

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

Кредитно-економічний
(повна назва факультету)
Кафедра банківської справи
(повна назва кафедри)

Допустити до захисту
Завідувач кафедри
(підпис)
Д.е.н., професор Кузнєцова Л.В.

(прізвище та ініціали)

“ ” 2018 року

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА
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: **Ринок банківських послуг для фізичних осіб в
сучасних умовах**

Виконавець: студентка 6 курсу, групи 63
спеціальності 72 «Фінанси, банківська
справа та страхування»,
ШАПОВАЛЕНКО О.О.
Науковий керівник: к.е.н., ст. викл.
СЕРГЄЄВА О.С.

ОДЕСА - 2018 року

ЗМІСТ

ВСТУП	3
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ РИНКУ БАНКІВСЬКИХ ПОСЛУГ ДЛЯ ФІЗИЧНИХ ОСІБ	6
1.1. Економічна сутність ринку банківських продуктів і послуг та його сегментація	6
1.2. Класифікація ринку банківських послуг для фізичних осіб	17
1.3. Сучасні стратегії ринку банківських послуг	24
Висновки до першого розділу	29
РОЗДІЛ 2. АНАЛІЗ РИНКУ БАНКІВСЬКИХ ПОСЛУГ В УКРАЇНІ	31
2.1. Оцінка сучасного стану ринку банківських послуг в Україні	31
2.2. Аналіз банківських послуг, які пропонує ПАТ АБ «Південний» фізичним особам	42
2.3. Моделювання управління якістю банківських послуг для банківських установ України	48
Висновки до другого розділу	55
РОЗДІЛ 3 НАПРЯМИ РОЗВИТКУ РИНКУ БАНКІВСЬКИЙ ПОСЛУГ В УКРАЇНІ	58
3.1 Зарубіжний досвід надання комплексного обслуговування фізичним особам в банківських установах	58
3.2 Рекомендації щодо поліпшення якості комплексного обслуговування фізичних осіб в ПАТ АБ «Південний»	83
Висновки до третього розділу	91
ВИСНОВКИ	94
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	97

ВСТУП

Ринок послуг на сьогоднішній день представляє собою динамічну частину української економіки, що постійно розвивається. Чим більше у даній сфері з'являється нових видів послуг та організацій, що їх надають, тим вище конкуренція та тим частіше виникає питання стосовно якості пропонованих послуг, що є настільки важливим для споживача. Не виключенням є і банківська сфера, де у сучасний час успішність діяльності банківської установи та його конкурентоспроможність визначаються перш за все різноманітними, не стандартними, якісними характеристиками та в тому числі і якістю обслуговування споживачів банківських послуг.

Зважаючи на підвищення впливу іноземного капіталу та збільшення активності діяльності банків на ринку банківських послуг для фізичних осіб, сьогодні значна увага приділяється дослідженню факторів, які впливають на ефективність банківських послуг.

Вивченням теоретичних засад функціонування і розвитку ринку банківських послуг займалися класики економічної науки: П. Самуельсон, Ф. Котлер, В. Смагін, В. Ткачук, Т. Ніколаєва, І. Лютий, А. Нікітін, О. Дзюблюк, В. Головача, Т. Смовженко, М. Зверяков, Л. Кузнецова, В. Коваленко, О. Синявська, О. Білик.

В після кризовий період банківські установи показують недостатній високий рівень своїх показників діяльності на ринку банківських послуг для фізичних осіб, це зумовлюється тим, що необхідно провести поглиблений аналіз чинників, які стримують розробку нових більш ефективних сучасних та привабливих банківських індивідуальних продуктів.

Зазначене актуалізує необхідність подальших досліджень щодо дослідження формування ефективного ринку банківських послуг для фізичних осіб в Україні.

Метою кваліфікаційної роботи є теоретичне обґрунтування «ринку банківських послуг» та аналіз сучасних тенденцій розвитку ринку банківських послуг в Україні для пошуку основних напрямів його вдосконалення.

Для досягнення мети в роботі було поставлено такі задачі:

- визначити економічну сутність ринку банківських продуктів і послуг та його сегментацію;*
- розглянути класифікацію ринку банківських послуг для фізичних осіб;*
- визначити сучасні стратегії ринку банківських послуг;*
- провести оцінку сучасного стану розвитку ринку банківських послуг в банківських установах в Україні;*
- проаналізувати діючі банківські послуги (на прикладі ПАТ АБ «Південний») фізичним особам;*
- розробити модель якості управління якістю банківських послуг;*
- розглянути зарубіжний досвід комплексного обслуговування фізичних осіб в банківських установах;*
- сформулювати рекомендації щодо поліпшення якості комплексного обслуговування фізичних осіб в ПАТ АБ «Південний».*

Об'єктом дослідження є процес формування ринку банківських послуг.

