

## РОЗВИТОК РОЗДРІБНОГО БАНКІВСЬКОГО БІЗНЕСУ В УКРАЇНІ

**Гаркуша Ю.О.** кандидат економічних наук, доцент, доцент кафедри банківської справи, Одеський національний економічний університет, м. Одеса, Україна  
e-mail: yulyaharkusha@gmail.com  
ORCID:0000-0002-4584-830X

**Марушевська В.В.** студентка 63 гр. факультету фінансів та банківської справи, Одеський національний економічний університет, м. Одеса, Україна  
e-mail: v.marushevskaya11@gmail.com  
ORCID:0000-0002-4584-830X

***Анотація.** У статті розглянуто теоретичні та практичні основи процесу управління роздрібним бізнесом банків України. Детально проаналізовано основні тенденції розвитку ринку роздрібних банківських послуг за основними напрямками. Визначено проблеми управління роздрібним бізнесом банків. За результатами аналізу стану ринку роздрібних банківських послуг запропоновано покращувати якість дистанційного банківського обслуговування клієнтів, оскільки цифровізація є рушійною силою в сучасному веденні бізнесу, крім цього варто підвищувати надійність банківських ресурсів та формувати якісний кредитний портфель, шляхом вдосконалення процедури визначення кредитоспроможності позичальника.*

***Ключові слова:** банківська діяльність, роздрібний бізнес, кредит, депозит, банківський продукт.*

## DEVELOPMENT OF RETAIL BANKING BUSINESS IN UKRAINE

**Harkusha Yuliya**, PHD in Economy, Associate professor of the Department of Banking, Odessa National Economic University, Odessa, Ukraine  
e-mail: yulyaharkusha@gmail.com  
ORCID:0000-0002-4584-830X

**Marushevskaya Victoria**, student Faculty of Finance and Banking, Odessa National Economic University, Odessa, Ukraine  
e-mail: v.marushevskaya11@gmail.com  
ORCID:0000-0002-4584-830X

***Abstract.** With the active functioning of the retail banking market and increasing competition between financial institutions in the monetary sphere of the economy, domestic banks are beginning to pay more attention to communication with customers and their level of satisfaction with banking services. In the course of customer service, banks are constantly improving financial services, introducing new banking products and their marketing mechanisms, including in the retail banking business, as this segment of the banking market can be considered the most profitable.*

*The article considers the theoretical and practical foundations of the process of managing the retail business of Ukrainian banks. The main trends in the development of the retail banking services market in the main areas are analyzed in detail. The main problems of managing the retail business of banks are identified. According to the analysis of the retail banking market, it is proposed to improve remote customer service, as digitalization is a driving force in modern business, in addition, increase the reliability of banking resources and create a quality loan portfolio by improving the borrower's creditworthiness.*

***Keywords:** banking, retail business, credit, deposit, banking product.*

**JEL Classification: G210.**

**Постановка проблеми.** За умов активного функціонування ринку роздрібного банківського бізнесу та підвищення рівня конкуренції між фінансовими інститутами грошово-кредитної сфери економіки, вітчизняні банки все більше уваги починають приділяти комунікації з клієнтами та рівню їх задоволеності банківськими послугами. В ході обслуговування клієнтів, банки постійно удосконалюють фінансові послуги, впроваджують нові банківські продукти та механізми їх збуту, в тому числі в сфері роздрібного банківського бізнесу, оскільки даний сегмент ринку банківських послуг можна вважати найприбутковішим.

**Аналіз останніх досліджень і публікацій.** Основні принципи функціонування ринку роздрібного бізнесу в Україні були досліджені у наукових працях таких вчених: М. Портер, Ж. Тіроль, Н. Розанова, А. Нікітін, Ю. Пахомов, М. Савлук, Т. Ніколаєва, А. Гальчинський, А. Гриценко, В. Федосов, Р. Коцовська, Є. Бублик, О. Дзюблук, О. Комісарчик, О. Вовчак, А. Мороз та ін. Основну увагу вчені у своїх наукових роботах приділяють як особливостям механізму здійснення роздрібного обслуговування клієнтів, так і перспективним напрямкам його

розвитку, враховуючи можливості цифровізації банківської діяльності.

