

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

Кафедра банківської справи  
(найменування кафедри)

Допущено до захисту  
Завідувач кафедри

\_\_\_\_\_ (підпис)  
“ ” 20 р.

**КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА**  
**на здобуття освітнього ступеня бакалавра**  
зі спеціальності 6030508 «Фінанси і кредит»  
(шифр та найменування спеціальності)  
за спеціалізацією «Банківська справа»  
(назва спеціалізації)

на тему: «Розвиток роздрібного банківського бізнесу»

**Виконавець:**

студентка ФФБС  
Васильєва В.С.

\_\_\_\_\_  
(прізвище, ім'я, по батькові)  
/підпис/

**Науковий керівник:**

к.е.н., ст. викладач  
(науковий ступінь, вчене звання)  
Деркач Ю.Б.

\_\_\_\_\_  
(прізвище, ім'я, по батькові)  
/підпис/

**Одеса 2019**

## ЗМІСТ

	стор .
ВСТУП .....	3 <input type="text"/>
<b>РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ РОЗДРІБНОГО БАНКІВСЬКОГО БІЗНЕСУ</b>	
1.1. Нові підходи у наданні роздрібних банківських послуг в умовах розвитку цифрових технологій.....	5
1.2. Законодавче підґрунтя, що регулює роздрібний банківський бізнесу в Україні .....	18
Висновки до першого розділу.....	22
<b>РОЗДІЛ 2. ПРАКТИЧНІ АСПЕКТИ ФУНКЦІОНУВАННЯ РИНКУ РОЗДРІБНИХ БАНКІВСЬКИХ ПОСЛУГ</b>	
2.1. Аналіз депозитного та кредитного портфелів фізичних осіб .....	24
2.2. Аналіз карткових продуктів та грошових переказів фізичних осіб .....	32
2.3. Аналіз роздрібного бізнесу АТ КБ «Приватбанк».....	39
Висновки до другого розділу.....	49
<b>РОЗДІЛ 3. ПЕРСПЕКТИВНІ НАПРЯМКИ РОЗВИТКУ БАНКІВСЬКОГО РИТЕЙЛУ В УКРАЇНІ</b>	
3.1 Порівняльний аналіз роздрібного бізнесу банків Польщі та України.....	51
3.2 Перспективні напрями розвитку роздрібного банківського бізнесу .....	57
Висновки до третього розділу.....	65
ВИСНОВКИ .....	67 <input type="text"/>
Список використаних джерел .....	70 <input type="text"/>

## ВСТУП

*Актуальність теми.* Світова теорія і практика переконливо вказують на те, що найважливішою умовою розбудови сучасної конкурентоспроможної національної економіки є формування ефективної банківської системи як рушійної сили економічного розвитку та ринкових перетворень. Особливої актуальності зазначена проблема набула за останні роки, які відмітились фінансовими потрясіннями, глибокими змінами у банківській справі, численними нововведеннями в організації, формах обслуговування і методах управління банком. Йдеться про ускладнення прийомів і методів банківської діяльності, виникнення новітніх видів фінансових операцій і послуг, посилення конкуренції з боку різноманітних небанківських організацій, що надають послуги банківського характеру фізичним особам. Посилення конкуренції за клієнтів змушує банки брати активну участь у формуванні та розвитку саме цього сегменту ринку роздрібно-го обслуговування клієнтів.

Теоретичним та методологічним проблемам дослідження роздрібно-го банківського бізнесу присвятили свої праці вітчизняні науковці: В.В. Вітлінський, Д.Д. Гладких, О.В. Дзюблюк, Ю.А. Заруба, Б.С. Івасів, О.А. Кириченко, А.М. Мороз, Л.О. Примостка, , М.І. Савлук, Н.Р.Швець. Вагомий внесок у розробку зазначених аспектів зробили зарубіжні економісти, такі як Гюнтер Асхауер, Гроз'єан Рене Клаус, П. Роуз та інші.