Предметом дослідження є теоретико-методичні засади організації процесів формування ринку банківських послуг для фізичних осіб.

Методи дослідження. Теоретичною і методологічною основою кваліфікаційної магістерської роботи є теоретичні положення загальної теорії банківської справи, фінансового менеджменту, дослідження вітчизняних і зарубіжних вчених з питань функціонування банків на ринку банківських послуг для фізичних осіб. Для вирішення поставлених задач і досягнення мети в роботі використано такі методи: теоретичного узагальнення, аналізу та синтезу, індукції та дедукції, логіко-структурного аналізу, узагальнення та формалізації, методи статистичного аналізу, методи експертного оцінювання, кореляційного аналізу, лінійний метод, графічний.

Інформаційну базу дослідження становлять законодавчі та нормативно-правові акти України, статистичні дані Державної служби статистики України, Національного банку України, банків та підприємств, матеріали фахових асоціацій, офіційних Інтернет-сайтів, органів влади України, опубліковані результати досліджень провідних вчених, фахова література й періодичні видання.

ВИСНОВКИ

Кваліфікаційна робота присвячена теоретичне обґрунтування «ринку банківських послуг» та аналіз сучасних тенденцій розвитку ринку банківських послуг в Україні для пошуку основних напрямів його вдосконалення. Отримані результати роботи дозволяють зробити наступні висновки теоретичного, методичного та науково-практичного характеру.

1. Автором визначено, що банківський ринок – це особливий сектор економіки країни який відповідає за обмінно-перерозподільні відносини, пов'язані з процесами купівлі-продажу специфічного товару - грошей, необхідних для здійснення виробничої та фінансової діяльності, а також формує попит, пропозицію та ціну на цей товар. Якщо ж розглядати банківський ринок з інституційної точки зору то банківський ринок можна трактувати як сукупність банківських установ які на конкуруючих умовах пропонують свої продукти і послуги населенню.

2. Розглянуто класифікацію ринку банківських послуг для фізичних осіб зазначимо, що ринок можливо розглядати залежно від відповідності специфіці банківської діяльності, від суб'єктів одержання послуг, від способу формування і розміщення ресурсів банку, від оплати за надання послуг, від зв'язку з рухом матеріального продукту.

3. З'ясовано, що особливості стратегії банку на ринку банківських послуг визначаються специфікою його діяльності та специфікою банківського продукту. Цілі – це потенційні результати діяльності банку, стратегія полягає у визначенні загальних тенденцій його розвитку, які для нього з урахуванням конкретних ціннісних орієнтацій є кращими і являють собою узагальнену модель дій для досягнення підсумкових прогнозованих результатів у майбутньому. Крім того, стратегія спрямована на досягнення якісно нового рівня подальшого розвитку банку. Тільки правильно оцінивши ситуацію та

наявні ресурси, можна вибрати і сформувати стратегію банку на ринку банківських послуг, яка веде до отримання стабільної конкурентної переваги.

4. Проаналізовано стан ринку банківських послуг за основними видами діяльності щодо обслуговування фізичних осіб. Депозитний портфель банківських установ України, зазначимо, що загальний обсяг депозитів в Україні на 01.11.2018 р. становили 1199538 грн., що на 50116 млн. грн. більше від аналогічного показника на 01.01.2017 р., з них: депозити фізичних осіб: 437 689 млн. грн. (56,1%); депозити юридичних осіб: 342386 млн. грн. (43,0%). В Україні переважають строкові депозити, що складають 428824 млн. грн. (55%), тоді як поточні депозити становлять 351251 млн. грн. (45%). Зазначено, що роздрібний клієнтський кредитний портфель протягом 2016 року скоротився на 10 % та склав 164,98 млн. грн. Значний вплив на динаміку показника мало визнання неплатоспроможними ряду банківських установ, що володіли значними за обсягами кредитними портфелями, в тому числі роздрібними. Можливо зробити висновок, що в структурі кредитних портфелів комерційних банків переважають кредити та заборгованості юридичних осіб та у відносному значенні займає 83% та кредити і заборгованості фізичних осіб складають приблизно 13-16%.