**Відокремлення невирішених раніше частин загальної проблеми.** В науковій літературі недостатньо уваги призначено можливостям цифровізації при здійсненні обслуговування фізичних осіб банками. Більш поглиблене дослідження та творче осмислення процесів надання банківських послуг фізичним особам може допомогти обрати найефективніший спосіб розвитку сегменту роздрібних банківських послуг з використанням найдієвіших каналів збуту.

**Мета дослідження** є аналіз основних тенденцій на ринку роздрібно обслуговування клієнтів, визначення основних проблем та надання рекомендацій щодо удосконалення процесу обслуговування роздрібних клієнтів.

**Основний матеріал.** Поняття роздрібно банківського бізнесу не має єдиного трактування в економічній літературі. Всі наявні визначення можна умовно поділити на два напрями. Перший із них визначає роздрібний бізнес банку як діяльність спрямовану на обслуговування індивідуальних клієнтів. Другий напрям дещо змінює коло клієнтів, які користуються роздрібними банківськими послугами і таким чином до фізичних осіб додаються ще й невеликі підприємці, суб'єкти малого бізнесу. Вітчизняний науковець Сороківська З.К. стверджує, що «роздрібний банківський бізнес це перш за все діяльність банківської установи яка направлена на обслуговування банками індивідуальних клієнтів, а саме фізичних осіб, а також приватних підприємців» [1]. Вітчизняний науковець І.Б. Івасів висловлює свою думку наступним чином «до роздрібно банківського бізнесу належать операції з надання послуг фізичним особам, дрібним підприємцям та малому і середньому бізнесу» [2, с. 101]. Такої ж думки дотримуються і інші вітчизняні науковці, зокрема О.І. Копилюк, О.М. Музичка, Ю.В. Тимчишин [3; 62]

Нині більшість економічно розвинених країн світу вже давно надають перевагу безготівковим розрахункам та поступово відмовляються від паперових грошей. В Україні безготівкові розрахунки та операції з електронними грошима поки перебувають на стадії розвитку. На рис. 1 зображена сума та кількість безготівкових розрахунків станом на кінець I півріччя 2021 р. в Україні.

Найбільший чек безготівкових операцій мають операції за переказами з карти на карту і становить 1441 грн. Порівняно з аналогічним періодом минулого року загальна кількість та сума зазначених операцій зросли на третину (31,2% та 29,2% відповідно ) [4].

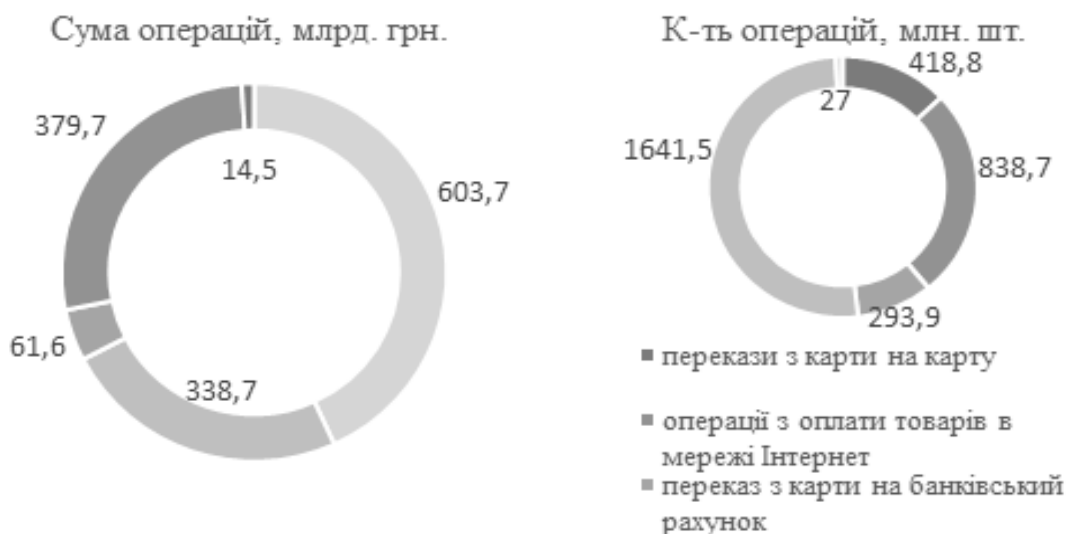


Рис. 1 Сума та кількість безготівкових розрахунків станом на кінець I півріччя 2021 р., млрд. грн., млн. шт.

