

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

Кафедра банківської справи

**РЕФЕРАТ**  
**кваліфікаційної роботи**  
**на здобуття освітнього ступеня бакалавра**  
зі спеціальності 072 «Фінанси, банківська справа та страхування»  
за освітньою програмою «Міжнародний банківський бізнес»

на тему: **«ОЦІНКА ЕФЕКТИВНОСТІ РОЗДРІБНОГО БІЗНЕСУ  
БАНКІВ УКРАЇНИ»**

**Виконавець:**  
студент ЦЗВФН  
\_\_\_\_\_ Урум Е.О.  
/підпис/

**Науковий керівник:**  
Д.е.н., доцент  
\_\_\_\_\_ Жердецька Л.В.  
/підпис/

**Одеса 2021**

## ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА РОБОТИ

Банки другого рівня складають основу функціонування сучасної грошово-кредитної системи. Рівень їхньої участі у фінансуванні національного господарства визначає результати національної і регіональної економіки. Саме тому так важливо забезпечити високу ефективність діяльності комерційного банку. Це, в свою чергу, можливо лише в разі ефективного управління, частиною якого є оцінка ефективності банківської діяльності.

Фінансово-економічна криза 2008-2009 рр. показала, що як в діяльності окремих банків, так і в їх регулюванні утворилася низка прогалин і вузьких місць, які здатні привести до значних суспільних втрат. Осмислення причин виникнення економічних потрясінь світової економіки, їх природи і наслідків призводить до необхідності вибирати більш досконалі підходи до оцінки ефективності банківської діяльності, яка в період глобальної турбулентності, загострення потреби в матеріальних і грошових ресурсах, в період спаду, рецесії і санкцій набуває особливого значення. Питання оцінки ефективності як банківського бізнесу в цілому, так і його роздрібною складовою є достатньо розробленими в економічній літературі. Роздрібний бізнес набуває особливого значення з таких причин: по-перше, заощадження домогосподарств складають основу формування банківських ресурсів; по-друге, роздрібне кредитування у випадку кредитної експансії продукуватиме додаткові макропруденційні ризики.

Актуальність теми дипломної роботи обумовлюється гострою необхідністю для економіки України розвитку стабільного, багатофункціонального й оперативного банківського сектору, що надає суб'єктам економіки широкий спектр послуг, які б максимально задовольняли потреби населення, дали змогу банківському сектору України змагатися за лідерство з банківськими системами інших розвинених країн.

Мета роботи – обґрунтувати методичні засади оцінки й чинники ефективності роздрібною банківського бізнесу та розробити пропозиції щодо її підвищення.

Досягнення мети зумовило поставку та вирішення наступних завдань:

- визначити економічний зміст роздрібною бізнесу банків;
- охарактеризувати законодавче регулювання роздрібною банківського обслуговування в Україні;
- проаналізувати передумови та тенденції розвитку роздрібною бізнесу в банківському секторі України;
- провести оцінку конкуренції та конкурентних переваг на роздрібною ринку;
- оцінити ефективність роздрібною бізнесу ПАТ „Приватбанк”
- обґрунтувати чинники ефективності банків України
- розробити методикку оцінки ефективності надання банківських послуг фізичним особам.

Об'єкт дослідження – діяльність банків на роздрібною ринку.

Предмет дослідження – теоретико-методичні засади та чинники ефективності роздрібного бізнесу банків України.

У процесі виконання роботи використовувалися загальнонаукові та спеціальні методи пізнання: при здійсненні теоретичного аналізу (логічного узагальнення, аналізу та синтезу); для оцінки практичних аспектів досліджуваної проблематики (групування, балансовий метод, факторний аналіз, метод порівняння); для обґрунтування чинників ефективності роздрібного бізнесу – кореляційний аналіз; для оцінки ефективності ПАТ «Приватбанк» - метод побудови інтегрального показника.

Інформаційна база досліджень – монографії, підручники ведучих економістів світу, вітчизняних авторів, законодавча база, та нормативні матеріали Національного банку України, матеріали наукових конференцій, звіти та аналітичні матеріали ПАТ „Приватбанк”.

Дипломна робота містить 65 сторінок, 12 таблиць, 8 рисунків, список літератури з 88 найменувань.

