МІНІСТЕРСТВО ФІНАНСІВ УКРАЇНИ
ДЕРЖАВНИЙ ПОДАТКОВИЙ УНІВЕРСИТЕТ

ФАКУЛЬТЕТ ФІНАНСІВ ТА ЦИФРОВИХ ТЕХНОЛОГІЙ

КАФЕДРА ФІНАНСОВИХ РИНКІВ ТА ТЕХНОЛОГІЙ

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА (ПРОЄКТ)

на тему: розвиток роздрібного банківського бізнесу в Україні

Здобувача вищої освіти ІІ рівня, ІІ курсу, ФБМ-22-1 групи,
спеціальності 072 «Фінанси, банківська справа та страхування»,
освітня програма «Управління процесами у сфері банківського бізнесу»

_____ _____
(підпис) (прізвище, ім'я, по батькові)

Науковий керівник _____ _____
(підпис) (прізвище, ім'я, по батькові, науковий ступінь, вчене звання)

Керівник освітньо-професійної
програми _____ Береславська Олена Іванівна, д.е.н., професор
(підпис)

Допущено до захисту за рішенням кафедри фінансових ринків та технологій
протокол від «15» 01 2024 № 9

Завідувач кафедри _____ Береславська Олена Іванівна, д.е.н., професор

Ірпінь – 2024

Реєстрація № 6 16.01.2024р. Вежгровська В.С.
(дата) (підпис відповідальної особи)

Результати перевірки до захисту 15.01.2024р.
(до захисту, на доопрацювання) (дата) (підпис)

Результат захисту 4 01.02.24
(оцінка) (дата) (підпис)

Голова комісії: Приходько А.О.
(підпис) (ініціали, прізвище)

Члени комісії:
(підпис) Вереславська О.І.
(ініціали, прізвище)
(підпис) Коваленко Ю.М.
(ініціали, прізвище)
(підпис) Пожарський О.В.
(ініціали, прізвище)

БЛАНК ОЦІНЮВАННЯ ВИПУСКНОЇ РОБОТИ

Об'єкти контролю	Діапазон оцінки в балах	Фактична кількість балів	Примітки	Дата, П.І.П.: керівника, голови комісії членів комісії, секретаря, (підписи)
ОЦІНЮВАННЯ ДИПЛОМНОЇ РОБОТИ КОМІСІЄЮ ПО ЗАХИСТУ				
1.Доповідь	від 0 до 10	10		
2. Роздатковий матеріал	від 0 до 5	5		
3. Знання теоретичного та практичного матеріалу, вміння відповідати на запитання	від 0 до 25	23		
4. Апробація (участь у конференціях)	від 0 до 10			
РАЗОМ БАЛІВ	від 0 до 50	38		
ЗАГАЛЬНА КІЛЬКІСТЬ БАЛІВ	від 0 до 100	78		

Оцінювання кваліфікаційної роботи науковим керівником - 40 балів.

ПЕРЕВЕДЕННЯ ОЦІНКИ ЗА 100-БАЛЬНОЮ ШКАЛОЮ ДО НАЦІОНАЛЬНОЇ ШКАЛИ ТА ШКАЛИ ЕКТС

Оцінка за 100-бальною шкалою	Оцінка за шкалою ЕКТС	Оцінка за національною шкалою	Дата	П.І.П.: голови, членів комісії, секретаря, (підпис)
78	C	4		

Правила переведення оцінок до національної шкали та шкали ЕКТС

Оцінка за 100-бальною шкалою	Оцінка за шкалою ECTS	Оцінка за національною шкалою
90-100	A	5 (відмінно)
80-89	B	4 (добре)
70-79	C	
60-69	D	3 (задовільно)
50-59	E	
35-49	FX	2 (незадовільно)

Факультет фінансів та цифрових технологій

Кафедра фінансових ринків та технологій

Спеціальність 072 «Фінанси, банківська справа та страхування»

Освітня програма «Управління процесами у сфері банківського бізнесу»

Затверджую

Завідувач кафедри фінансових ринків та технологій

_____ Юлія КОВАЛЕНКО

«15» листопада 2022

Завдання на кваліфікаційну роботу (проект)

здобувачу вищої освіти

Дідковський Максим Сергійович

(прізвище, ім'я, по батькові)

1. Тема кваліфікаційної роботи (проекту)

Розвиток роздрібного банківського бізнесу в Україні

Затверджена наказом ректора від 15.11.2022 р. № 1208

2. Строк здачі закінченої роботи 22.11.2023

3. Мета роботи є поглиблення теоретичних та практичних знань та вивлення напрямків розвитку ринку роздрібних послуг в Україні

Об'єкт дослідження виступає ринок роздрібних послуг комерційних банків.

Предмет дослідження є економічні відносини в процесі здійснення роздрібних послуг комерційних банків.

Орієнтована база дослідження

4. Вихідні дані до роботи законодавчі та нормативні документи, фінансові звітності та об'єкти дослідження наукових статтей.

5. Перелік графічного матеріалу ~ рисунки, графіки, діаграми.

6. Зміст випускної кваліфікаційної (дипломної) роботи (перелік питань за кожним розділом)

1. Теоретичні аспекти розвитку роздрібного банківського

бізнесу в Україні. 1.1 Сутність завдання і структура роздрібної банківської діяльності. 1.2 Види роздрібної банківської продукції і послуг, їх характеристика.
2. Аналіз стану роздрібного банківського бізнесу в Україні
2.1. Особливості сучасного стану роздрібної банківської діяльності.
2.2. Аналіз динаміки і структури банківського продукту і послуг в Україні.
3 Проблеми та перспективи розвитку роздрібного банківського бізнесу в Україні.