*Джерело: розраховано авторами за матеріалами [4]*

Банки сьогодні пропонують своїм клієнтам велику кількість депозитних програм, які відрізняються не тільки умовами залучення і валютою платежу, але також додатковими умовами, основними з яких є можливість капіталізації відсотків, поповнення депозитного

рахунку та дострокового виведення коштів. Розглянемо динаміку вкладів фізичних осіб за період 2013-2021 рр. (рис 2.).

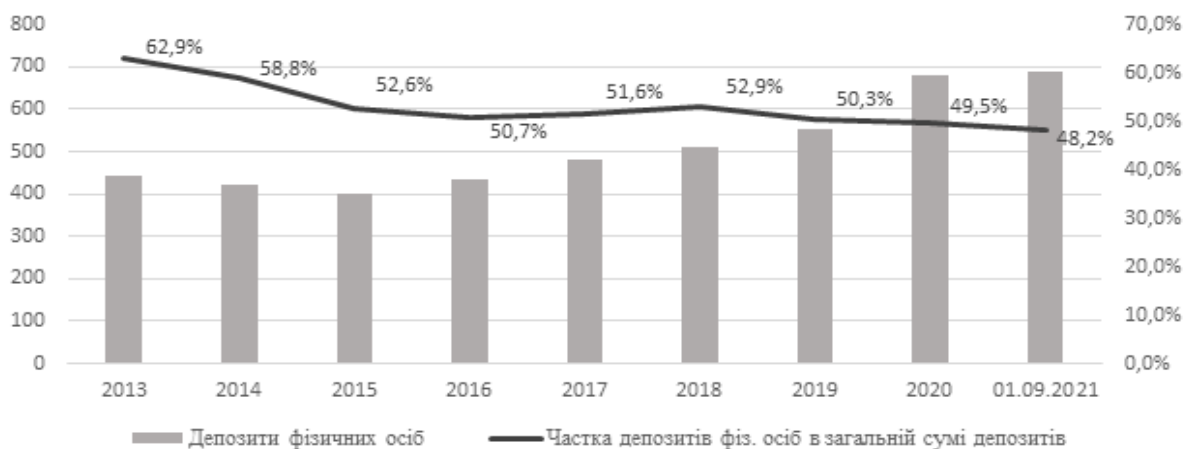


Рис. 2. Динаміка депозитів фізичних осіб та їх частки в загальному обсязі депозитів України станом на 31.12.2013 – 01.09.2021 рр., млрд. грн.

Джерело: розраховано авторами за матеріалами [4]

Не дивлячись на стабільну зростаючу тенденцію вкладів фізичних осіб їх частка в загальному обсязі депозитів має досить нестабільну тенденцію. В останні роки аналізованого періоду частка депозитів фізичних осіб зменшується при збільшенні обсягів залучених коштів населення, що вказує на те, що обсяги депозитів юридичних осіб також зростають при чому швидше ніж обсяги депозитів фізичних осіб. Варто зауважити що фізичні та юридичні особи вкладаючи свої кошти в банківські депозитні продукти мають зовсім різну мету. Якщо фізичні особи купуючи депозити прагнуть зберегти вартість грошей і при цьому збільшити свої доходи в майбутньому. На відміну від фізичних осіб юридичні особи змушені здійснювати свої операції через банківські установи.

Депозити, які надаються населенню можна поділити на два основні види: строкові депозити та до запитання. Строкові вклади є джерелом прибутку для вкладника. Вони оформлюються за допомогою угоди між банком та клієнтом. Сума, строки та умови оформлення строкових депозитів визначається банком відповідно до його фінансових можливостей за погодженням із вкладником [5, с. 140].

Розглянемо динаміку депозитів до запитання та строкових депозитів в цілому по банківській системі (рис.3).