## ОСНОВНИЙ ЗМІСТ РОБОТИ

У першому розділі кваліфікаційної роботи «ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ РОЗВИТКУ РОЗДРІБНОГО БІЗНЕСУ В БАНКІВСЬКІЙ ДІЯЛЬНОСТІ» розглядаються теоретичні аспекти роздрібного банківського бізнесу, визначено його зміст та перелік послуг.

Аргументовано, що термін «ефективність банківської діяльності» можна розуміти у більш вузькому сенсі (співвідношення ресурсів та результату), так і у більш широкому (досягнення поставлених цілей, перспективи розвитку тощо):

- effectiveness здатність досягати поставлені цілі (незалежно від того, якою ціною це було зроблено);
- efficiency оптимальне співвідношення витрачених ресурсів і отриманих результатів (незалежно від того, чи була досягнута поставлена чи мета немає);
- effectuality поєднання effectiveness і efficiency.
- performance загальний стан організації, включаючи як фінансові, так і нефінансові параметри, що характеризують як досягнутий рівень розвитку, так і перспективи.

Отже, ефективність діяльності банку це результативність його діяльності, яка забезпечується за рахунок досягнення поставлених цілей, реалізації належних заходів, що характеризується співвідношенням отриманих результатів та витрачених ресурсів і є наслідком інтенсивного типу розширеного видворення.

Відповідно до такого підходу у роботі для оціни ефективності використано широкий спектр показників: віддача активів та капіталу, співвідношення доходів та витрат, чиста процентна маржа та спред, динаміка

обсягів діяльності, ринкова частка та інші цільові показники, передусім у порівнянні з іншими банками та/або середніми значеннями.

Основними видами банківських послуг для приватних осіб сьогодні можна назвати: приймання від населення вільних грошових коштів в національній та іноземній валютах, а також продаж та прийняття на вклади банківських металів; операції з обміну валюти; відкриття та ведення поточних рахунків фізичних осіб; обслуговування поточних та кредитних карткових рахунків; споживче кредитування під різні види забезпечення та видача бланкових (незабезпечених) кредитів; надання іпотечних кредитів для придбання житла на первинному та вторинному ринках житлової нерухомості; здійснення грошових переказів в національній та іноземній валютах (в т.ч. за кордон з використанням міжнародних систем переказу); надання в користування (оренда) індивідуальних банківських скриньок з різними режимами їх використання; видача іменних та дорожніх чеків; оплата товарів та послуг юридичних осіб, в т.ч. приймання комунальних платежів та ін.

Охарактеризовано законодавче забезпечення, що регулює надання банківських послуг в цілому та на роздрібному сегменті ринку зокрема (Закон України «Про банки та банківську діяльність», Законі України «Про Національний банк України», Закон України «Про споживче кредитування», «Положення про здійснення Національним банком України нагляду за додержанням банками законодавства про захист прав споживачів фінансових послуг»).

У другому розділі кваліфікаційної роботи «ОЦІНКА РОЗВИТКУ РОЗДРІБНОГО БІЗНЕСУ В БАНКАХ УКРАЇНИ» проаналізовано передумови та тенденції розвитку роздрібного бізнесу в банківському секторі України. Надано порівняльну оцінку конкуренції та конкурентних переваг на роздрібному ринку роздрібного бізнесу банків України. Проаналізовано ефективність роздрібного бізнесу ПАТ „Приватбанк” на засадах порівняння із показниками банківської системи України.

Сучасна ситуація пов'язана з низкою макро- та мікроекономічних ризиків. Тому банкам, які обирають стриману стратегію, або мають труднощі у підтриманні фінансової стабільності, не варто займати активну позицію на роздрібному кредитному ринку. Щоб не втратити суспільної довіри, банки повинні бути максимально відкритими, жорстко контролюватися з боку органів банківського нагляду та спрямовувати діяльність на зміцнення своєї стійкості та надійності. В цьому відношенні потребує подальшого вдосконалення система державного гарантування банківських вкладів населення з одночасним посиленням взаємної відповідальності банків і їх клієнтів за взяті на себе зобов'язання. Роздрібне банківництво може успішно розвиватись лише за умови законодавчого збалансування інтересів усіх його суб'єктів-вкладників, позичальників і банків. Інтереси банків повинні бути захищеними не гірше, ніж інтереси позичальників, інакше не будуть захищеними й інтереси вкладників.