7. Календарний план виконання роботи

№ п/п	Назва етапів випускної кваліфікаційної (дипломної) роботи	Строк виконання етапів роботи	
		За планом	Фактично
1.	2.	3.	4.
1	Підготовка 100 % кваліфікаційної роботи та подання її на перевірку науковому керівнику	29.09.2023 р.	29.09.23
2	Доопрацювання роботи з урахуванням зауважень керівника та подання її на повторну перевірку керівнику	31.10.2023 р.	31.10.23
3	Попередній захист кваліфікаційної роботи	11-22.12.2023 р.	20.12.23
4	Отримання відгуку наукового керівника кваліфікаційної роботи	26-29.12.2023 р.	27.12.23
5	Рецензування кваліфікаційної роботи	02-09.01.2024 р.	09.01.2024
6	Надання кваліфікаційної роботи для перевірки на плагіат	01.11.2023 р.-04.12.2023 р.	01.12.2023
7	ЗАХИСТ	07-08.02.2024 р.	07.02.2024

8. Дата видачі завдання «15» 11 2022

9. Науковий керівник кваліфікаційної роботи (проекту) _____ (підпис) _____ (прізвище, ініціали)

10. Гарант освітньо-професійної програми _____ (підпис) Береславська О.І. (прізвище, ініціали)

11. Завдання до виконання отримав здобувач вищої освіти _____ (підпис) _____ (прізвище, ініціали)

АНОТАЦІЯ

Назва випускної кваліфікаційної (дипломної) роботи

Мета роботи полягає у вивченні та аналізі стратегій розвитку роздрібного банківського сектору в Україні. Дослідження охоплює ефективність інновацій, впровадження технологій, розширення асортименту послуг, та розвиток маркетингових стратегій. Робота має на меті визначення оптимальних шляхів зміцнення конкурентоспроможності та стимулювання фінансового розвитку в країні.

Завданнями роботи - оцінити рівень розвитку банківської системи можна опосередковано, подивившись статутний капітал та її вартість динаміці. Однак для більш детального аналізу необхідно уважно розглянути окремі складові, що включають показники роботи банку у різних напрямках.

Предметом дослідження є економічні відносини в процесі здійснення роздрібних послуг комерційних банків.

Об'єктом дослідження є ринок роздрібних послуг комерційних банків

Базою дослідження виступають праці наукових робіт.

За результатами дослідження сформульовані певні висновки .

Одержані результати можуть бути використані для подальшого аналізу розвиту роздрібного банківського бізнесу

Кваліфікаційна робота містить 54 сторінок, 8 таблиць, 9 рисунків, список використаних джерел 40 найменувань, 0додатків.

Рік виконання кваліфікаційної роботи 2024

Рік захисту роботи2024

ВСТУП……..3
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ РОЗВИТКУ РОЗДРІБНОГО БАНКІВСЬКОГО БІЗНЕСУ В УКРАЇНІ……..6
1.1. Сутність, завдання і структура роздрібного банківського бізнесу……..6
1.2. Види роздрібних банківських продуктів і послуг, їх характеристика…..….16
РОЗДІЛ 2. АНАЛІЗ СТАНУ РОЗДРІБНОГО БАНКІВСЬКОГО БІЗНЕСУ В УКРАЇНІ……..24
2.1. Особливості сучасного стану роздрібного банківського бізнесу.....24
2.2. Аналіз динаміки і структури банківських продуктів і послуг в Україні.....34
РОЗДІЛ 3 ПРОБЛЕМИ ТА ПЕРСПЕКТИВИ РОЗВИТКУ РОЗДРІБНОГО БАНКІВСЬКОГО БІЗНЕСУ В УКРАЇНІ…….....42
ВИСНОВКИ…….....48
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ…..……...…….50

ВСТУП

Актуальність теми кваліфікаційної роботи. Банківська система є невід'ємною частиною економіки держави. Її розвиток безпосередньо корелюється з економічними показниками країни. З одного боку, рівень розвитку держави з економічної, технічної та соціальної точок зору визначає рівень розвитку банківської системи, з іншого – високорозвинена банківська система зумовлює фінансове благополуччя держави.

Оцінити рівень розвитку банківської системи можна опосередковано, подивившись статутний капітал та її вартість динаміці. Однак для більш детального аналізу необхідно уважно розглянути окремі складові, що включають показники роботи банку у різних напрямках.

Актуальність роботи обумовлена кількома факторами. По-перше, великі корпоративні клієнти вже охоплені банківськими послугами і конкуренція в секторі корпоративних послуг склалася жорстка. Ринок роздрібних банківських послуг ще продовжує формуватися та має великий потенціал зростання. По-друге, заощадження є важливим джерелом ресурсів для банків. По-третє, кредитування населення сприяє зростанню споживчого попиту, який є одним із чинників економічного зростання. Крім того, розширення спектру послуг, що надаються населенню, дозволяє диверсифікувати банківську діяльність та знизити банківські ризики загалом.

Нині банківський сектор відіграє дедалі більшу роль нашому житті. Ми вже не можемо уявити той час, коли банків було не так багато і банківська картка була справжньою рідкістю. Згодом кількість банків спочатку збільшувалася, потім різко скоротилася, що призвело до жорсткості конкуренції за цільових клієнтів серед кредитних організацій: як фізичних, і юридичних.

Основною конкурентною перевагою є банківські послуги та продукти, які максимально відповідають вимогам аудиторії, на яку орієнтується кожен конкретний банк. Проте слід зазначити, що фізичні особи найшвидше реагують на різні зміни у продуктах, запропонованих банком, унаслідок чого розвиток

банківських продуктів для фізичних осіб став особливо актуальним питанням для банків.

Банківський сектор є одним із основних галузей, де активно використовуються цифрові технології. Застосування цифрових фінансових технологій, з одного боку, сприяє розвитку фінансового ринку, підвищенню фінансової доступності та розвитку конкуренції, з іншого – появі нових ризиків інформаційної безпеки. Розвиток фінансових технологій посилює як основні переваги, так і недоліки фінансового ринку: збільшує можливість отримання доходів від фінансових операцій, але при цьому сприяє зростанню ризиків, що свідчить про гостру потребу вдосконалення правового регулювання цієї галузі.

Цифровізація стала стратегічним пріоритетом для банківської промисловості у світі.

Слідуючи за світовими тенденціями, українські банки все активніше починають освоювати такі технології як API або штучний інтелект, а мобільний банкінг взагалі стає обов'язковим мінімумом будь-якого «пристойного» комерційного банку. API технології є спеціалізованими програмними посередниками, необхідними для підключення додатків, у тому числі мобільних, до серверних офісних систем.

Мета дослідження є поглиблення теоретичних та практичних знань та виявлення напрямків розвитку ринку роздрібних банківських послуг в Україні.

Відповідно до визначеної мети сформульовані наступні завдання дослідження:

– вивчити теоретичні основи розвитку роздрібних банківських послуг;

– дослідити сутність, завдання і структура роздрібного банківського бізнесу;

– охарактеризувати види роздрібних банківських продуктів і послуг;

– визначити фактори, що впливають на формування даного ринку;

– здійснити огляд українського ринку роздрібних банківських послуг для фізичних осіб;

Об’єктом дослідження є ринок роздрібних послуг комерційних банків.