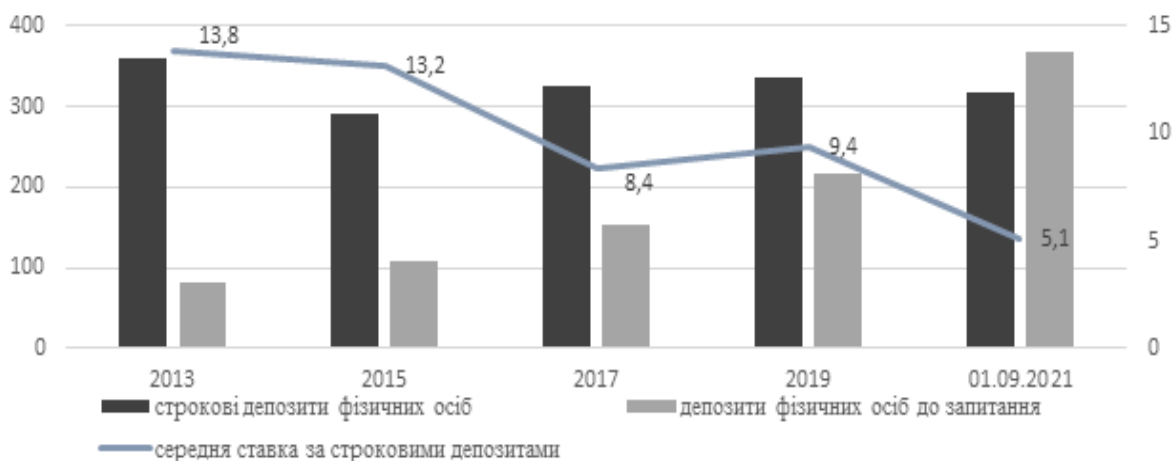


Рис. 3. Динаміка строкових депозитів фізичних осіб, депозитів на вимогу та інтегральної ставки за строковими депозитами фізичних осіб станом на 31.12.2013-01.09.2021 рр., млрд грн.

Джерело: розраховано авторами за матеріалами [4]

Ціна залучених строкових коштів знижується і вже в 2021 році інтегральна середня ставка за строковими депозитами фізичних осіб становить 5,1 %, що майже в 3 рази нижче ніж в кінці 2013 року. Зараз основними завданнями банків є не лише забезпечення найкращих умов для вкладників, але й всебічний захист їх інтересів.

Сьогодні багато банків активно розвивають кредитний бізнес. Запорука успіху - комплексний підхід до вирішення проблеми, в основі якого лежить ефективний механізм банківського кредитування роздрібного бізнесу. В умовах зростання конкуренції цей підхід включає в себе багато стратегічних і тактичних вимірів. Набір стратегічних цілей визначає кінцеву ціль і відповідає на питання про те, які пріоритети у розвитку кредитних послуг для роздрібних клієнтів у контексті «дохідність-ризик-соціальна значимість».