Проте подальше вивчення цих процесів сприятиме вибору найоптимальніших шляхів розвитку роздрібно-го ринку банківських послуг, підвищенню ефективності функціонування національної економіки з метою досягнення високого життєвого рівня, укріплення конкурентних позицій комерційних установ. Зазначене визначає актуальність теми дипломної роботи.

*Метою дослідження* є обґрунтування теоретичних засад організації роздрібно-го банківського бізнесу та надання практичних рекомендацій з питань удосконалення діяльності банків на цьому сегменті ринку банківських

послуг.

*Завдання дослідження:*

- узагальнити теоретичні засади сутності роздрібного банківського бізнесу, розкривши при цьому зміст понять: «роздрібна банківська послуга», «роздрібна банківська діяльність» та «ринок роздрібних банківських послуг»;
- проаналізувати законодавче підґрунтя, що регулює діяльність учасників ринку роздрібних банківських послуг;
- дослідити стан депозитного та кредитного портфелів фізичних осіб, сформованих українськими банками;
- проаналізувати банківські карткові продукти та грошові перекази;
- оцінити стан роздрібного бізнесу в АТ КБ «Приватбанк»;
- провести порівняльний аналіз роздрібного бізнесу банків Польщі та України;
- визначити перспективні напрями розвитку роздрібного бізнесу українських банків.

*Об'єктом дослідження* є економічні відносини, пов'язані з наданням банками послуг клієнтам-фізичним особам .

*Предметом дослідження* є теоретичні та практичні засади організації роздрібного бізнесу банків.

*Методами дослідження* є загальнонаукові прийоми і методи досліджень: 1) метод системної оцінки; 2) метод аналізу і синтезу; 3) метод групування, порівняння та узагальнення економічних показників; 4) методи фінансового аналізу та спостереження.

*Інформаційна база дослідження* є наукові праці вітчизняних та зарубіжних економістів; практичні дослідження з питань здійснення банківських операцій та реалізації банківських послуг; законодавчі та нормативні акти, що регулюють діяльність банків в Україні; офіційні фінансові звіти банків; офіційні статистичні дані НБУ; науково-методична література; матеріали періодичних видань та Інтернет-ресурси.

## ВИСНОВКИ

В процесі дослідження було з'ясоване наступне:

1 Роздрібна банківська діяльність – це банківське обслуговування широкого кола фізичних осіб, пов'язане з високотехнологічними операціями, в основі яких лежить пропозиція стандартизованих банківських продуктів і послуг, що надаються банком через безліч збутових каналів та пряме банківське обслуговування. Ринок роздрібних банківських послуг - це система взаємовідносин між банками і фізичними особами, системоутворюючим фактором якої є виконання функцій щодо формування і перерозподілу грошових коштів фізичних осіб, а також проведення розрахунків.

2. Основним Законом, що регулює захист прав споживачів на депозитному ринку є Закон «Про систему гарантування вкладів фізичних осіб». Основним законодавчим актом, що регулює порядок проведення операцій з платіжними картками та грошових переказів є Закон України «Про платіжні системи та переказ коштів в Україні» від 05.04.2001. Споживче кредитування в Україні регулюється значною кількістю законодавчих актів та норм. Одним із основних є Закон «Про споживче кредитування», що вступив в дію 17.06.2017 р., що забезпечує захист прав та законних інтересів споживачів, кредиторів, створює належне конкурентне середовище на фінансовому ринку, підвищує рівень довіри населення до банківської системи.

3. Аналіз структури зобов'язань банків свідчить, що останні 5 років частка кошти фізичних осіб у зобов'язаннях поступово зростала і склала 42,1%, частка коштів суб'єктів господарювання збільшилась і склала 34,5% на 01.01.2019 року. Збільшення частки короткострокових ресурсів свідчить про те, що банківський сектор вимушений використовувати короткострокові ресурси для видачі кредитів на довший термін. У 2017-2018 роках відбулося зростання кредитного портфелю фізичних осіб майже на 43 млрд. грн. Кредитування населення у гривні у 2018 році порівняно з

2017 роком зросло майже на 37%. Востаннє темпи приросту гривневих позик були вищими у 2007 році - понад 80%.