Предметом дослідження є економічні відносини в процесі здійснення роздрібних послуг комерційних банків.

Методи дослідження. Для вирішення поставлених в роботі завдань використовувалися наступні методи: аналіз, синтез, класифікація, системний підхід, конкретизація, узагальнення, аналітичний, порівняльний, статистичний, історичний, графічний та інші.

Структура роботи. Основну частину дослідження формують три унікальні відділи. Перший з них презентує теоретичні засади, сутність і різновиди еволюції ринку роздрібних банківських послуг. Другий розділ включає в себе аналіз рівня розвитку банківського сектора в Україні. Третій відділ визначає проблеми та перспективи, що стоять перед цим ринком в Україні.

Дослідницьку основу складають твори національних та міжнародних експертів у галузі банківської сфери, спрямовані на обслуговування фізичних осіб та цифрову трансформацію банківського сектора. Також використовуються періодичні видання, офіційні дані державної статистики, аналітичні звіти міжнародних агенцій та інформація з Інтернет-ресурсів, що утворює комплексне джерело інформації для дослідження.

РОЗДІЛ І
ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ РОЗВИТКУ РОЗДРІБНОГО БАНКІВСЬКОГО БІЗНЕСУ В УКРАЇНІ

1.1. Сутність, завдання і структура роздрібного банківського бізнесу

За невеликий період існування у сучасному банківському сегменті, українські фінансові установи пройшли унікальний шлях від виключно корпоративної орієнтації до перетворення в універсальні фінансові установи.

Еволюція роздрібних послуг практично у всіх універсальних банках починалася з проведення умовно роздрібних операцій, зокрема обслуговування зарплатних проєктів корпоративних клієнтів. Цей неповторний процес відображає динаміку та унікальний шлях розвитку українського банківського бізнесу.

Важливо відзначити, що на сучасний момент корпоративний сегмент банківського ринку вже практично розділений, і перехід великих клієнтів з одного банку до іншого відбувається рідко. Згідно з поступовим розвитком інформаційних технологій та активним використанням систем клієнт-банк і інтернет-банкінгу, початково створена інфраструктура для корпоративних клієнтів в певній мірі звільняється. Зусилля по пошуку нових сегментів ринку призвели більшість великих та середніх банків до активної роботи з населенням та роздрібним бізнесом.

У початковому етапі багато банків створювали повноцінні відділення для обслуговування населення. Однак виявилося, що це є дорогим і неефективним рішенням з плином часу. Для населення досить невеликих відділень, але важливо мати їхню розгалужену мережу. У випадку юридичних осіб, навпаки, необхідні невелика кількість просторих офісів з великою кількістю спеціалістів різних профілів.

Ця відмінність викликала необхідність розділення корпоративних і роздрібних блоків, оскільки така структура спрощує та підвищує ефективність

координації їх діяльності. Головним фактором, що визначає успішність банківських установ, залишається стан економічного та фінансового оточення, що охоплює їхню внутрішню та зовнішню сфери в їх функціонуванні.

Цей унікальний підхід відображає важливість та неперевершеність банківської стратегії, враховуючи обставини, які впливають на їхню успішну роботу у внутрішньому та глобальному контексті.

Роздрібний банківський бізнес є самостійним напрямком банківської діяльності, що включає в себе обслуговування роздрібних клієнтів, зокрема, фізичних осіб. У науковій літературі виділяють кілька підходів до розуміння суті роздрібного банківського бізнесу.

Один із них базується на тому, що роздрібний банківський бізнес – це:

1) діяльність банку яка спрямована на обслуговування індивідуальних клієнтів;

2) наданні банківських послуг фізичним особам;

3) робота банку із населенням.

Зауважимо, Дзюблюк О. вважає що «При другому трактуванні коло клієнтів, які користуються роздрібними банківськими послугами дещо розширюється, і таким чином до фізичних осіб додаються ще й невеликі підприємці, суб’єкти малого бізнесу.

Зустрічається й дещо інший підхід до трактування суті роздрібного банківського бізнесу вже не з позицій клієнтів яким надаються банківські послуги, а виходячи із обсягів сум на які здійснюються операції. Таким чином, 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. Загалом таке трактування притаманне й для зарубіжної банківської практики.

Характерними рисами роздрібного банківського бізнесу є наступні:

– роздрібний банківський бізнес є самостійною формою банківської діяльності і йому притаманні риси роздрібної діяльності загалом;

– йому притаманні чітко виражені склад і структура операцій та послуг;

– усі види роздрібної банківської діяльності мають соціальний характер, оскільки вони сприяють підвищенню життєвого рівня населення;

– роздрібний банківський бізнес має чітку цільову спрямованість на обслуговування головним чином фізичних осіб, не дивлячись на те, що до кола роздрібних клієнтів банку досить часто відносяться й суб'єкти малого бізнесу;

– оскільки клієнтами роздрібного банківського бізнесу є головним чином фізичні особи, то відповідно необхідно враховувати конкретні індивідуальні їхні потреби при розробці банківських послуг;

– оскільки роздрібне обслуговування є засобом задоволення споживчих потреб населення, тому його розвиток підвищує платоспроможний попит, прискорює реалізацію товарних запасів і послуг, сприяє прискоренню економічного зростання;

– роздрібний банківський бізнес є основним механізмом капіталізації заощаджень населення і їх трансформації в інвестиції. » [**Error! Reference source not found.**]

Також у своїй статті Державна служба статистики України відзначила що « суб'єктами роздрібного банківського бізнесу є фізичні особи та банки.

Взаємовідносини між ними можуть будуватися на пряму, а можуть включати й посередника у вигляді торгівельної організації, проте при цьому суть роздрібного банківського бізнесу не змінюється.

Об'єктами роздрібного банківського бізнесу є в першу чергу потреби фізичних осіб-клієнтів банку щодо підтримання своєї життєдіяльності, які відповідно й будуть забезпечуватися банківськими послугами. На розвиток роздрібного банківського бізнесу впливають мікро- та макроекономічні фактори.

До мікроекономічних факторів слід віднести: рівень менеджменту та ступінь надійності банку; якість послуг, що надаються; рівень маркетингу.

Серед макроекономічних факторів від яких залежить розвиток роздрібного банківського бізнесу слід відзначити: рівень доходів населення; рівень розвитку економіки; інфляція; рівень безробіття; ступінь розвитку малого бізнесу.