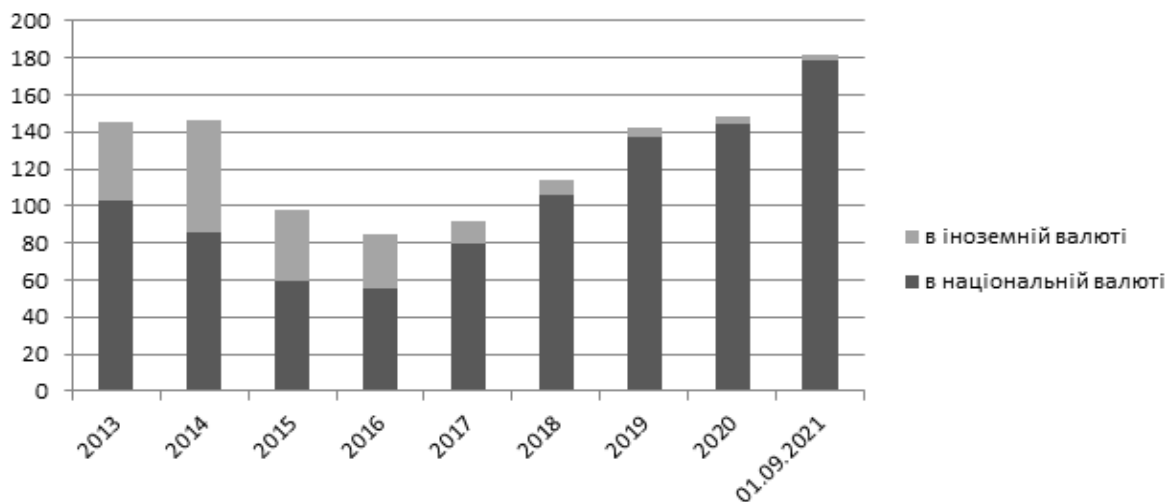


Рис. 4. Динаміка кредитування на ринку роздрібного банківського бізнесу станом на 31.12.2013 – 01.09.2021 рр., млрд грн.

*Джерело: розраховано авторами за матеріалами [4]*

Аналіз динаміки кредитів, наданих фізичним особам в Україні (рис. 4.), дозволяє зробити висновки про те, що споживче кредитування за останній період в Україні активізувалося. Варто зазначити, що кредити в іноземній валюті сьогодні для населення є недоступними.

Банківська система України досі вважається переважно традиційною щодо використання способів комунікації зі своїми клієнтами, але провідні банки вже проводять поступову цифровізацію своїх дистрибуційних послуг.

Цифровізація або діджиталізація в банківській діяльності — це сукупність сучасних економічних, організаційно-управлінських, інституційних інновацій в будь якій галузі банку, які пов'язані із розвитком цифрових технологій. В умовах зростаючої конкуренції вона сприяє розширенню клієнтської бази, збільшенню частки ринку, зменшенню витрат, підвищенню фінансової стійкості і безпеки банку [6, с. 1]. Крім того під час пандемії важливою метою є мінімізація кількості соціальних контактів, тут на допомогу приходять онлайн послуги. У майбутніх планах НБУ та Міністерства цифрової трансформації України діджиталізація інших фінансових установ (страхових, кредитних компаній тощо) [4].

Експерти компанії Bernstein переконують, що найпопулярнішим явищем у банківській сфері стануть роботизовані фінансові консультанти. Ця система допомагатиме клієнтами здійснювати контроль та управління їх власними активами, також вони матимуть здатність надавати поради щодо інвестування і все це буде здійснюватися за невисоку плату. Сьогодні вони стають все більш популярними для інвесторів. З використанням їх допомоги можна без складнощів відкрити рахунок, при цьому зв'язок між оцінкою ризиків і розміщенням активів вибудована логічно [7, с. 51–52].

Різні технологічно фінансові компанії створюють та почали передавати криптовалюти, технологію блокчейн. Так наприклад в Великобританії створено нове покоління банків, які ще називають банками-викликами. Ці банки спеціалізуються на обслуговуванні клієнтів за допомогою цифрових послуг, таких установ вже налічується близько 20 установ [8, с. 15-23].

Вітчизняна практика успішно поєднує у собі багато варіантів традиційного та сучасного дистанційного банківського обслуговування, проте базовою та найбільш поширеною сучасною послугою вважається Інтернет-банкінг, яку в Україні надають багато фінансово-кредитних установ. Найбільш активними та технологічно провідними учасниками ринку є: «ПриватБанк», «АльфаБанк», «VTB Банк», «ПУМБ», «Райффайзен Банк Аваль», «Укрсиббанк», «Укрсоцбанк» [9].

На ринку роздрібно банківського бізнесу України все ж існують певні проблеми. Серед яких варто виділити наступні: низький рівень фінансової грамотності населення; значна питома вага депозитів на вимогу у загальній сумі банківських ресурсів, залучених у формі вкладів фізичних осіб; високий рівень проблемної заборгованості клієнтів; недосконала законодавча база в сфері обслуговування фізичних осіб; недостатній рівень цифровізації банківських процесів.