5. Проведена оцінка діяльності ПАТ АБ «Південний» та визначено, що ПАТ АБ «Південний» займає лідируючі позиції в Південному регіоні по наданню банківських послуг для фізичних осіб. Але, слід зазначити, що основною перешкодою для багатьох банківських установ на шляху досягнення головної мети роздрібногo бізнесу — забезпечення масових продажів при мінімальнoму рівні витрат, є висока вартість розширення мережі банківського обслуговування. Підвищення доступності банківських продуктів — необхідна умова переходу до розвинених ринкових відносин, сучасної постіндустріальної економіки та входження в світовий фінансовий простір. Сьогодні саме ПАТ АБ «Південний» [23] є лідером в роздрібному сегменті банківського обслуговування за кожним з ключових бізнес-напрямів розробленої інноваційної стратегії. Доступність банківської послуги розширюється через

збільшення кількості відділень.

6. Запропоновано модель управління якістю банківських послуг, яка розраховується на основі оцінки якості банківських послуг та показників ефективності роботи банку.

7. Розглянувши досвід зарубіжних країн, слід зазначити, що у банківському секторі більшість розвинутих країн світу майже не спостерігається притаманні попереднім періодам: швидке зростання продажів банківських послуг приватним особам та їхня висока рентабельність. Дослідники ринку вважають, що на Заході цей сегмент близький до насичення і знайти в ньому вільну нішу стає все складніше, а конкуренція між самими банками зростає все більше. Зміст змін, який відбувається в зарубіжних банках, полягає в більш глибокій орієнтації послуг на потреби конкретних груп клієнтів та досягнення завдяки цьому загальної ефективності даного напрямку банківської діяльності.

8. Рекомендовано збільшення числа пропонованих банками послуг, загострення конкуренції між національними та іноземними банками, ріст застосування автоматизованих систем та електронних засобів передання фінансової інформації, концентрація банків з відповідним зменшенням їх кількості, інтернаціоналізація фінансових ринків, збільшення ризику фінансового краху банків.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ:

1. Самуельсон П., Нордгауз В. Макроекономіка К. : Основи, 1995. – 462с.
2. Котлер Ф. Основи маркетинга: /Пер. с англ. – Новосибирск: Наука, 1992. - 736 с.
3. Смагін В.Л. Формування та розвиток фінансового ринку в умовах трансформаційної економіки: [Монографія]. – К.: КНЕУ, 2008. – 232 с.
4. Ткачук В.О. Маркетинг в банку [Підручник] -Тернопіль: "Синтез-Поліграф", 2006.- 225 с.
5. Николаева Т.П. Банковский маркетинг [Учебно-методический комплекс] – М.: Изд. центр ЕАОИ. 2009. – 224 с.
6. Нікітін А.В. Маркетинг у банку [Підручник] - К.: КНЕУ, 2006. - 432 с
7. Дзюблюк О.В. Ринок банківських послуг : теоретичні аспекти організації і стратегія розвитку в Україні / О. Дзюблюк // Банківська справа. — 2006. — № 5—6. С. 23—35.
8. Зверяков М. І. Антикризове управління фінансовою стійкістю банку в умовах економічних дисбалансів: монографія / М.І. Зверяков, О.М. Зверяков. – Одеса: ОНЕУ, 2015. – 418 с.
9. Головач А. Банківська статистика [Навчально – методичний посібник] / А. Головач, Б. Захожай, Н. Головач. – К. : КНЕУ. – 2003. – 161 с.
10. Лютий І.О. Банківський маркетинг підручник/ [І.О. Лютий, О.О. Солодка] - К.: Центр учбової літератури.
11. Політична економія: [підручник] / За ред. В.Г. Федоренка, О.М. Діденко, Р. М. Муженський, О.Ф. Іткін. – К.: Алерта, 2008. – 487 с.
12. Сич Є.М. Ринок фінансових послуг: [навч. посібник] / [Є. М. Сич., В. П. Ільчук, Н. І. Гавриленко]– К.: Центр учбової літератури, 2012. – 428 с. [Електронний ресурс]. Режим доступу: <http://pidruchniki.ws>.
13. Антонов К. А. Оценка эффективности инновационных систем на пример дистанционного обслуживания / [К. А. Антонов] // Управление в кредитной организации. – 2012. – № 3 (67).– С. 77-86.