Роздрібний бізнес повинен мати власні плани розвитку, які тільки в загальних рисах кореспондуються із корпоративним розвитком банку, маючи при цьому власні пріоритети і плани розвитку .

Щодо структури роздрібного бізнесу, то можливі три варіанти організації роздрібного банківського бізнесу:

1) створення самостійного незалежного банку, основним і єдиним напрямком діяльності якого є роздрібний бізнес;

2) організаційне виділення роздрібного бізнесу в структурі універсального банку як відокремленого самостійного напрямку банківської діяльності;

3) повне організаційне відокремлення роздрібного бізнесу та створення дочірнього роздрібного банку в рамках банківської групи (холдингу).

Незалежно від організаційного оформлення роздрібний банківський бізнес повинен включати в себе наступні елементи:

– стійкий і диверсифікований продуктовий ряд, який може мобільно змінюватися відповідно до потреб різних груп клієнтів;

– широкі роздрібні мережі, що забезпечують можливість надання будь-якої з пропонованих банком послуг в безпосередній близькості до споживача;

– кооперaційні зв’язки з іншими організаціями, що надають фінансові послуги фізичним особам, із страховими та інвестиційними компаніями, інвестиційними фондами. » [2]

У контексті відмінностей від корпоративного сектору, роздрібні операції тісно пов'язані з особистим споживанням клієнтів. Внаслідок цього, кожен банк, який вирушає на шлях розвитку роздрібного бізнесу, активно розширює години роботи фронт-офісів, призначених для обслуговування населення.

Складові роздрібної інфраструктури банку включають:

- банківські установи;
- самообслуговувальні офіси;
- онлайн-представництва.

Для більшості вітчизняних банків характерним елементом роздрібної інфраструктури є банківські установи, що охоплюють додаткові офіси, філії,

операційні каси та представництва. Початок розширення роздрібного бізнесу зазвичай визначається відкриттям нових офісів у різних регіонах, де присутній даний банк.

Роздрібні установи відрізняються від корпоративної інфраструктури як за формою, так і за місцем розташування. Часто вони активно відкриваються в областях із великою прохідністю людей, іноді з великими вітринами та наявністю автостоянок. Ця стратегічна локація сприяє максимальному приваблению та утриманню клієнтів.

Еволюція традиційних установ – це фінансовий проект, що вимагає великих капіталовкладень і далеко не всім банкам під силу. З урахуванням того, що термін окупності повністю функціонального роздрібного відділення становить не менше 2-3 років при належному розташуванні і наявності широкого спектру роздрібних послуг і рекламної підтримки у ЗМІ.

У кризових умовах для невеликого банку мережа відділень може виявитися навіть обтяжливим баластом, що тягне його вниз через витрати на підтримку її функціонування, при цьому реального віддачі від такої мережі практично немає. Тимчасове закриття в такій ситуації лише спричинить паніку серед клієнтів і може призвести до ще більш негативних наслідків. Тому перед тим, як розширювати мережу установ, банку важливо ретельно оцінити свої можливості. Не мати роздрібної мережі може ускладнити активний розвиток роздрібного бізнесу, хоча деякі доповнення до відділень можуть бути більш економічними з точки зору створення і підтримки операційних кас та представництва в крупних торгових точках. Ці підрозділи можуть здійснювати обмежений перелік роздрібних операцій, що є найбільш популярними та вимагаються на ринку.

Офіси самообслуговування є актуальним трендом у розвитку банківської інфраструктури. Їх особливістю є використання різнобічних банкоматів, які не лише надають можливість знімати готівку, а й приймати її для поповнення банківських рахунків. Також ці офіси дозволяють здійснювати операції з прийому платежів від операторів мобільного зв'язку, інтернет-провайдерів та оплату комунальних послуг, а також виконувати валютно-обмінні операції.

У своїй працві Євенко Т. І. Механізм короткострокового банківського кредитування висловив, що « у повністю автоматизованих відділеннях (відділеннях самообслуговування) зазвичай працюють кілька людей, які допомагають клієнтам справлятися з банкоматами, консультують їх з питань проведення банківських операцій на базі використання електронної техніки.

Відділення самообслуговування можуть створюватися досить швидко, вони не вимагають великих площ, значних витрат на персонал, їх утримання обходиться дешевше, ніж повноцінних відділень банку. Під он-лайн представництвами слід розуміти операційні сайти банків і системи інтернет-банкінгу.

Інтернет-банкінг являє собою систему банківського обслуговування на основі мережі Інтернет. Відносні накладні витрати в інтернет-банках в 2-3 рази нижчі, ніж у звичайних, а обробка веб-трансакцій обходиться в 5-10 разів дешевше, ніж при використанні традиційних каналів. Це стимулює поширення електронного способу проведення операцій та розвиток інтерактивних способів реалізації банківських продуктів. Інформаційна модель роздрібного бізнесу розпочинається із визначень, які, власне і утворюють основу для будь-якої формалізації. Наведемо ті визначення які використовуються для формалізації роздрібного банківського бізнесу.

Банківський продукт – сукупність банківських послуг які реалізуються або ж пропонуються банківською установою.

Типова банківська операція – здійснювана одним або ж кількома співробітниками банку типова послідовність дій, які виконуються в рамках однієї або ж кількох банківських послуг.

Тарифна ставка – набір параметрів, які визначають суму і напрямок взаємних виплат між банком і клієнтом у зв’язку з виконанням типової банківської операції.

Сукупність тарифних ставок по кожній можливій банківській операцій по банківському продукту утворює тарифний план по даному продукту. » [**Error! Reference source not found.**, с 39-40]

Договір-угода між клієнтом і банком, що визначає комплекс взаємних вимог та зобов'язань пов'язаних з продажем однієї або декількох банківських послуг.

За допомогою цих термінів можна сформулювати основні принципи. Що лежать в основі побудови роздрібних операцій банку.

Таким чином, банк як постачальник роздрібних послуг організаційно, територіально та функціонально-структурований на основі технології обслуговування банківських послуг, що продаються, та укладених договорів. Для виконання функцій банку до його штатної структури входять підрозділи, визначені законодавством, нормативними актами та самим банком.

Для надання роздрібних послуг формується "робоча" структура відповідно до розміру та географічного розташування банку:

В унікальному підході до організації свого роздрібного бізнесу, малі банки створюють спеціалізовані підрозділи, які функціонально охоплюють усі або кілька аспектів бізнесу.