4. У 2018 році порівняно з 2017 роком відбулося зростання суми безготівкових розрахунків з використанням платіжних карток на 55,3%, у той же час суми отримання готівки зросли на 22,4%. Зазначена позитивна тенденція свідчить про те, що частка безготівкових розрахунків невпинно збільшується, витісняючи готівку. У 2018 році із використанням систем переказу коштів, створених як резидентами, так і нерезидентами, переказано: у межах України 5,5 млрд дол. США (в еквіваленті); в Україну – 2 301 млн дол. США (в еквіваленті); за межі України – 294 млн дол. США (в еквіваленті).

5. У 2018 р. порівняно з 2017 р. обсяг депозитного портфелю АТ КБ «Приватбанк» зріс на 5,7 %, депозитів фізичних осіб - на 3,4 %, депозити юридичних осіб - на 15,3%. Зазначені тенденції свідчать, що не зважаючи на націоналізацію АТ КБ «Приватбанк» у 2016 році, клієнту довіряють цій фінансовій установі. Станом на 01.01.2019 року АТ КБ «Приватбанк» більше всього було видано кредитів на кредитні картки – 70%, другу позицію складають іпотечні кредити – 21%, споживчі - 7%, на придбання авто - 1%.

6. АТ КБ «Приватбанк» є безперечним лідером на ринку платіжних карток. Станом на 01.01.2019р. банк емітував майже 51% від загальної кількості платіжних карток. Позитивним фактором є збільшення кількості активних карток у 2018 році порівняно з 2014 роком на 25%. Доходи від роздрібної діяльності АТ КБ «Приватбанк» у 2018 році порівняно з 2017 роком збільшились і склали 26472 млн грн. У 2018 році порівняно з 2017 роком відбулося зростання як процентних доходів так і комісійних. Станом на 01.01.2019 року АТ КБ «Приватбанк» більше всього було отримано процентних доходів – 54,8%, комісійних доходів -41,2%, інші доходи склали – 4%.

7. Серед країн Центральної та Східної Європи другу сходинку за часткою кредитів населення у складі ВВП займає Польща - 35 % ВВП,

Україна за показниками 2017 р. займає останню позицію – 8 %. Процентні ставки за споживчими кредитами фізичних осіб в Польщі складають в середньому 5-7%, що в 4–5 разів нижчі ніж в Україні. Орієнтиром вартості кредитних ресурсів і в Польщі, і в Україні є облікова ставка. На протязі аналізованого періоду базова ставка в Польщі складала 1,5 %, в Україні у цей же період коливалась в діапазоні 30-14 % річних. Стандартні відсоткові ставки за депозитами у Польщі складають від 1 до 2% річних, депозитні ставки в Україні в 2015-2016 р. хоча лишаються досить високими, перевищуючи польські у 6-7 разів.

8. В польських банках добре розвинений Інтернет-банкінг, що дозволяють клієнтам-фізичним особам оплачувати товари і послуги в Інтернеті незалежно від того, в якому банку відкритий рахунок. В Україні загальний рівень користування послугами Інтернет-банкінгу все ще залишається одним з найнижчих серед країн Центральної та Східної Європи проте популярність онлайн-розрахунків в Україні щороку зростає.

9. Український ринок за темпами розвитку інноваційних механізмів банківського ритейлу дещо поступається світовому, проте має значний потенціал розвитку, оскільки обсяги електронного бізнесу зростають з року в рік. Саме тому, основними напрямками розвитку банківського ритейлу є . «платформізація» банківських послуг, нововведення, сегментація ринку. автоматизація процесів, ідентифікація клієнтів, відповідність новим законодавчим нормам, оптимізація бізнес-процесів і впровадження нових ІТ-технологій, підвищення прибутковості філіальної мережі, впровадженням жорстких умов управління ризиками, використання соціальних мереж.

