній структурі *департаменту інформаційної безпеки*, вести реєстр фінансових технологій, які за підсумками перевірки на предмет відповідності вимогам безпеки будуть допущені до застосування кредитними організаціями; впровадити систему оперативного обміну інформацією у випадку виникнення кібератак.

На рівні окремої банківської установи створити високоефективну системи фрод-моніторингу, яка б включала в себе модель визначення несанкціонованого переказу грошових коштів в системах дистанційного банківського обслуговування. Використання цієї моделі дозволить класифікувати платежі за рівнями безпеки (ідеальний, сумнівний, підозрілий) та застосовувати, у разі необхідності, відповідні дії персоналу шляхом проведення платежів або блокування чи додаткової верифікації, за потреби.

ЛІТЕРАТУРА

1. Основы маркетинга : пер. с англ. / Ф. Котлер [и др.]. — 2-е изд. — М. ; СПб. : Вильямс, 1999. — С. 748.
2. Hill T. P. On Goods and Services / T. P. Hill // Review of Income and Wealth. — 1977. — December (Vol. 23). — P. 316.
3. Gronroos C. Service Management and Marketing / C. Gronroos. — West Sussex, 2000. — P. 115.
4. Кулибанова В. В. Маркетинг сервисных услуг / В. В. Кулибанова. — СПб. : Вектор, 2006. — С. 15.
5. Купрієнко О. В. Тенденції розвитку роздрібного бізнесу в сучасній банківській системі / О. В. Купрієнко // Проблеми і перспективи розвитку банківської системи України : збірник тез доповідей XIII Всеукраїнської науково-практичної конференції (28–29 жовтня 2010 р.) / Державний вищий навчальний заклад «Українська академія банківської справи Національного банку України». — Суми, 2010. — Т. 1. — С. 46—48.
6. Комісарчик О. В. Теоретичні аспекти роздрібного банківництва / О. В. Комісарчик // Фінанси, облік і аудит : зб. наук. пр. / відп. ред. А. М. Мороз. — Київ : КНЕУ, 2010. — Вип. 15. — С. 75—83.
7. Мюллер В. К. Большой англо-русский словарь / сост.: В. К. Мюллер, А. Б. Шевнин, М. Ю. Бродский. — Екатеринбург : У-Фактория, 2007. — С. 815.
8. Барановський О. Сьогодення світового ринку банківських послуг / Олександр Барановський // Вісник Національного банку України. — 2012. — № 4. — С. 18-23.
9. Brown S. Retail location: a micro-scale perspective / S. Brown. — Aldershot : Avebury, 1992. — P. 11.
10. Управление розничным маркетингом : пер. с англ. / под ред. Д. Гилберта. — М. : ИНФРА-М, 2005. — С. 10.

11. Калистратов Н. В. Банковский розничный бизнес / Н. В. Калистратов, В. А. Кузнецов, А. В. Пухов. — М. : БДЦ-пресс, 2006. — С. 78.
12. Словари [Электронный ресурс] : [новая серия англо-русских словарей Economicus®] // ЭСМ. Экономика. Социология. Менеджмент : федер. образоват. портал / Высш. шк. экономики. — Режим доступа: <http://ecsocman.hse.ru/vocabulary/index.html>.
13. Дзюблюк, О. Ринок банківських послуг: теоретичні аспекти організації і стратегії розвитку в Україні [Текст] / О. Дзюблюк // Фінанси України. – 2005.– № 6. – С. 41-49.
14. Трохименко В. І. Сутність та структура сучасного ринку банківських послуг // Економіка. Проблеми економічного становлення. 2010. № 2. С. 76–81.
15. Роуз П.С. Банковский менеджмент. Предоставление финансовых услуг - М.: Издательство «Дело», 1997. – 743 с.
16. Матук Ж. Финансовые системы Франции и других стран: Под общ. ред. проф. Л. П. Павловой. – Т. 1 Банки. Книга 1. – М.: АО «Финстатинформ», 2004.
17. Гавальд К., Стуфле Ж. Банковское право (Учреждения – Счета – Операции – Услуги). Пер. с фр. / Под ред. В. Я. Лисняка. – М., 1996. – 580 с.
18. Трохименко В. І. Сутність та структура сучасного ринку банківських послуг // Економіка. Проблеми економічного становлення. 2010. № 2. С. 76–81.
19. Вовчак О. Д. Кредит і банківська справа / О. Д. Вовчак, Н. М. Руцишин. – К. Знання, 2008. – 564 с. – ISBN 978-966-346-588-3
20. Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг: Закон України 02.12.2010 № 2756-VI. URL: Режим доступу : www.rada.gov.ua. (дата звернення 18.02.2020)
21. Савелко Т. Теоретические аспекты рынка банковских услуг Украины / Т. Савелко // Экономист. – 2007. – № 8. – с. 27-32

