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

Виконавець: студент 6 курсу, групи 63
спеціальності 072 «Фінанси, банківська
справа та страхування»,
спеціалізації «Банківська справа»
ШАПОВАЛЕНКО О.О.

Науковий керівник: к.е.н., ст. викл.
СЕРГЄЄВА О.С.

ОДЕСА - 2018 року

ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА РОБОТИ

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 якість 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. Звєряков, Л. Кузнєцова, 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 України.

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 діючи банківські послуги (на прикладі ПАТ АТ «Південний») фізичним особам;
- розробити модель якості управління якістю банківських послуг;
- роглянути зарубіжний досвід комплексного обслуговування фізичних осіб в банківських установах;
- сформувати рекомендації щодо поліпшення якості комплексного

обслуговування фізичних осіб в ПАТ АТ«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, матеріали фахових асоціацій, офіційних Інтернет-сайтів, органів влади України, опубліковані результати досліджень провідних вчених, фахова література й періодичні видання.

Структура та обсяг роботи. Кваліфікаційна робота магістра складається зі вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел (59 найменувань) . Загальний обсяг роботи становить 102 сторнки. Основний зміст викладено на 96 сторінках. Робота містить 14 таблиць,15 рисунків.

ОСНОВНИЙ ЗМІСТ РОБОТИ

У першому розділі «Теоретичні аспекти ринку банківських послуг для фізичних осіб» було досліджено, що на сьогоднішній день не існує єдиного трактування понять «ринок банківських продуктів та послуг». Можливо відмітити, 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.

Визначено, що сегментація ринку, під яким зразуміється поділ на окремі частини (сегменти) дає можливість:

- достатньо точно визначити цільовий ринок і його потреби;
- визначити переваги і недоліки банку в конкурентній боротьбі за нові ринки;
- створює необхідну базу для розробки довгострокової стратегії банку.

Пропонується також проводити розподіл клієнтів (покупців) банківських продуктів і послуг за наступними сегментами:демографічна сегментація, геодемографічна сегментація, психографічна сегментація,поведінкова сегментація, суперконсерватори,суперноватори, типова клієнтська сегментація .

Визначено, що ринок банківських послуг – є однією із важливих і невід'ємних складових сучасної ринкової економки. Тому сьогодні зростає інтерес до різних аспектів діяльності банків та методів управління ними. Банки поступово перетворилися у основних посередників у перерозподілі капіталів, у забезпеченні безперервності процесу економічного відтворення. Умови зростаючої конкуренції і комерціалізації діяльності диктують необхідність реорганізації структур, розробки гнучких ринкових стратегій, проведення сегментації ринку банківських послуг, розвитку нових його сегментів, послуг та методів обслуговування.

Розглянуто, що сьогодні комерційні банки на підставі укладення договірних відносин з клієнтами забезпечують їм різноманітне банківське обслуговування, таке як: приймання та розміщення вкладів від населення, ведення рахунків клієнтів та банківкореспондентів, оформлення та видача кредитів, випуск цінних паперів, оформлення платіжних документів, реалізація довірчих операцій, проведення різних платежів через касу банку та багато інших послуг, які може отримати клієнт банку, незалежно від того чи це фізична особа, чи юридична.

Доведено, що існує чотири можливі стратегічні структури, які визначають вид ринку: чиста (досконала) конкуренція, монополістична конкуренція, чиста монополія та монополія. У сучасних умовах банківські ринки тяжіють до моделі олігополії. При цьому, на думку провідних спеціалістів, саме така ринкова структура є найбільш ефективною з погляду конкуренції.

У другому розділі «Аналіз ринку банківських послуг в Україні» проаналізовано стан ринку банківських послуг за основними видами діяльності щодо обслуговування фізичних осіб.