10. Розвиток вище окреслених напрямів сприятиме не тільки зростанню обсягів банківського ритейлу, але й появі нових форм банківської торгівлі, нових продуктів і послуг. Зазначені напрями розвитку банківського ритейлу частково використовуються багатьма банками, але лише комплексний підхід щодо вирішення цього завдання здатний забезпечити банку відчутний ефект у боротьбі за підвищення ефективності продажів.

## СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Роуз П.С. Банковский менеджмент. Предоставление финансовых услуг - М.: Издательство «Дело», 1997. – 743 с.
2. Матук Ж. Финансовые системы Франции и других стран: Под общ. ред. проф. Л. П. Павловой. – Т. 1 Банки. Книга 1. – М.: АО «Финстатинформ», 2004.
3. Гавальд К., Стуфле Ж. Банковское право (Учреждения – Счета – Операции – Услуги). Пер. с фр. / Под ред. В. Я. Лисняка. – М., 1996. – 580 с.
4. Трохименко В. І. Сутність та структура сучасного ринку банківських послуг // Економіка. Проблеми економічного становлення. 2010. № 2. С. 76–81.
5. Вовчак О. Д. Кредит і банківська справа / О. Д. Вовчак, Н. М. Руцишин. – К. Знання, 2008. – 564 с. – ISBN 978-966-346-588-3
6. Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг Закон України 02.12.2010 № 2756-VI.– [Електронний ресурс] / Верховна Рада України. – Режим доступу : [www.rada.gov.ua](http://www.rada.gov.ua).
7. Савелко Т. Теоретические аспекты рынка банковских услуг Украины / Т. Савелко // Экономист. – 2007. – № 8. – с. 27-32
8. Дзюблюк, О. Ринок банківських послуг: теоретичні аспекти організації і стратегії розвитку в Україні [Текст] / О. Дзюблюк // Фінанси України. – 2005.– № 6. – С. 41-49.
9. Финансовый менеджмент: теория и практика. – 6-е изд. / Под ред. Е. С. Стояновой. – М. : Перспектива, 2008. – 656 с.
10. Череп А.В., Андросова О.Ф. Банківські операції. Навч. посібник.– К.: Кондор, 2007.— 410 с.
11. Єгоричева С.Б. Банківські інновації: навч. посібник // – К. : Центр учбової літератури. – 2010. – 206 с.
12. Приймак С. А. Ринок платіжних карток та захист їх власників // Стан та перспективи розвитку, фінансів, обліку та підприємництва в умова



трансформації економіки: матеріали всеукр. наук.-практ. конф., (Київ, 8–9 лип. 2016 р.). К.: Київ. екон. наук. центр, 2016. С. 29–32.

13. Ткачук В.О. Маркетинг у банку: навч. посібник [Текст]. / В.О. Ткачук. – Тернопіль: «Синтез-Поліграф», 2006. – 225 с.

14. Барановський О. Сьогодення світового ринку банківських послуг / Олександр Барановський // Вісник Національного банку України. – 2012. – № 4. – С. 18-23.

15. Макаренко М.І. Посткризова реінкарнація ринку банківських послуг [Електронний ресурс] – Режим доступу до журналу: <http://www.economy.nauka.com.ua>.

16. Брегеда О. А. Ринок банківських послуг в Україні: сучасний стан та перспективи розвитку: автореф. дис. на здобуття наукового ступеня канд. екон. наук: спец. 08.04.01 "Фінанси, грошовий обіг і кредит". К., 2002. 16 с.

