

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

Кафедра банківської справи
(найменування кафедри)

РЕФЕРАТ
кваліфікаційної роботи
на здобуття освітнього ступеня магістра
зі спеціальності 072 Фінанси, банківська справа та страхування
(шифр та найменування спеціальності)
за магістерською програмою професійного спрямування «Управління
діяльністю банків на фінансовому ринку»
(назва магістерської програми)

на тему: «Оцінювання ефективності роздрібного бізнесу банків»
(назва теми)

Виконавець:

студентка ЦЗФН

Ковальчук А.А.

(прізвище, ім'я, по батькові)

/підпис/

Науковий керівник:

д.е.н., доцент

(науковий ступінь, вчене звання)

Жердецька Л.В.

(прізвище, ім'я, по батькові)

/підпис/

ОДЕСА – 2020

ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА РОБОТИ

Актуальність теми полягає в тому, що в останній час банки України вели свою діяльність в складних умовах, умовах незахищеності, фінансової нестійкості та політичних трансформацій. Під впливом даних макроекономічних чинників з'явилися проблеми в банківській системі, що знайшли своє віддзеркалення у формі банківської кризи. Нині одним із подальших дієвих активаторів розвитку банківської сфери являється роздрібний банківський бізнес. На сьогоднішній день роздрібний банківський бізнес є однією з основних рушійних сил для зростання банківського сектору, а також першорядним сегментом діяльності банків. Він може виступати в ролі далекосяжного варіанта і значимої основи залучення ресурсів банками, що мають на меті отримання як найвищого фінансового результату. Важливими принципами діяльності банку є надання досконалих роздрібних банківських продуктів. Особливо актуальним сьогодні є покращення їх якості, що стає невідкладним стратегічним спрямуванням підвищення ефективності роботи банківських установ.

Мета кваліфікаційної магістерської роботи полягає в уточненні теоретичних основ та оцінці ефективності роздрібногo бізнесу у банках, дослідженні особливостей розвитку роздрібногo банківського бізнесу в сучасних умовах організації банківської системи України і визначення основних проблем та пропозицій щодо подальшого вдосконалення організації роздрібногo банківського бізнесу як загалом, так і на прикладі АТ «Ощадбанк».

Завдання, які було вирішено у ході виконання роботи:

- дослідити теоретичні основи розвитку роздрібних послуг у сучасних умовах;
- визначити сутність поняття «банківська послуга», «банківська операція»;
- охарактеризувати мікро- та макроекономічні фактори, що впливають на розвиток роздрібногo бізнесу в Україні;

- проаналізувати результати діяльності банку «Ощадбанк» на основних сегментах обслуговування фізичних осіб;
- запропонувати шляхи покращення обслуговування фізичних осіб банку «Ощадбанк».

Об'єктом дослідження виступає ефективність роздрібного бізнесу у банку.

Предметом дослідження є сукупність теоретичних і практичних питань, пов'язаних з механізмом роздрібного банківського бізнесу.

Для дослідження роздрібного банківського бізнесу було використано сукупність загальнонаукових та спеціальних методів дослідження: методи аналізу, узагальнення, індукції, дедукції, синтезу, процесний підхід, методи статистичного аналізу, графічний метод, методи факторного та структурно-динамічного аналізу.

Інформаційною базою кваліфікаційної магістерської роботи є законодавчі та нормативні акти, що регламентують операції банку з обслуговування фізичних осіб, офіційні статистичні матеріали, методичні матеріали, дані мережі Інтернет, статті вітчизняних та зарубіжних учених з проблем роздрібних операцій банку, матеріали досліджуваного банку.

Структура та обсяг роботи. Кваліфікаційна робота магістра складається зі вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел 50 найменувань та 1-го додатку. Загальний обсяг роботи становить 78 сторінок. Основний зміст викладено на 59 сторінках. Робота містить 15 таблиць, 14 рисунків.

ОСНОВНИЙ ЗМІСТ РОБОТИ

У першому розділі «*Теоретичні основи розвитку роздрібних послуг у сучасних умовах*» розглянуто сутність банківських операцій у сфері роздрібного бізнесу, послуги банків на роздрібному ринку, види послуг, що надають банки фізичним особам, найефективніші форми продажу роздрібних банківських продуктів: : Інтернет-банкінг, контактні центри, зв'язок через комп'ютери і

мобільні додатки до смартфонів. Банки надають ряд важливих макроекономічних послуг, вони забезпечують готівковий обіг коштів в економіці, задовольняють її потреби у кредитних ресурсах, наприклад, виконуючи надзвичайно важливу місію в сучасній економіці. У роботі наведено декілька з них: проведення платежів, кредитування, мобілізація вільних грошових коштів або заощаджень. Обслуговування банками фізичних осіб у сучасних умовах проводиться завдяки впровадженню інновацій в цій сфері, застосуванню креативності в удосконаленні та розширенні ряду послуг, що надаються.