Зазначено, що за останні роки, кількість банківських установ у цілому зменшилось та на 01.11.2018 р. складає 79 установ. Але банківських установ зі іноземним капіталом збільшилось та станом 01.01.2018 р. на ринку функціонує 38 банків за участю іноземного капіталу, в тому числі 18 із них – із 100% іноземним капіталом, що становить 46,3% від загальної кількості банків. Банки оптимізували мережу відділень. Загальна кількість відділень скоротилась на 368 до 8760. Лідером оптимізації став ПАТ «Ощадбанк», який закрив 236 відділення за три місяця. При тому кількість відділень приватних банків зросла на 12 відділень. частина банків мають свої відділення у кількох регіонах України, інші зосередили свої відділення в якомусь одному регіоні, окремі банки взагалі не мають філій. Одним із найважливіших чинників, який зумовлює особливості розподілу банківських відділень по території України, є потреба місцевого бізнесу в банківських послугах.

Проаналізувавши 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%). Слід зазначити, що протягом 2018 року відбувається зростання в попиті на банківські послуги у вигляді депозитних операцій.

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 значені займає 83% та кредити і заборгованості фізичних осіб складають приблизно 13-16%.

Відповідно до аналізу валових кредитів домашнім господарствам за цільовим призначенням можливо виділити, що за весь період попит на споживче кредитування постійно зростає. частка споживчих кредитів у загальному обсязі банківських кредитів, наданих фізичним особам залишалась відносно стабільною – у середньому 63 % за досліджуваний період.

Слід зазначити, що внаслідок жорсткої монетарної політики нові кредити бізнесу подорожчали з 17% у чеврані ддо 17,5 річних у вересні. Натомість кредити фізичним особам знизились на 0,6 в.п. до 29,7%річних. А депозити для фізичних осіб знизилися до 13,9%.

Кількість активних платіжних карток дещо знизилась у порівнянні з 2017 - 2016 років порівняно з 2015 роком. Насамперед, таке зниження відбулося через масовий випуск карток під різноманітні банківські продукти, котрі надавались громадянам в пакеті продуктів до укладених угод, аде за 3 кварталу 2018 року виросло до 36,6 млн.одн.

Провівши аналіз діяльності ПАТ АБ «Південний» на ринку банківських послуг для фізичних осіб слід зазначити, що Банк пропонує свої клієнтам такі види продуктів як: відкриття та обслуговуванням поточних рахунків; відкриттям та обслуговуванням поточних рахунків з використанням ПК; відкриттям та обслуговуванням вкладних (депозитних) рахунків та прийняттям від фізичних осіб грошових коштів,що становлять суми вкладів (депозитів); наданням та обслуговуванням споживчих кредитів (кредитних лімітів) за продуктами Банку; наданням послуг з оренди індивідуальних банківських сейфів; наданням послуг дистанційного обслуговування та інши послуги.

В ході проведеного дослідження запропоновано модель управління якістю банківських послуг, яка розраховується на основі оцінки якості банківських послуг та показників ефективності роботи банку.

У третьому розділі «Напрями розвитку ринку банківський послуг в

україні» визначено, що сьогодні 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 насищення 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 глибшій орієнтації послуг на потреби конкретних груп клієнтів та досягнення завдяки цьому загальної ефективності даного напрямку банківської діяльності.

Масштабні капіталовкладення, що були здійснені банками в інфраструктуру послуг для населення, можуть окупатися та забезпечувати бажану рентабельність лише за умов постійного зростання обсягу послуг, що надаються. Єдиний спосіб підтримки попиту на ці послуги – їхнє постійне удосконалення та пристосування до постійно змінюваних потреб потенційних клієнтів. Цього досить складно досягати в умовах насиченості ринку.

Формування трьох різних варіантів уявлення банківських послуг для приватних осіб та розширення спектру альтернативних каналів їх збуту розглядається банками як необхідний крок на шляху створення віртуального банку. Функціонування такої фінансово-кредитної установи передбачає не просто відмову від традиційної стандартної мережі банківських відділень збуту банківських продуктів та перехід на віртуальні канали збуту.

Використання системи “клієнт-банк” дозволяє певною мірою абстрагуватися від чинника територіальної близькості при виборі банку. Замість цього увагу можна зосередити на більш важливих параметрах банківських установ, таких як надійність, прибутковість, наявність послуг, які цікавлять, їх якість, вартість та ін. Безперечно, головною перевагою системи “клієнт-банк” є те, що вона дозволяє клієнту здійснювати розрахункові операції та контролювати стан рахунку зі свого офісу.