17. Про систему гарантування вкладів фізичних осіб»: Закон України від 23 лютого 2012 № 4452-VI [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/4452>

18. Фонд гарантування вкладів фізичних осіб [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.fg.gov.ua>

19. Про внесення змін до деяких законодавчих актів України щодо вдосконалення системи гарантування вкладів фізичних осіб та виведення неплатоспроможних банків з ринку: Закон України від 16.07.2015 № 629-19 [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.zakon.rada.gov.ua>

20. Про споживче кредитування : Закон України від 15.11.2016 № 1734-VIII 4640 [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/1734-19>

21. Опитування про умови кредитування [Електронний ресурс]. – Режим доступу: [https://bank.gov.ua/control/uk/publish/category?cat\\_id=2023143](https://bank.gov.ua/control/uk/publish/category?cat_id=2023143).

22. Про захист прав споживачів : Закон України від 12.05.1991 №1023-XII [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/1023-12>

23. Про банки і банківську діяльність : Закон України від 07.12.2000 № 2121-III [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/2121->

24. Про кредитні спілки : Закон України від 20.12.2001 № 2908-III [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/2908-14>

25. Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг Закон України від 01.01.2017 № 1792-19 [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/2664-14>

26. Про виконавче провадження : Закон України від 21.04.1999 № 606-XIV [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/606->

27. Положення про організацію операційної діяльності в банках України : затверджено Постановою Правління НБУ від 18.06.2003 №254 [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/z0559-03>

28. Про платіжні системи та переказ коштів в Україні: Закон України від 05.04.2001 р., № 2346-1 [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/2346-14>

29. Положення НБУ «Про здійснення операцій з використанням електронних платіжних засобів» № 705 від 05.11.2014 [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/v0705500-14>

30. «Про порядок реєстрації платіжних систем, учасників платіжних систем та операторів послуг платіжної інфраструктури» № 43 від 04.02.2014 [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/z0348-14>

31. Постанова «Про затвердження Положення про нагляд (оверсайт) платіжних систем та систем розрахунків в Україні» від 28.11.2014 № 755 [Електронний ресурс]. – Режим доступу:

<http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/v0755500->

[14http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/v0755500-14](http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/v0755500-14)

32. Показники банківської системи [Електронний ресурс]. – Режим доступу: [https://bank.gov.ua/control/uk/publish/article?art\\_id=34661442](https://bank.gov.ua/control/uk/publish/article?art_id=34661442).

33. Звіт про фінансову стабільність за 2017рр [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://bank.gov.ua/doccatalog/document?id=60764561>

34. Дзюблюк О. В., Владимир О. М. Банки у системі організації валютних відносин / Монографія / – Тернопіль: ТЗОВ: «Терно-граф», 2014. – 296 с.

35. Звіт про фінансову стабільність за травень 2018рр [Електронний ресурс].- – Режим доступу: <https://bank.gov.ua/doccatalog/document?id=69340988>

36. Звіт про фінансову стабільність за серпень 2018рр [Електронний ресурс]. - Режим доступу: <https://bank.gov.ua/doccatalog/document?id=75174148>

37. Звіт про фінансову стабільність за жовтень 2018 рр. [Електронний ресурс].- Режим доступу: <https://bank.gov.ua/doccatalog/document?id=80799454>

38. Ринок платіжних карток в Україні [Електронний ресурс]. – Режим доступу: [https://bank.gov.ua/control/uk/publish/category?cat\\_id=79219](https://bank.gov.ua/control/uk/publish/category?cat_id=79219)

39. Офіційний сайт ПАТ «Приватбанк» [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://privatbank.ua/ru>

40. ПАТ «Райффайзен банк Аваль» [Електронний ресурс]. – Режим доступу: [https://www.aval.ua/ru/corporate/dep1/str\\_vkl/](https://www.aval.ua/ru/corporate/dep1/str_vkl/)

41. Офіційний сайт АТ «Ощадбанк» [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://www.oschadbank.ua/ua/>

42. Кореляційно-регресійний аналіз [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.kgafk.ru/kgufk/html/korandreg2.html>

43. Приймак С. А. Фінансово грамотне населення – запорука добробуту країни // Формування ринкової економіки в Україні. 2016. №36. С.82–87.