22. Финансовый менеджмент: теория и практика. – 6-е изд. / Под ред. Е. С. Стояновой. – М. : Перспектива, 2008. – 656 с.
23. Череп А.В., Андросова О.Ф. Банківські операції. Навч. посібник. – К.: Кондор, 2007. — 410 с.
24. Єгоричева С.Б. Банківські інновації: навч. посібник // – К. : Центр учбової літератури. – 2010. – 206 с.
25. Приймак С. А. Ринок платіжних карток та захист їх власників // Стан та перспективи розвитку, фінансів, обліку та підприємництва в умова трансформації економіки: матеріали всеукр. наук.-практ. конф., (Київ, 8–9 лип. 2016 р.). К.: Київ. екон. наук. центр, 2016. С. 29–32.
26. Ткачук В.О. Маркетинг у банку: навч. посібник [Текст]. / В.О. Ткачук. – Тернопіль: «Синтез-Поліграф», 2006. – 225 с.
27. Официальный сайт аналитического агентства Bain&Company: [Электронный ресурс] URL: www.bain.com . (дата звернення 20.03.2020)
28. Официальный сайт аналитического агентства Frank RG: [Электронный ресурс] URL: www.frankrg.com. (дата звернення 20.03.2020)
29. Официальный сайт аналитического агентства Markswebb: [Электронный ресурс] URL: www.markswebb.ru. (дата звернення 27.03.2020)
30. Официальный сайт аудиторско-консалтинговой компании Ernst & Young: [Электронный ресурс] URL: <https://www.ey.com>. (дата звернення 23.03.2020)
31. Официальный сайт аудиторско-консалтинговой компании PricewaterhouseCoopers: URL: www.pwc. (дата звернення 15.03.2020)
32. Официальный сайт Национального агентства финансовых исследований: URL: www.nafi. (дата звернення 20.03.2020)
33. Официальный сайт газеты «The Wall Street Journal»: URL: www.wsj.com/europe. (дата звернення 20.04.2020)
34. . Информационный портал «Futurebanking»: [Электронный ресурс] URL: www.futurebanking.ru(дата звернення 20.03.2020)

35. Solow R. Technical Change and the Aggregate Production Function // The Review of Economics and Statistics, Vol. 39, No. 3 (Aug., 1957).
36. Capgemini Worldwide - Top 10 Trends in Banking. 2017. P.11. URL: https://www.capgemini.com/wpcontent/uploads/2017/07/banking_trends_2017_web_version.pdf(дата звернення 27.04.2020)
37. Про споживче кредитування : Закон України від 15.11.2016 № 1734-VIII 4640 URL: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/1734-19> (дата звернення 20.03.2020)
38. Про захист прав споживачів : Закон України від 12.05.1991 №1023-XII URL: <http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/1023-12> (дата звернення 21.03.2020)
39. Про банки і банківську діяльність : Закон України від 07.12.2000 № 2121-III URL: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/2121> (дата звернення 22.03.2020)
40. Про кредитні спілки : Закон України від 20.12.2001 № 2908-III URL: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/2908-14> (дата звернення 20.03.2020)
41. Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг Закон України від 01.01.2017 № 1792-19 URL: <http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/2664-14> (дата звернення 20.04.2020)
42. Положення про організацію операційної діяльності в банках України : затверджено Постановою Правління НБУ від 18.06.2003 №254 URL: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/z0559-03> (дата звернення 02.03.2020)
43. Про платіжні системи та переказ коштів в Україні: Закон України від 05.04.2001 р., № 2346-1 URK: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/2346-14> (дата звернення 05.03.2020)
44. Положення НБУ «Про здійснення операцій з використанням електронних платіжних засобів» № 705 від 05.11.2014 URL: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/v0705500-14> (дата звернення 20.03.2020)
45. Положення НБУ «Про порядок реєстрації платіжних систем, учасників платіжних систем та операторів послуг платіжної інфраструктури»

№ 43 від 04.02.2014 URL: <http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/z0348-14> (дата звернення 20.03.2020)

46. Постанова «Про затвердження Положення про нагляд (оверсайт) платіжних систем та систем розрахунків в Україні» від 28.11.2014 № 755 URL: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/v0755500-14> (дата звернення 20.03.2020)

47. Положенні НБУ «Про порядок здійснення банками України вкладних (депозитних) операцій з юридичними і фізичними особами» від 03.12.2003 р. № 516 URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z1256-03> (дата звернення 20.03.2020)

48. Звіт про фінансову стабільність. Грудень 2019. URL: <https://bank.gov.ua/doccatalog/document?id=83816603>

49. Про внесення змін до Податкового кодексу України та інших законів України щодо підтримки платників податків на період здійснення заходів, спрямованих на запобігання виникнення і поширення коронавірусної хвороби (COVID-19) Закон України від 02.04.2020 № 533-IX URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/533-IX> (дата звернення 20.04.2020)

50. . Ощадбанк скасував обов'язковий платіж у розмірі 5% від суми використаного кредитного ліміту за кредитними картками на період карантину. URL: <https://www.ukrinform.ua/rubric-economy/3001366-osadbank-na-period-karantinu-skasuvav-platu-za-koristuvanna-kreditnimi-kartkami.html> (дата звернення 20.04.2020)

51. Офіційний сайт Prostobank. URL: <https://www.prostobank.ua/> (дата звернення 10.05.2020)

52. Офіційний сайт ПАТ «Приватбанк». URL: <https://privatbank.ua> (дата звернення 20.04.2020)

53. Глобальное исследование по вопросам мошенничества в банковской сфере URL: <https://assets.kpmg/content/dam/kpmg/ru/pdf/2019/12/ru-ru-global-banking-fraud-survey.pdf> (дата звернення 20.04.2020)

54. Звіт «Фінтех в Україні» // Проект USAID «Трансформація фінансового сектору». URL: https://data.unit.city/fintech/fgt34ko67mok/fintech_in_Ukraine_2018_ua.pdf (дата звернення 20.04.2020)

55. Болгар, Т. М. Удосконалення моніторингу банківського кредитного процесу / Т. М. Болгар. – Академічний огляд. - 2013. – №2(39). – С. 36–42.

56. Brar, T. Vulnerabilities in e-banking: A study of various security aspects in e-banking / International Journal of Computing & Business Research // T. Brar, D. Sharma, S. Khurmi. – 2012. – №6. – P. 127-132