Сучасні стратегії великих банків визначають створення відокремлених відділень або філій, що обов'язково включають в себе аналітичні функції, централізоване управління роздрібним бізнесом, а також розподіл адміністративних та операційних функцій між центральним управлінням та відокремленими відділеннями. Ця інноваційна система забезпечує ефективну координацію та оптимізацію функцій роздрібного бізнесу для великих банків, роблячи їхні послуги максимально зручними та доступними для клієнтів.

Можлива структура роздрібного департаменту банку наведена в табл. 1.1.

Таблиця 1.1

Організаційна структура департаменту роздрібного бізнесу

Структура департаменту роздрібного бізнесу	
Управління ризиками	Внутрішній контроль
Управління кредитами	Картковий центр
Управління вкладів	Бек-офіс
Управління неторгових операцій	Управління розвитку бізнесу
Управління по роботі з мережею	Бухгалтерія і звітність
Управління роздрібних технологій	Управління роздрібних продуктів

Джерело: [13]

Управління ризиками займає важливе місце в банківській діяльності, відповідаючи за виявлення та контроль ризиків, які виникають під час операцій департаменту. Це відділення активно взаємодіє з оцінкою ризиків, пов'язаних з впровадженням нових продуктів, та проводить аналіз позичальників у рамках кредитної діяльності. У випадку дефолту позичальників, воно веде передварительну роботу зі стягнення заборгованості та готує справу до подання до суду. Активна участь у розробці нових продуктів, з оцінки ризиків, також відображає необхідність управління ризиками в банківській сфері.

Комерційні банки, в межах ринкової економіки, відіграють важливу роль у фінансовому посередництві, і їх успішність залежить від широкого спектру послуг для клієнтів. Комплексна система комерційного банку, яка надає сотні необхідних фінансових послуг, формує його ключову роль як ефективного посередника в банківській сфері.

Функціонування банків, подібно до інших учасників ринкових відносин, визначається виробничим характером в умовах ринкової конкуренції. Навіть якщо результати цієї діяльності не виражаються у фізичних благах в звичайному розумінні, вони несуть свою вартість, обумовлену суспільними витратами. Результати банківської діяльності чітко можна охарактеризувати як продукти, які мають важливий внесок у економіку.

Термін "банківський продукт" слід трактувати як загальний висновок про діяльність банків, охоплюючи сукупність наданих клієнтам різноманітних послуг.

Особливості функціонування банків визначаються їх участю у грошових відносинах, що визначає і характер виробничої діяльності банків, і результат, що отримується.

Гладких Д. в своїй праці: Умови конкуренції на ринку кредитних ресурсів і банківських послуг висловив « що банківська технологія – це порядок або послідовність здійснення банківських операцій. Необхідно розрізняти два типи технологій: організаційний і технічний. Організаційна технологія обумовлена організаційною структурою банку, ієрархічними особливостями субординації, вимогами економічної безпеки, ступенем довіри керівництва до працівників банку, рівнем матеріальної відповідальності. Технічний процес визначається рівнем забезпечення оргтехнікою, програмним забезпеченням та ін.

Банківські документи – це матеріальні носії, які засвідчують сукупність прав і обов'язків банку та клієнта при наданні банківської послуги. Банківські документи підтверджують як продаж банківських послуг (пластикові картки, ощадна книжка, вексель), так і окремі операції, які спрямовані на їх створення.

Банківська операція – це комплекс узгоджених за цілями, місцем та часом дій банку, які забезпечують виробництво та реалізацію банківської послуги, вирішення поставлених завдань з обслуговування клієнта.

Банківська послуга це кінцевий результат діяльності банку, який не має матеріального вираження. Банківська послуга відображає взаємини між клієнтами і банком та представлена комплексом банківських операцій, які забезпечують оптимальне задоволення потреб клієнтів і створюються банком з метою отримання прибутку. Послуги, які надаються банком, мають закінчений цикл виробництва та розвитку: маркетингове дослідження, виробництво, стимулювання збуту, продаж та споживання. Банківська послуга, банківська операція та банківський продукт перебувають у тісному взаємозв'язку (рис. 1.1)



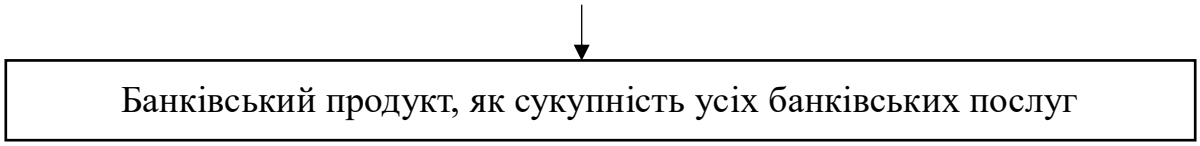


Рис. 1.1. Взаємозв'язок між банківським продуктом, послугою та операцією

Джерело: [13]

Банківським послугам притаманні специфічні особливості:

– надання банківських послуг пов'язане з використанням грошей в різних формах (готівковій та безготівковій);

– абстрактність (послуги не відчутні на дотик, а також складність для сприйняття);

– управління-продаж більшості банківських послуг характеризується тривалістю в часі.

Як правило, угода не обмежується одноразовим актом, встановлюються більш-менш тривалі стосунки клієнта з банком.

Банківські послуги не є лише монополією банку, їх можуть надавати і парабанківські установи. Одним із прикладів є кредитна спілка, яка також може надавати послуги, пов'язані з кредитуванням. » [13, с. 31]

Всі вказані особливості банківських послуг передбачають високий рівень економічної освіти в споживачів, що породжує необхідність докладного пояснення суті наданих послуг та підкреслює важливість фактора довіри клієнтів.

Адже, довіряючи банку своїми фінансами, клієнт укладає угоду, перебіг якої для нього із самого початку є непередбачуваним. В результаті, характер банківської послуги, схоже, триває в незримий спосіб: це безвідчутні дії із невидимими активами. Таким чином, розвиток українського банківського сектору пройшов значний еволюційний шлях від суто корпоративної фінансової установи до універсальної фінансової установи, що пропонує широкий спектр послуг як корпоративним, так і приватним клієнтам. Спочатку основна увага приділялася корпоративному сегменту, але з розвитком інформаційних

технологій та міграцією клієнтів до банків-клієнтів та систем інтернет-банкінгу банки були змушені шукати нові сегменти ринку. Це призвело до посилення уваги до роздрібного банкінгу та персонального банкінгу.