**Висновки.** Ринок банківських послуг для населення знаходиться на стадії активного розвитку. Банки постійно шукають все нові канали збуту банківських продуктів для населення, надаючи широкий спектр банківських послуг. Однак для вдосконалення діяльності в даному сегменті необхідно здійснити наступні заходи: постійно підвищувати кваліфікацію банківських менеджерів; покращувати рівень фінансової грамотності населення шляхом співпраці НБУ, навчальними закладами економічного спрямування та проведенням спеціальних тренінгів для цільових груп; залучати довгострокові кошти населення, котрі зможуть підвищити рівень стабільності банківської системи; постійно вдосконалювати дистанційне обслуговування клієнтів банку, орієнтуючись на новітні технічні розробки; здійснювати систематичні маркетингові дослідження для визначення вподобань клієнтів; налагодити процес досконалої сегментації клієнтської бази; підвищити вимоги для визначення кредитоспроможності клієнтів.

### Список літератури

1. Сороківська З.К. Банківський роздрібний бізнес: навч. посіб./за ред. З.К. Сороківської. Тернопіль.: Астон, 2013. 245 с.
2. Івасів І.Б. Універсальний банкінг: ризики та переваги. *Вчені записки*. 2003. №5. С. 100–105.
3. Копилюк О.І., Музичка О.М., Тимчишин Ю.В. Організаційно-економічні засади банківського кредитування у сфері роздрібно бізнесу. *Соціально-економічні проблеми сучасного періоду України*. 2016. Вип. 3 (119). С. 62-66.
4. Офіційний сайт Національного банку України URL: <http://www.bank.gov.ua>. (дата звернення: 05.12.2021).
5. Третуб Д.В. Тенденції розвитку сучасного ринку депозитів. *Фінанси України*. 2009. № 10. С. 139-143.
6. Кльоба Л.Г. Цифровізація – інноваційний напрям розвитку банків. *Ефективна економіка*. 2018. № 12. С. 8 - 14.
7. Діба М. І., Гарнего Ю. О. Діджиталізація економіки: світовий досвід та можливості розвитку в Україні. *Фінанси України*. 2018. № 7. С. 50 -61.
8. Діджиталізація банківської системи. URL: <http://www.slideshare.net/tribotinka/ss-63384661>. (дата звернення: 05.12.2021).
9. Тищенко О.І. Огляд сучасних тенденцій на ринку онлайн-банкінгу в Україні. *Економіка і суспільство*. 2017. Вип. 13. С. 1237–1243.
10. Масюк Ю. В., Моголівець Н. В. Тенденція розвитку вітчизняного депозитного ринку в сучасних умовах. *Молодий вчений*. 2016. №9. С. 545-548

### References

1. Sorokivska, Z.K. (2013) Banking retail business. Aston. [In Ukrainian].
2. Ivasiv, I.B. (2003) Universal banking: risks and benefits, *Vcheni zapiski*, 5, 100-105. [In Ukrainian].
3. Kopylyuk O.I., Muzychka O.M., Tymchyshyn Yu.V. (2016) Organizational and economic principles of bank lending in the field of retail business. *Socio-economic problems of the modern period of Ukraine*. 3 (119). 62-66. [In Ukrainian].
4. Official site of the National Bank of Ukraine. Retrieved from <http://www.bank.gov.ua>. . [In Ukrainian].

5. Tretub D.V. (2009) Trends in the development of the daily deposit market. Finance of Ukraine. 10. 139-143. [In Ukrainian].
6. Kleba L.G. (2018) Digitalization is innovative directly for the development of banks. Efficient economy. 12. 8-14. [In Ukrainian].
7. Diba M. I., Garnego Yu. (2018) O. Digitalization of the economy: light awareness and development opportunities in Ukraine. Finance of Ukraine. 7. 50-61. [In Ukrainian].
8. Digitalization of the banking system. Retried from <http://www.slideshare.net/tribotinka/ss-63384661>. [In Ukrainian].
9. Tishchenko O.I. (2013) A look at current trends in the online banking market in Ukraine. Economy and uspilstvo. 13. 1237-1243. [In Ukrainian].
10. Masyuk Yu. B. & Mogolivets N. B. (2017). Tendency to grow depot rings in the eyes. Youth vcheniy. (9). 545-548. [In Ukrainian].

Стаття надійшла до редакції 26.05.2022

Прийнята до публікації 11.06.2022