14. Ю. Масленчиков. Банк 3.0. Почему сегодня банк – это не то, куда вы ходите, а то, что вы делаете / Ю. Масленчиков. – М : ЗАО «Олимп-Бизнес», 2014. – 520 с.
15. Про банки і банківську діяльність [Електронний ресурс] / Закон України від 07.12.2000 № 2121 / Режим доступу до ресурсу: <http://zakon.rada.gov.ua> .
16. Олейник О. М. Основы банковского права: курс лекций / О. М. Олейник. – М. :Юристъ, 1997. – 7 с.38.
17. Зверяков М. І. Нова індустріалізація як модель економічного розвитку України: монографія / М. І. Зверяков, Л. Л. Жданова, О. С. Шараг. – Одеса: Астропринт, 2017. – 296 с.
18. Виленский П. Л. Оценка эффективности инвестиционных проектов.[Теория и практика] / [П. Л. Виленский, В. Н. Лившиц, С. А. Смоляк]. – М :Издательство «Дело». – 2002.
19. Безклубий І. А. Банківські правочини: моногр. / І. А. Безклубий. – К. : Вид. Дім “Ін Юре”, 2007. – 456 с.
20. Показники діяльності банків України [Електронний ресурс]. – Режим доступу:https://bank.gov.ua/control/uk/publish/article?art_id=34661442&cat_id=34798593.
21. Офіційний сайт ПАТ АБ «УкрСиббанк »[Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://my.ukrsibbank.com/ru/personal/>
22. Офіційний сайт ПАТ АБ «Райфайзен банк аваль »[Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://www.aval.ua/ru/about/raiffeisen/>
23. Офіційний сайт ПАТ АБ «Ощадбанк »[Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://www.oschadbank.ua/ua/>
24. Офіційний сайт ПАТ АБ «ОТП банк »[Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://ru.otpbank.com.ua/>
25. Офіційний сайт ПАТ АБ «ПІВДЕННИЙ »[Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://bank.com.ua/ru/>
26. Bitner M. J. The Service Encounter: Diagnosing Favorable and Unfavorable Incidents [Text] / M. J. Bitner, V. H. Booms // Journal of Marketing. – 1990. – № 54. – P. 71–84

27. Аналіз банківської діяльності: [Підручник]/ Мін-во освіти і науки України, КНЕУ; ред. А. М. Герасимович. — К.: КНЕУ, 2005. — 599 с.
28. Новини фінансів в Україні [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://news.finance.ua/>
29. Аналіз банків України: огляди, графіки, факти [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://bankografo.com/>.
30. Певзнер Л.Д. Теория систем управления / Л.Д. Певзнер. – М. : Издательство Московского государственного горного университета, 2002. – 472 с.
29. Синкина А. А. Управление денежными потоками (на примере промышленных предприятий Кемеровской области): дис. канд. эк. наук : 08.00.10 / Синкина Анастасия Александровна — Кемерово, 2006. — 167 с.
30. Витковская, Е. В. Статистические методы – инструмент изучения социально-экономических процессов [Текст] / Е. В. Витковская, А. З. Подгорный, Ю.О. Ольвинская [и другие] // Историк-экономист С.Я.Боровой и проблемы современной истории экономики: к 110-летию со дня рождения С.Я.Борового: монографія. – 2013. – С. 211-256.
31. Витковская, Е. В. Статистические методы – инструмент изучения социально-экономических процессов [Текст] / Е. В. Витковская, А. З. Подгорный, Ю.О. Ольвинская [и другие] // Историк-экономист С.Я.Боровой и проблемы современной истории экономики: к 110-летию со дня рождения С.Я.Борового: монографія. – 2013. – С. 211-256.
32. Погорелова, Т.В. До питання статистичного оцінювання ефективності банківської системи України [Текст] / Т. В. Погорелова // Вісник соціально-економічних досліджень: Збірник наукових праць. Вип. 4 (47). Одеса: ОНЕУ, 2012. – С. 73-79.
33. Примостка Л. О. Фінансовий менеджмент в банку : навч. посіб. / Л. О. Примостка; Мін-во освіти і науки України; КНЕУ. — К. : КНЕУ, 2003. — 468 с.
34. Присенко Г.В. Прогнозування соціально-економічних процесів: [навч. посіб.] / Г.В. Присенко, Є.І. Равікович. – К. : КНЕУ, 2005. – 378 с.
35. Офіційний сайт ПАТ «ПриватБанк» [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://privatbank.ua/ua/>