За даними проведеного в роботі аналізу зроблено наступні висновки:

- частка позичок у чистих активах зменшується як по системі банків, так і у Приватбанку; тенденції показника зумовлені зростанням частки ОВДП в активах банків, що витісняє кредити з портфеля дохідних активів; у Приватбанку порівняно з системою частка кредитів навіть нижча;
- зазначені вище процеси також зумовлюють зменшення співвідношення позичок та депозитів, що в цілому свідчить про зменшення рівня агресивності кредитної політики банку та системи
- після кризи 2007-2008 рр. частка кредитування юридичних осіб у портфелі банків постійно зменшувалася до 2016 року, потім випереджаючі темпи роздрібного кредитування зумовили її зростання; в АТ КБ «Приватбанк» зростання частки роздрібного кредитування зумовлене передусім погіршенням якості кредитів юридичним особам;
- націоналізація АТ КБ «Приватбанк» була пов'язана із концентрацією портфелю, тому для банку, на відміну від системи в цілому, ризикованість корпоративного кредитування вища, ніж роздрібного;
- незважаючи на значний ризик, дохідність кредитного портфелю АТ КБ «Приватбанк» вища, ніж в середньому по системі.

У третьому розділі кваліфікаційної роботи «ОБҐРУНТУВАННЯ НАПРЯМІВ ПІДВИЩЕННЯ ЕФЕКТИВНОСТІ РОЗДРІБНОГО БІЗНЕСУ ПАТ „ПРИВАТБАНК”» обґрунтовано чинники, які впливають на показник віддачі активів банків України. Запропоновано удосконалення методичних підходів до оцінки ефективності роздрібного бізнесу банків. Методику реалізовано на прикладі ПАТ «Приватбанк». Проведено SWOT-аналіз ефективності роздрібного бізнесу ПАТ «Приватбанк» (табл. 1).

Таблиця 1

SWOT-аналіз ефективності роздрібного бізнесу ПАТ «Приватбанк»

<b>S – сильні сторони</b>	<b>W – слабкі сторони</b>
1. Сильні ринкові позиції в цілому на ринку та на роздрібному сегменті зокрема. 2. Високі значення непроцентних доходів 3. Цифровізація діяльності	1. Уповільнення темпів зростання кредитування фізичних осіб 2. Підвищений кредитний ризик
<b>O – можливості</b>	<b>T – загрози</b>
1. Зростання доходів населення 2. Розвиток іпотечного кредитування 3. Зростання обсягів залучених коштів домогосподарств 4. Збільшення процентного спреду	1. Уповільнення динаміки ВВП 2. Прискорення інфляції 3. Монетарна рестрикція 4. Макропруденційні обмеження споживчого кредитування

На цій основі сформовані основні напрями підвищення ефективності розвитку операцій з фізичними особами ПАТ „Приватбанк”: зниження ризикованості кредитних операцій, підтримання високого спреду, розвиток не кредитних послуг за рахунок підвищення якості обслуговування та більш активного використання Інтернет-технологій.

## ВИСНОВКИ

На сучасному етапі розвитку банківництва в Україні основним напрямком роздрібного банківського бізнесу є обслуговування фізичних осіб. Саме фізичні особи сьогодні займають провідні позиції в загальній чисельності клієнтів банків, в обсязі банківських депозитів, в обсязі наданих банками кредитів. Якщо врахувати, що обсяги окремих операцій по депозитах і кредитах з домогосподарствами є значно меншими, ніж з юридичними особами, то стає очевидним, що й кількість банківських клієнтів-фізичних осіб значно перевищує кількість клієнтів-юридичних осіб. Ця перевага ще посилюється в секторі роздрібного банківництва, оскільки в Україні малий бізнес розвинутий слабо і не становить відчутної конкуренції для домогосподарств на ринку роздрібного банківництва. Завдяки такій структурі роздрібного банківництва основні його специфічні риси визначаються особливостями обслуговування особистих потреб саме клієнтів-фізичних осіб, і саме ці специфічні риси відрізняють роздрібну діяльність банку від оптової діяльності, пов'язаної з обслуговуванням середніх та великих юридичних осіб-підприємств, організацій, фірм, їх об'єднань, і спричиняють потребу досліджувати її як окрему сферу банківської діяльності.