Незважаючи на це, обслуговування корпоративних та роздрібних клієнтів виявилося суттєво відрізняються, особливо в контексті визначення їхнього місця у структурі банку. Проблеми виникають при координації діяльності цих двох сегментів через їхню відмінність.

Для ефективності обслуговування роздрібних клієнтів банки здійснюють оптимізацію своєї мережі відділень, зменшуючи їхню розмірність, але збільшуючи кількість, щоб забезпечити розгалуженість. На відміну від цього, для корпоративного сектору важлива наявність обширних офісів з кваліфікованими спеціалістами.

У результаті, в багатьох банках спостерігається внутрішня розподіленість на корпоративний і роздрібний блоки, що сприяє більш ефективній координації їхньої діяльності. Розвиток банківського сектору України свідчить про пошук оптимального балансу між обслуговуванням різних клієнтських груп та адаптацією до змін у фінансовому середовищі.

1.2. Види роздрібних банківських продуктів і послуг, їх характеристика

Як і інші економічні категорії, банківські послуги потребують класифікації. Комерційні банки виконують функції фінансового посередництва через три основні види діяльності: депозитний, кредитний і розрахунковий. Депозитний бізнес пов'язаний із залученням коштів клієнтів на вклади.

Під кредитним бізнесом розуміється передача банками коштів клієнтам у формі відсотків для тимчасового платежу. Банк здійснює розрахункові операції за дорученням клієнтів у готівковій та безготівковій формах відповідно до порядку обороту платіжних коштів.

Лістинговий бізнес - це базовий набір послуг, який приносить основний прибуток банку. Оскільки банки в системі ринкових відносин продовжують

розвиватися та конкурувати за клієнтів, вони змушені розширювати спектр своїх послуг і надавати нові додаткові послуги своїм клієнтам. Таким чином, банківські послуги розподіляються відповідно до функціонального змісту діяльності банків на дві категорії: основні (депозитні, кредитні, розрахункові) та додаткові, які є похідними та доповнюючими до базових. До додаткових послуг відносяться інформаційні, консультаційні, агентські, трастові та інші.

Ця класифікація банківських послуг охоплює весь спектр діяльності банків на ринку фінансових послуг. Залежно від цільового суб’єкта послуг виділяють фізичним особам, корпораціям, фірмам, державним установам та банкам. Клієнтів банку, які створюють попит на ці послуги, розподіляють на дві основні групи: корпоративні і роздрібні клієнти. Перша група об'єднує юридичних осіб, друга – фізичних. Такий поділ вважається доцільним, оскільки послуги, які надаються банками, мають різний механізм впливу на економічний розвиток та відзначаються різними потребами. Відповідно до цього поділу клієнтів, банк відрізняє роздрібні та корпоративні послуги.

Послуги роздрібного банківського сектору визначаються як фінансові послуги, що виявляють велику індивідуалізацію та спрямовані на ефективне задоволення потреб фізичних осіб, які не займаються підприємницькою діяльністю та домагаються досягнення своїх фінансових цілей. Роздрібні банківські послуги відрізняються високим рівнем стандартизації, простотою та здатністю до ефективного врахування потреб клієнтів, сприяючи тим самим зростанню числа задоволених клієнтів. Оскільки фізичні особи є активними споживачами роздрібних банківських послуг, логічно відзначити у структурі цих послуг конкретні компоненти, які відповідають їхнім потребам та вимогам. (рис. 1.2).



Рис. 1.2. Структурні елементи банківських послуг

Джерело: [12]

Гладких Д. в своїй праці Основні тенденції розвитку кредитного ринку в Україні відзначив « перш ніж звернутися до банку за послугою, роздрібний клієнт повинен її сприйняти. Таким чином, створюється попереднє уявлення клієнта, його відношення до банку, до конкретного виду послуг. Факторами, які впливають на даний елемент є: репутація банку, рекламна компанія конкретного виду послуг, особисті симпатії клієнта.

Важливим елементом роздрібної послуги є комунікативний зв’язок, оскільки в процесі спілкування з менеджером клієнт робить висновки і формує свою попередню думку про неї. На даний елемент впливають такі фактори як інформування та пропозиція.

Виконання передбачає появу банківських операцій. Для задоволення запитів роздрібних клієнтів у тих чи інших послугах може застосовуватися як стандартний набір операцій, так і цілий комплекс індивідуально підібраних операцій відповідно до характеру послуги .

Надзвичайно важливим елементом є віддача, оскільки переважна більшість банків пропонує своїм клієнтам приблизно однаковий перелік послуг, тому важливою є саме віддача, яку отримує як банк, так і клієнт.

Оскільки депозитні і кредитні послуги, нарівні з комісійно-посередницькими, складають основу банківської діяльності у класичному розумінні – як результат, спрямований на кінцевого споживача – клієнта банку, то, відповідно, і пакет послуг для фізичних осіб, тобто роздрібних банківських послуг, умовно можна класифікувати в розрізі цих послуг

Надзвичайно важливим елементом є віддача, оскільки переважна більшість банків пропонує своїм клієнтам приблизно однаковий перелік послуг.

Оскільки депозитні і кредитні послуги, нарівні з комісійно-посередницькими, складають основу банківської діяльності у класичному розумінні – як результат, спрямований на кінцевого споживача – клієнта банку, то, відповідно, і пакет послуг для фізичних осіб, тобто роздрібних банківських послуг, умовно можна класифікувати в розрізі цих послуг (табл. 1.2) » [10, с. 53]

Таблиця 1.2

Класифікація базових банківських послуг та їх роздрібних видів

Базові банківські послуги	**Роздрібні банківські послуги**
1. Депозитні послуги	1. Відкриття і ведення рахунків для фізичних осіб: вклади до запитання; строкові вклади; ощадні вклади.
2. Кредитні послуги	2. Кредитування фізичних осіб: споживче кредитування; іпотечне кредитування; кредитування за кредитними картками.
3. Розрахункові послуги	3.1. Переказ вкладів фізичних осіб: прийом і перерахування на рахунок юридичних осіб платежів фізичних осіб; прийом комунальних платежів; зарахування на рахунок фізичних осіб внесків готівкою; операції з дорожніми чеками. 3.2. Випуск банківських карток: зарплатні проекти; обслуговування банківських карток; випуск власник карток.