Визначено, що присутність інтернет-банкінгу на українському ринку банківських послуг набирає все сильнішого поширення та відіграє все більшу роль, поступово витісняючи традиційне банківське обслуговування. Особливо актуальним та зручним він є для банківських клієнтів молодіжної та середньої вікових категорій, які вже звикли до використання дистанційних інтернетпослуг майже в усіх сферах життєдіяльності. Слід зазначити, що використання системи інтернет-банкінгу як окремо, так і разом з традиційними способами обслуговування клієнтів банків має явні переваги, які виявляються з позиції зацікавленості різних груп банківських стейкхолдерів.

Порівнюючи ринок дистанційного банківського обслуговування України і країн Західної Європи та США, то можна побачити значне відставання українського, який знаходиться на рівні переходу до другої стадії, проте деякі банківські установи, такі як ПАТ АТ «ПриватБанк», ПАТ АТ «ПУМБ» у процесі переходу до третьої стадії розвитку дистанційного банківського обслуговування. Україна володіє значним потенціалом

зростання послуг дистанційного банківського обслуговування, про що свідчить значна кількість користувачів Інтернет.

За оцінками експертів, у Західній Європі до 2020 року клієнтура ДБО буде становити 60% від загальної кількості, в Україні, за нашими оцінками, при най оптимістичному прогнозі близько 30-40%.

Визначено, що розглянуті напрямки розвитку ринку банківських послуг можуть сприяти розширенню сфери діяльності комерційних банків в Україні, їх адаптації до нових умов ринку і зростаючих потреб клієнтури у повноцінному комплексі послуг, адекватному вимогам сучасного стану економіки.

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. Зясовано, 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 значені 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 лідируючи 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 роздрібного бізнесу — забезпечення масових продажів при мінімальному 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 насищення і знайти в ньому вільну нішу стає все складніше, а конкуренція між самими банками зростає все більше.

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.

АНОТАЦІЯ

ШАПОВАЛЕНКО О.О. «Ринок банківських послуг для фізичних осіб в сучасних умовах» (на прикладі ПАТ АБ «ПІВДЕННИЙ»)».

Кваліфікаційна робота на здобуття освітнього ступеня магістра зі спеціальності «072 «Фінанси, банківська справа та страхування» за магістерською програмою професійного за спрямування «Управління діяльністю банків на фінансовому ринку» – Одеський національний економічний університет. – Одеса, 2018.

У роботі узагальнюються проблеми формування ринку банківських послуг для фізичних осіб, які зв'язані з жорсткою конкуренцією між банківськими установами та впливу іноземного капіталу, якій веже до збільшення активності діяльності банків на ринку банківських послуг для фізичних осіб. 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.

Під час дослідження використовувалися наступні загальнонаукові методи: узагальнення та систематизація; порівняння; системногоаналізута методиоцінки фінансовогостану банку.

Ключові слова: депозитна політика, чинники, управління, контроль, конкурентна позиція, рівень якості.

ANNOTATION

Shapovalenko O.O. "The market of banking services for private customers under modern conditions" (based on PJSC AB "PIVDENNYI").

Qualifying academic paper for the Master degree in Specialty "072" Finance, Banking and Insurance "according to the Master degree curriculum professional field "Managing the activities of banks at the financial market".Odessa National University of Economics – Odesa, 2018.

The paper generalizes the problems of the formation of the banking services market for private customers, which are related to stiff competition between banking institutions and the influence of foreign capital, which leads the increase of the activity of banks at the market of banking services for individual customers. In the post-crisis period, banking institutions don't show sufficient high level of their performance rate at the banking market for private customers, due to the fact there is a need for an in-depth study of factors that hold back the development of new, more efficient, modern and attractive banking individual products.

In the process of the research, the following methods were used: generalization and systematization; comparison; systematical analysis and methods of monitoring the bank financial condition.

Key words: deposit policy, factors, management, control, competitive position, quality level.