44. Кульман А. Ж. Экономические механизмы / пер. с франц. Е. П. Островской; общ. ред. Н. И. Хрустальной. М.: Прогресс, 1993. - 188 с.
45. Кореспондент.net Україна і РФ в рейтингу фінансової грамотності нижче Зімбабве [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://korrespondent.net>
46. Джейн Л. О. Оцінка впровадження «Фінансова грамотність» у старших класах навчальних закладів України у 2014–2015 н. р. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://finrep.kiev.ua>
47. Досвід Польщі. Фінансова грамотність як невід’ємна складова успішного суспільства [Електронний ресурс]. – Режим доступу: [http://bhfoundation.com.ua/news.html?news\\_id=102](http://bhfoundation.com.ua/news.html?news_id=102)
48. Програма розвитку фінансового сектору (USAID/FINREP-II) [Електронний ресурс]. – Режим доступу: [http://www.finrep.kiev.ua/structure/news\\_ua.php](http://www.finrep.kiev.ua/structure/news_ua.php)
49. Регулювання сфери фінансових послуг в праві Європейського Союзу та перспективи адаптації законодавства України / Т. А. Вовк, Г. В. Друзенюк, Г. С. Зугравий, Т. В. Качка; за ред. С. О. Шевчука; Центр порівняльного права при Міністерстві юстиції України. К., 2016.- 212 с.
50. Опитування з метою оцінки рівня знань українських споживачів щодо системи гарантування вкладів фізичних осіб [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.fg.gov.ua/images/docs/Zvit.pdf>
51. Приймак С. А. Фінансова грамотність в Україні // Стабільність національної економіки: основні загрози та шляхи забезпечення: матеріали міжнар. наук. практ. конф., (Дніпропетровськ, 3–4 черв. 2016 р.). Дніпропетровськ: Перспектива, 2016. С. 54–57.
52. Про схвалення Стратегії реформування системи захисту прав споживачів на ринках фінансових послуг на 2012-2017 рр.: Розпорядження Кабінету Міністрів України від 31 жовтня 2012 р. № 867 [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/867-2012-p>.

53. Павленко Р. В. Сучасні банківські продукти як чинники соціально-економічного розвитку України // Національна бібліотека України ім. В.І. Вернадського. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: [http://www.nbuv.gov.ua/portal/soc\\_gum/15SBP.pdf](http://www.nbuv.gov.ua/portal/soc_gum/15SBP.pdf)

54. Дмитрієва О. А. Оптимізація депозитної діяльності комерційного банку / О. А. Дмитрієва // Фінанси України. – 2012. – № 5. – С. 138-145

55. Полищук А. И. Коммерческие банки: новые услуги и инновационные технологии коммуникации / А. И. Полищук // [Електронний ресурс]. – Режим доступу: [www.i-free.com/industry/articles/572](http://www.i-free.com/industry/articles/572).

56. Корецька Н.І. Суть ринку платіжних послуг та основні його ознаки / Н.І. Корецька, Д.В. Збирун [Електронний ресурс]. – Режим доступу: [http://www.rusnauka.com/3\\_ANR\\_2015/Economics/1\\_186208.doc.htm](http://www.rusnauka.com/3_ANR_2015/Economics/1_186208.doc.htm).

57. Іноземний досвід здійснення банківських операцій щодо надання споживчих кредитів / І. Є. Труш // Науковий вісник НЛТУ України. - 2013. - Вип. 23.13. - С. 327-333. - Режим доступу: [http://nbuv.gov.ua/UJRN/nvnltu\\_2013\\_23.13\\_52](http://nbuv.gov.ua/UJRN/nvnltu_2013_23.13_52)