Джерело: [10]

Роздрібні банківські послуги, в залежності від джерела фінансування, розподіляються на такі категорії:

- послуги, які клієнт отримує за власні кошти;
- послуги, які реалізуються за допомогою кредитних ресурсів банку;
- послуги, що надаються на комбінованій основі.

Також відповідно до локації надання, роздрібні банківські послуги можна розділити на внутрішні та міжнародні. Наприклад, внутрішні операції з обміну валюти проводяться переважно через обмінні пункти та ведення валютних рахунків фізичних осіб. Тоді як більшість роздрібних банківських послуг в

іноземній валюті, такі як перекази коштів та операції з дорожніми чеками, реалізуються на міжнародних ринках.

Щодо механізму регулювання, роздрібні банківські послуги можуть бути класифіковані як:

- послуги, що підконтрольні законам України та нормативним актам НБУ;
- послуги, що регулюються міжнародними угодами;
- послуги, що піддаються змішаному регулюванню.

Одним із напрямків дослідження, що спрямоване на уточнення поняття "роздрібний бізнес банків", є аналіз різновидів банківської діяльності в Україні. Для проведення оцінки вибрано найбільші банки державної форми власності та приватні з українським та іноземним капіталом.

Таблиця 1.3

Напрями діяльності (бізнеси) окремих банків України

№	Банки	Напрями діяльності (бізнеси)	Посилання на сайт

1	Приватбанк	1. Приватні особи 2. Бізнес 3.VIP	https://privatbank.ua/business
2	Ощадбанк	1. Особистий банкінг 2. Малий та середній бізнес 3. Корпоративний банкінг 4. Premium banking	https://www.oschadbank.ua/ua
3	Укрексімбанк	1.Корпоративний бізнес 2. Малий та середній бізнес 3. Приватні клієнти 4. Фінансові установи	https://www.eximb.com/
4	Альфа-банк	1. Приватним особам 2. ФОП 3. Малому та середньому бізнесу 4. Корпораціям	https://alfabank.ua/
5	Райффайзен Банк Аваль	1.Приватним особам 2. Бізнесу 3.Преміум 4. Корпоративним клієнтам	https://www.aval.ua/
6	Універсалбанк	1. Для Вас 2. Бізнесу	https://www.universalbank.com.ua/
7	Південний	1.Приватним особам 2. Малому та середньому бізнесу 3. Корпоративному бізнесу	https://bank.com.ua/

Джерело: складено за даними офіційних веб-сторінок банків

Як свідчать дані табл. 1.3, Національний банк України, Огляд банківського сектору зазначають, « всі представлені банки є клієнтоорієнтованими та поділяють напрями своєї діяльності залежно від типу клієнтів, які потребують специфічних технологій виконання операцій та/або пакетів послуг. Найбільші банки переважно виділяють такі видибізнесів: корпоративний; малий та середній (іноді окремо ФОП); приватні клієнти; premiumабо VIP banking. Також окремим напрямом діяльності є співпраця з іншими фінансовими установами (фінансові установи, міжбанківський бізнес тощо), однак не всі банки зазначають це на своїх сайтах.

Можна констатувати наявність певного неузгодження між теоретичним трактуванням поняття та його практичним використанням: в економічний літературі критерієм віднесення до роздрібного бізнесу є обсяги діяльності, у той час як в практичній діяльності банків поділна бізнеси базується за типом клієнтів,

що визначається специфікою надання послуг певнійкатегорії клієнтів, вимогами до уніфікації діяльності та навичок персоналу.

Узагальнюючи результати наукової літератури та практику поділу діяльності на бізнеси банками України, можна структурувати поняття роздрібний бізнес банків наступним чином (рис 1.3). » [12, с. 34-35

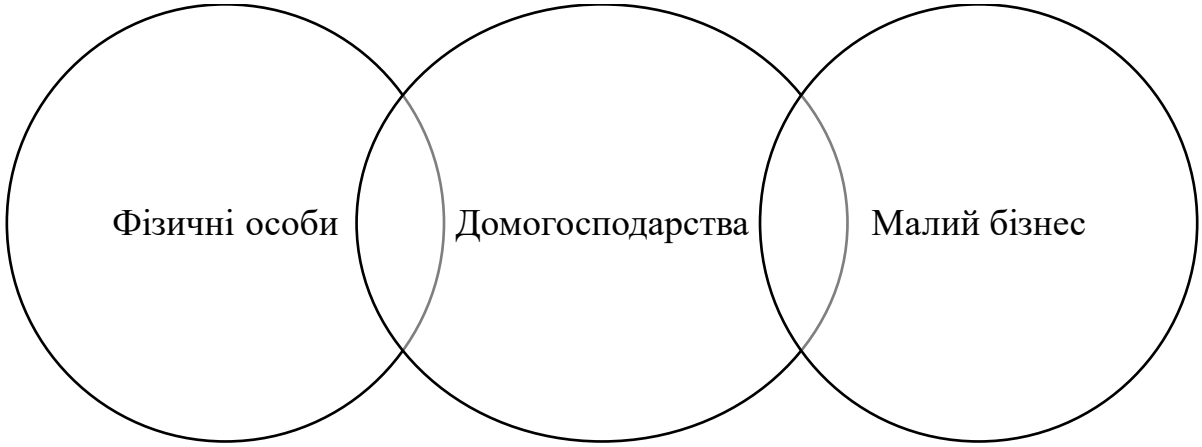


Рис. 1.3. Основні суб'єкти роздрібного бізнесу банків

Джерело: [12]

Важливо відзначити, що згідно з поданою інформацією, банки в Україні визнають необхідність адаптації своєї діяльності до різноманітних потреб різних категорій клієнтів. Клієнтоорієнтований підхід вказує на важливість забезпечення належного рівня обслуговування для різних сегментів ринку, починаючи від корпоративних клієнтів і закінчуючи приватними або VIP-клієнтами.

Наявність різних напрямів бізнесу, спрямованих на конкретні категорії клієнтів, свідчить про гнучкість та адаптивність банківських установ до змін в ринкових умовах. Водночас, наголошується на важливості взаємодії з іншими фінансовими установами, що може включати міжбанківські операції та інші форми співпраці.

Неузгодження між теоретичним та практичним визначенням роздрібного бізнесу свідчить про те, що визначення цього поняття може варіюватися в залежності від контексту. У цьому контексті банки визначають свої бізнес-сегменти не лише за обсягами діяльності, але й за типом клієнтів та їхніми

потребами.

