

**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 банків України»

**Виконавець:**

студентка 6 курсу ФФБС, 63 групи  
Марушевська Вікторія Володимирівна

\_\_\_\_\_  
*/підпис/*

**Науковий керівник:**

к.е.н., доцент Гаркуша Ю.О. \_\_\_\_\_

*/підпис/*

## ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА РОБОТИ

**Актуальність теми.** Сучасні тенденції демонструють все частіше використання банківських послуг з боку населення. За умов активного функціонування ринку роздрібно-банківського бізнесу та підвищення рівня конкуренції між різними інститутами грошово-кредитної сфери економіки, українські комерційні банки все більше уваги починають приділяти комунікації з клієнтами та рівню їх задоволеності банківськими продуктами. Оскільки саме кошти населення формують грошову базу банків. Тому справжньою необхідністю стає удосконалення банківських продуктів та пошук нових механізмів для їх збуту, в тому числі в сфері роздрібно-банківського бізнесу, оскільки даний сегмент банківських послуг можна вважати найприбутковішим. Реалізація певних перетворень пов'язаних з обслуговуванням фізичних осіб можлива лише за умови досконалого аналізу та вивчення вітчизняної практики обслуговування фізичних осіб, а також осмислення зарубіжного досвіду в цій сфері. І як наслідок впровадження найбільш прогресивних та найбільш ефективних способів обслуговування роздрібних клієнтів.

Аналіз та дослідження роздрібно-банківського бізнесу можна спостерігати в багатьох працях вітчизняних та іноземних дослідників, серед яких наступні: М. Портер, Ж. Тіроль, С. Авдашева, Н. Розанова, А. Нікітін, Ю. Пахомов, М. Савлук, Т. Ніколаєва, : А. Гальчинський, А. Гриценко, В.Федосов, Р. Коцовська, Є. Бублик, О. Дзюблюк, О. Комісарчик, О. Вовчак, А. Мороз та ін. Аналіз наукових публікацій на тему роздрібно-банківського бізнесу показав, що основну увагу вчені приділяють перспективам обслуговування фізичних осіб в електронному режимі з застосуванням сучасного програмного забезпечення. Однак більш поглиблене дослідження та творче осмислення процесів надання банківських послуг фізичним особам може допомогти обрати найефективніший спосіб розвитку сегменту роздрібних банківських послуг та банківського обслуговування в цілому з метою підвищення рівня життя населення, поновлення довіри населення до банківського обслуговування та поміцнення конкурентних позицій банків.

**Мета і завдання дослідження.** Вивчення та аналіз теоретичних та практичних аспектів процесу управління банківським ритейлом в Україні.

Враховуючи мету магістерської роботи було сформовано наступні завдання роботи:

- розглянути теоретичні аспекти роздрібно-банківського бізнесу банків;
- охарактеризувати особливості ритейлу банків;
- проаналізувати процес управління роздрібно-банківським бізнесом;
- проаналізувати вплив цифровізації на роздрібний бізнес банків;
- дослідити рівень розвитку електронних платежів та платіжних карт в Україні;
- оцінити стан депозитного ринку України в сфері роздрібно-банківського обслуговування;
- дослідити рівень розвитку кредитування роздрібних клієнтів в Україні;
- охарактеризувати діяльність АТ «Південний» на ринку роздрібних банківських послуг;

- розглянути досвід інших країн в сфері роздрібного банківського обслуговування;
- провести аналіз чинників що мають вплив на процес залучення коштів від населення;
- охарактеризувати основні проблеми на ринку роздрібного банківського бізнесу та надати рекомендації для їх усунення;

**Об'єктом дослідження** є процес управління роздрібним банківським бізнесом.

**Предметом дослідження** є теоретико-методичні аспекти процесу управління роздрібним бізнесом банків.

**Методи дослідження.** Загальнонаукові та спеціальні методи досліджень, серед яких наступні: методи аналізу та синтезу, метод порівняння, метод індукції та дедукції, методи графічного зображення, табличний метод, метод коефіцієнтів, метод кореляційно-регресійного аналізу.

**Інформаційною базою дослідження.** Нормативно-правові акти НБУ, котрі регулюють діяльність банків на ринку фінансових послуг, положення та інструкції НБУ, звітність банківських установ та офіційних статистичних ресурсів, публікації українських та закордонних авторів, матеріали наукових конференцій.

**Апробація результатів досліджень.** Основні теоретичні та методологічні положення магістерської роботи доповідалися, обговорювалися та були схвалені на VI Міжнародній науково-практичній конференції «Економіка, фінанси, банківська справа та освіта: актуальні питання розвитку, досягнення та інновації» (м. Одеса, 2021р.).

**Структура та обсяг роботи.** Кваліфікаційна робота магістра складається зі вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел (60 найменувань) та одного додатку. Загальний обсяг роботи становить 89 сторінок. Основний зміст викладено на 82 сторінках. Робота містить 11 таблиць, 16 рисунків.

## ОСНОВНИЙ ЗМІСТ РОБОТИ

У першому розділі «**Теоретичні основи управління роздрібним бізнесом банку**» розкрито економічну сутність роздрібного бізнесу банків, визначено методи управління банківським ритейлом та охарактеризовано вплив цифровізації на цей економічний процес.

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; проаналізовано стан електронних платежів; проаналізовано стан роздрібного банківського бізнесу в АТ «Південний».

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; надано рекомендації щодо покращення процесу 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.