36. Нурзад І. Л. Правове регулювання діяльності банків на ринку цінних паперів України : автореф. дис. на здоб. наук.ступ. канд. юрид. наук : спец. 12.00.03 [Електрон. ресурс] / І. Л. Нурзад. – К., 2004. – 21 с. – Режим доступу : irbis-nbuv.gov.ua.
38. Авраменко О. М. Інтернет-банкінг: особливості та перспективи розвитку банківській системі України / О. М. Авраменко // Економіка: проблеми теорії та практики : зб. наук. пр. – Дніпропетровськ : ДНУ, 2010. – С. 707–712.
39. Брижко В. М. Електронний банкінг у контексті захисту персональних даних / В. М. Брижко, Ю. К. Базанов, М. Я. Швець. – К. : НДЦПІ АПрН України, 2008. – 140 с.
40. Гайдай І. Ю. Зарубіжний досвід упровадження Інтернет-банкінгу та перспективи його використання в Україні [Електронний ресурс] / І. Ю. Гайдай, Р. Ф. Гайдай, Д. В. Меркушева. – Режим доступу : http://archive.nbuv.gov.ua/portal/soc_gum./VDie/2011_1/files/47.pdf.
41. Аврамчук Л. А. Інноваційні підходи до залучення депозитів банками як основного джерела фінансування [Текст] / Л. А. Аврамчук, І. С. Сьомкіна // Науковий вісник Національного університету біоресурсів і природокористування України. Сер. : Економіка, аграрний менеджмент, бізнес. – 2013. – Вип. 181(2). – С. 10-14.
42. Krasovsky I.V. (2010), “Connection to the system “Client-Bank”” [Text] “Chief-accountant.” - № 62 (541). - pp. 24-27.
43. Виленский П. Л. Оценка эффективности инвестиционных проектов.[Теория и практика] / [П. Л. Виленский, В. Н. Лившиц, С. А. Смоляк]. – М :Издательство «Дело». – 2002.
44. Рогач І. Ф. Інформаційні системи у фінансово-кредитних установах : [Навч. Посіб]. – 2-ге вид., перероб. і доп. / [І. Ф. Рогач, М. А. Сендзюк, В. А. Антонюк]. – К. : КНЕУ, 2011. – 239 с.
45. Брижко В. М. Електронний банкінг у контексті захисту персональних даних / В. М. Брижко, Ю. К. Базанов, М. Я. Швець. – К. : НДЦПІ АПрН України, 2008. – 140 с.

46. Нікітін, А. В. Маркетинг у банку [Текст] : навч. посіб. / А. В. Нікітін, Г. П. Бортніков, А. В. Федорченко. – К. : КНЕУ, 2009. – 432 с.
47. Офіційний сайт ПАТ«ПУМБ»[Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://www.pumb.ua/ru>.
48. Офіційний сайт ПАТ«Укрсоцбанк»[Електронний ресурс].- Режим доступу: <https://ru.ukrsotsbank.com/>
49. Офіційний ПАТ«Альфа-Банку» [Електронний ресурс].- Режим доступу: <https://alfabank.ua/ru>.
50. Офіційний ПАТ«Кредитпромбанк» [Електронний ресурс].- Режим доступу: <http://www.kreditprombank.com/ua/personal>
51. Страхарчук А. Я. Інформаційні системи і технології в банках :[Навч. посібн.] / А. Я. Страхарчук, В. П. Страхарчук. – К. : Знання, 2010. – 516 с.
52. Які новинки в е-банкінгу з'явилися і були впроваджені в 2016 році? – коментують експерти [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.prostobank.ua>.
53. Google Play: [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://play.google.com/store?utm>
54. Международные платежи Payoneer [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://register.payoneer>.
55. Чиж Н. М. Банківські інновації: проблеми та перспективи / Н. М. Чиж, М. І. Дзямучич // Економічні науки – Серія «Облік і фінанси» – Випуск 9 (33). – Ч. 4. – 2012. – С. 404-411
56. Шевцова М.Ю. Ринок банківських послуг: динаміка розвитку та сегментації [Електронний ресурс] М.Ю. Шевцова, Ю.О. Солодовник. — Режим доступу: <http://www.vestnikdnu.com.ua/archive/201152/149>.
57. Банківські операції: підручник / [А. М. Мороз, М. І. Савлук, М. Ф. Пуховкіна та ін.]; за заг. ред. А. М. Мороза. — [3-тє вид.]. — К.: КНЕУ, 2008. — 608 с.
58. Віхров О. П. Організаційно-господарські правовідносин : моногр. / О. П. Віхров. –К. : Вид. Дім “Слово”, 2008. – 512 с.

59. Ващенко Ю. В. Банківське право : [Навч. посіб.] / Ю. В. Ващенко. – К. : Центр навчальної літератури, 2009. – 344 с.