У другому розділі *«Розвиток роздрібних послуг у банківському секторі економіки України»* проаналізовано економічні передумови розвитку роздрібних послуг у банківському секторі. При формуванні ресурсної бази банків надзвичайно важливим етапом її формування є аналіз динаміки доходів, витрат і заощаджень населення. Далі наведено результати діяльності банку «Ощадбанк» на основних сегментах обслуговування фізичних осіб, наведено основні продукти та послуги, які надає даний банк. Охарактеризовано основну мету банку. Зроблено порівняльний аналіз основних банків України з банком «Ощадбанк». Проведено оцінку впливу активності на ринку кредитування фізичних осіб на фінансові результати банку.

У третьому розділі *«Обґрунтування шляхів покращення обслуговування фізичних осіб банку «Ощадбанк»* наведено методику оцінки ефективності надання банківських послуг фізичним особам для покращення їх обслуговування в банку, проаналізовано управління відносинами з клієнтами (CRM-технології) в обслуговуванні фізичних осіб та представлено Інтернет-банкінг як один із основних каналів в обслуговуванні фізичних осіб.

ВИСНОВКИ

Проведене дослідження дозволило зробити висновки, основні з яких такі:

1. Роздрібні банківські послуги - це банківські послуги, яким притаманний високий ступінь персоніфікації, що спрямований на якісне

задоволення потреб клієнтів-фізичних осіб, які не займаються підприємницькою діяльністю і реалізуються на ринку з метою отримання прибутку. Банки надають ряд важливих макроекономічних послуг, деякі з них: проведення платежів, кредитування, мобілізація вільних грошових коштів або заощаджень. Таким чином, виконуючи перераховані вище функції, банки та їх послуги відіграють важливу роль в сучасній економіці країни.

2. Зараз увага більше стала приділятися цифровим технологіям як одному з найдієвіших механізмів успішної конкуренції у сучасних умовах. Спостерігається заміна стандартних банківських послуг з приймання переказів., проведення платежів та поточного короткострокового кредитування на повністю автоматизоване обслуговування клієнтів чи через банкомати. На розвиток роздрібного банківського бізнесу впливають мікро- та макроекономічні фактори. Проаналізувавши структуру та динаміку заощаджень населення, то можна підбити підсумок, що заощадження населення постійно збільшуються, окрім отриманих позик та заощаджень в іноземній валюті. Відношення заощаджень населення до доходів видно, що питома вага заощаджень у сукупності доходів коливається від -0,61% до 14,7%, що свідчить про те, що населення України схильне до заощаджень.

3. Дослідивши динаміку, з 2017 по 2019 рр. лідери серед банків за виданими кредитами і депозитами фізичних осіб – це «ПриватБанк», «Ощадбанк», «Альфа-банк». 2020 рік обіцяв мати оптимістичну тенденцію, але пандемія коронавірусної хвороби COVID-19 однозначно заплутала вкладників. Рік, що минув, може бути останнім роком великого доходу на депозитах.

Можемо дійти висновку, що за 2014-2019 рр. обсяги наданих кредитів банками України неспинно збільшувалися. У 2020 році через пандемію COVID-19 та економічну кризу, що розгортається, банкам довелося змінити плани. На перший план вийшла не видача нових кредитів, а утримання якості наявного кредитного портфеля.

4. Аналіз в роботі проводився на матеріалах АТ «Ощадбанк».

АТ «Ощадбанк» сьогодні є одним з найбільших банків України, що має велику кількість банківських установ. На сьогоднішній день це єдиний в державі банк, що володіє державною гарантією 100%-го збереження коштів громадян та інших цінностей, довірених банку. Станом на кінець 2019 року Ощадбанк зайняв лідерські позиції ринку за динамікою депозитів фізичних осіб з часткою ринку 23%. Лідером Ощадбанк є також і у сфері роздрібного кредитування. За 2019 рік чистий кредитний портфель роздрібного бізнесу збільшився на 2,2 млрд грн. Ощадбанк активно кредитує своїх клієнтів як авто, так і іпотечні кредити. 2019 рік став успішним у сфері надання кредитів готівкою (кеш-кредити). Третина всіх іпотечних кредитів, виданих банками України у 2019 році – це кредити від Ощадбанку. Кількість кеш-кредитів становила понад 11 тис. на кінець 2019 року. Ощадбанк займає друге місце серед усіх українських банків за обсягами комісійного доходу роздрібного бізнесу, а також за кількістю активних платіжних карток та користувачів цифровими каналами обслуговування (сервіс «Ощад 24/7»). Розвиток надання банківських послуг фізичним особам в Ощадбанку характеризується тенденціями використання цифрових технологій та універсалізації фінансовоекономічних відносин, тому за таких умов перспективними напрямками для подальшого розвитку банківського ритейлу в Ощадбанку є: подальше вдосконалення дистанційного обслуговування клієнтів; підвищення ефективної роботи фронт-офісу за допомогою використання у діяльності системи «єдиного вікна» незалежно від області, в якій звернувся клієнт; партнерство між банківськими установами і ритейлкомпаніями.