До таких специфічних рис сучасного роздрібного банківництва в Україні можна віднести наступні.

По-перше, фізичні особи — це особлива група клієнтів, з індивідуальними потребами та інтересами, які необхідно конкретно враховувати при їх обслуговуванні.

По-друге, роздрібне обслуговування є засобом задоволення споживчих потреб населення, а тому його розвиток підвищує платоспроможний попит, прискорює реалізацію товарних запасів і послуг, сприяє прискоренню економічного зростання.

По-третє, всі види роздрібної банківської діяльності мають соціальний характер, оскільки вони сприяють підвищенню життєвого рівня населення, утвердженню принципів соціальної справедливості.

По-четверте, роздрібне банківництво в Україні є головним механізмом капіталізації заощаджень населення і їх трансформації в інвестиції.

У перспективі прискорений розвиток малого бізнесу може спричинити уточнення цих та появу нових визначальних рис роздрібного банківництва.

Аналіз передумов розвитку роздрібного бізнесу банків України дозволив визначити можливі перспективи його розвитку.

Динаміка показників відбиває економічні процеси в Україні:

- світова фінансова криза зумовила зростання інфляції та дефлятора ВВП за підсумками 2008 року та зростання безробіття в 2009 р.;

- негативний вплив так званої «другої хвилі» світової фінансової кризи був підсилений зовнішніми політичними чинниками (військова агресія з боку Російської Федерації), що зумовило стрибок інфляції та уповільнення економічного зростання й відносно незначне збільшення безробіття;

- за підсумками 2019 року можна констатувати позитивну динаміку економічних показників: зменшення інфляції та незначне скорочення безробіття, водночас за прогнозами фахівців НБУ інфляція в 2020 році може вийти за межі таргету та скласти 6-7%, а безробіття зросте до катастрофічних 12%

З огляду на дані офіційної статистичної звітності у 2018-2019 рр. складаються позитивні передумови щодо розвитку банками України процесів обслуговування фізичних осіб. Водночас криза 2020 року може мати негативний вплив на фінансовий стан домогосподарств та банківський сектор економіки.

Рівень конкурентної боротьби є відносно невисоким, проте в останні роки намічається тенденція щодо активізації боротьби між банками за депозити фізичних осіб, у той час, як сегмент споживчого кредитування є менш цікавим для банків. Варто відзначити, що роздрібний депозитний ринок завжди був більш концентрованим з найвищим рівнем конкурентної боротьби. Нині відбувається боротьба між банківськими установами за існуючих клієнтів, а також за обмежений рівень прибутковості галузі внаслідок погіршення фінансового становища користувачів банківських продуктів та послуг. Водночас необхідно зазначити, що внаслідок негативного впливу фінансової кризи на банківський ринок України та підсилення рівня конкурентної боротьби зростає рівень ринкової влади найбільших банків

Встановлено, що на сьогоднішній день існує достатня кількість емпіричних та теоретичних досліджень стосовно ефективності банківського бізнесу. Науковці в якості основних показників ефективності виділяють чисту процентну маржу та віддачу активів (іноді – віддачу власного капіталу). Обґрунтовано використання саме показника віддачі активів:

Аналіз емпіричних досліджень з питань визначення чинників ефективності банківського бізнесу дозволив згрупувати їх наступним чином: макроекономічні чинники; чинники, що пов'язані із ринковою концентрацією та розміром банку; внутрішньобанківські чинники – ризикованість активів та (відповідно до теми дослідження) частка дохідних активів, що відносяться до роздрібного бізнесу. За результатами емпіричного аналізу встановлено, ефективність банківського бізнесу залежить передусім від загальноекономічної ситуації, рівня ризику активів, розміру банку та активності на роздрібному сегменті ринку.

За результатами розрахунків доведено, що ефективність роботи ПАТ „Приватбанк” по обслуговуванню фізичних осіб забезпечується наступним:

- темпи росту депозитів фізичних осіб навпаки свідчать про недостатню ефективність порівняно із системою та корпоративним

сегментом банку, однак в 2020 році динаміка депозитів ПАТ «Приватбанк» покращується та здійснює позитивний внесок в узагальнюючий показник;

- в цілому динаміка кредитування фізичних осіб позитивна, однак нестабільна порівняно з портфелем юридичних осіб та системою в цілому;

- зазначене вище зумовило підвищення ролі депозитів фізичних осіб у фондуванні кредитних операцій, крім того їх роль у такому фондуванні є більшою, ніж у цілому по системі;

- підвищений ризик кредитування фізичних осіб здійснює позитивний вплив на значення показника ефективності в 2017-2019 рр., хоча і є високим, а в 2020 році рівень ризику є значно вищим порівняно із системою банків;

- показники процентного спреду за операціями з корпоративними клієнтами є вищими в 2017-2019 рр., але позитивна тенденція щодо зростання процентного спреду роздрібного бізнесу банку зумовила перевищення цього показника порівняно з корпоративним бізнесом;

- вказане певною мірою компенсується підвищеною дохідністю операцій з фізичними особами за непроцентними доходами; у цьому зв'язку необхідно зазначити, щодо високого значення рівня непроцентного доходу від операцій з фізичними особами, який має тенденцію до зростання.

За результатами проведення SWOT-аналізу ефективності роздрібного бізнесу ПАТ «Приватбанк» встановлено основні напрями підвищення ефективності розвитку операцій з фізичними особами ПАТ „Приватбанк” – зниження ризикованості кредитних операцій, підтримання високого спреду, розвиток не кредитних послуг за рахунок підвищення якості обслуговування та більш активного використання Інтернет-технологій.

## **АНОТАЦІЯ**

### **Урум Едуард «Оцінка ефективності роздрібного бізнесу банків України»**

Кваліфікаційна робота на здобуття освітнього ступеня бакалавра зі спеціальності 072 «Фінанси, банківська справа та страхування» за освітньою програмою «Міжнародний банківський бізнес» Одеський національний економічний університет. – Одеса, 2021.

У роботі розглядаються теоретичні аспекти роздрібного банківського бізнесу, визначено його зміст та перелік послуг. Охарактеризовано законодавче забезпечення, що регулює надання банківських послуг в цілому та на роздрібному сегменті ринку зокрема.

Проаналізовано передумови та тенденції розвитку роздрібного бізнесу в банківському секторі України. Надано порівняльну оцінку конкуренції та конкурентних переваг на роздрібному ринку роздрібного бізнесу банків



України. Проаналізовано ефективність роздрібного бізнесу ПАТ „Приватбанк” на засадах порівняння із показниками банківської системи України.

Обґрунтовано чинники, які впливають на показник віддачі активів банків України. Запропоновано удосконалення методичних підходів до оцінки ефективності роздрібного бізнесу банків. Методику реалізовано на прикладі ПАТ «Приватбанк». Проведено SWOT-аналіз ефективності роздрібного бізнесу ПАТ «Приватбанк».

**Ключові слова:** банк, роздрібний бізнес, ефективність, конкуренція, SWOT-аналіз.

#### ANNOTATION

Urum Eduard "Assessment of retail business efficiency of banks of Ukraine" Qualifying work for a bachelor's degree in specialty 072 "Finance, Banking and Insurance" under the educational program "International Banking Business" Odessa National Economic University. - Odesa, 2021.

The theoretical aspects of retail banking has been considered. The essence of retail bank business its content and list of services are defined. The legislative provision regulating the provision of banking services in general and in the retail market segment in particular is described.

The preconditions and tendencies of retail business development in the banking sector of Ukraine are analyzed. A comparative assessment of competition and competitive advantages in the retail market of retail business of Ukrainian banks is given. The efficiency of the retail business of PJSC "Privatbank" is analyzed on the basis of comparison with the indicators of the banking system of Ukraine.

The factors influencing the return on assets of Ukrainian banks are substantiated. It is proposed to improve methodological approaches to assessing the efficiency of retail business of banks. The methodology is implemented on the example of PJSC "Privatbank". A SWOT-analysis of the efficiency of the retail business of PJSC "Privatbank" was conducted.

**Keywords:** bank, retail business, efficiency, competition, SWOT-analysis.