Узагальнюючи, роздрібний бізнес банків в Україні є складним та многогранним, охоплюючи різні сегменти ринку та вимагаючи від банків гнучкості та стратегічного підходу до задоволення потреб різних клієнтів.

Аналізуючи роздрібні банківські продукти та послуги, можна визначити різноманітність інструментів, які банки пропонують для задоволення потреб індивідуальних клієнтів. Кожен вид продукту має свої унікальні характеристики та призначений для різних фінансових потреб.

Банківські послуги, як ключовий елемент фінансової системи, піддаються деталізованій класифікації, що відображає функціональний спектр діяльності комерційних банків. Основоположною для банків є тривалий період у часі подібних до основних три групи операцій: депозитні, кредитні та розрахункові.

Депозитні операції визначаються здатністю банків залучати грошові кошти клієнтів на вклади, створюючи основу для подальших операцій. Кредитні операції, натомість, означають передачу фінансових ресурсів клієнтам на тимчасове користування з обов'язковою оплатою у формі відсотків. Розрахункові операції включають в себе весь спектр операцій, які банк виконує за дорученням клієнтів у готівковій та безготівковій формі, забезпечуючи функціонування платіжного грошового обороту.

Ці базові послуги є стовпами банківської діяльності та головним джерелом їхнього доходу. Проте, в умовах постійного розвитку та конкуренції, банки розширюють свій спектр, пропонуючи різноманітні нові послуги. Такі додаткові послуги, як інформаційні, консультаційні, агентські, трастові та інші, доповнюють та розширюють можливості банків, а також надають їм можливість інноваційної взаємодії з клієнтами Банківські послуги класифікуються відповідно до їхньої функціональної природи на основні та додаткові, віддзеркалюючи різноманітність та гнучкість банківського сектору у задоволенні різних потреб клієнтів [15].

Отже, банківські послуги в Україні є важливим елементом фінансової інфраструктури, який активно розвивається та адаптується до потреб ринку. Вони

охоплюють широкий спектр діяльності, починаючи від традиційних депозитних та кредитних операцій, і закінчуючи більш складними та інноваційними послугами, що задовольняють різноманітні потреби клієнтів. В умовах сучасного ринку, де технології та клієнтські очікування змінюються швидко, банки мають зосередитися не лише на розширенні асортименту своїх продуктів і послуг, але й на підвищенні якості обслуговування та удосконаленні клієнтського досвіду. Це може включати використання цифрових технологій для створення більш зручних та швидких способів обслуговування, таких як мобільні додатки для банківських послуг, онлайн-кредитування та віртуальні консультації. Крім того, зростаюча увага до відповідального банкінгу та сталого розвитку вимагає від банківських установ більш зваженого підходу до ризик-менеджменту, інвестування у соціально відповідальні проекти та підтримки екологічних ініціатив. Також для забезпечення стабільного розвитку та конкурентоспроможності на ринку, банкам необхідно постійно вдосконалювати свої внутрішні процеси, інвестувати у навчання та розвиток персоналу. Такий комплексний підхід дозволить банкам не лише вдосконалити свою роботу, але й забезпечити високий рівень довіри та лояльності серед клієнтів.

РОЗДІЛ 2
АНАЛІЗ СТАНУ РОЗДРІБНОГО БАНКІВСЬКОГО БІЗНЕСУ В УКРАЇНІ

2.1. Особливості сучасного стану роздрібного банківського бізнесу

Підтримка оптимального рівня кредитної активності банків у справі надання грошових ресурсів суб'єктам господарювання та населенню виступає важливим чинником, що гарантує безперервність обігу капіталів підприємств. Це сприяє розширенню внутрішнього ринку та активізації споживчого попиту, які утворюють основні складові всієї стратегії для підтримання сталого зростання національної економіки.

Однак складні умови економічної ситуації в Україні упродовж періоду воєнного стану безпосередньо позначилися на діяльності банківської системи щодо кредитного забезпечення виробничих і споживчих унікальні потреби всіх учасників ринку набувають особливого характеру. Агресивна воєнна кампанія, яка розпочалася проти нашої країни, відзначається повним охопленням всіх сфер економічного життя суспільства, включаючи кредитну активність банківського сектору.

Варто наголосити, що проблемні аспекти у сфері банківського кредитування виникли не із початком воєнних дій, а нагромаджувалися упродовж тривалого періоду часу. Зокрема, йдеться про такі проблеми, як дисбаланси за строками між активами і пасивами банків, недостатній рівень концентрації та розпорошеність банківського капіталу, зростання рівня банківських ризиків, погіршення макро- та мікроекономічних умов ведення бізнесу, зростання проблемної заборгованості, зниження якості кредитних портфелів банків та їхня збиткова діяльність, що загалом позначилося на можливостях банківської системи кредитувати реальний сектор.

Ведучи військові дії, що становлять фундаментальний форс-мажорний чинник для впливу на діяльність банківського сектору та економіки взагалі, відзначено вплив на всі сфери взаємодії банків з клієнтами. Це стосується організації кредитних відносин, що призвело до загострення існуючих проблем і породило нові виклики. Умови постійних атак ворога у всіх напрямах,

включаючи кіберпростір, вимагали великих зусиль для запобігання перебоям у функціонуванні банківської системи.

Необхідно було активно діяти, забезпечуючи захист даних та інформації, підвищуючи надійність інфраструктури безготівкових платежів. Підтримка фінансової стійкості банківського сектору та економіки в цілому вимагала вирішення комплексу завдань, спрямованих на збереження фінансової, цінової та валютно-курсової стабільності в умовах надзвичайної ситуації військового конфлікту.За таких обставин особливо актуальними є дослідження основних проблем, що виникають у сфері банківського кредитування реального сектору, щоби функціонування банків в умовах воєнного стану було стабільним та максимально забезпечувало потреби національної економіки у кредитних ресурсах.

Проблема активізації банківського кредитування реального сектору економіки з особливою гостротою постала вже упродовж останнього десятиліття, від моменту розгортання фінансово-економічної кризи в Україні у 2014-2015 рр. і до сучасного періоду часу, коли внаслідок широкомасштабної воєнної агресії запас внутрішніх ресурсів підприємств для відновлення виробничої активності наблизився до мінімальних значень.

Для суб’єктів господарювання, чиї власні оборотні кошти і амортизація були фактично анульовані у результаті банківської кризи, девальвації національної грошової одиниці, а врешті і форс-мажору, спричиненого воєнними діями, неможливість функціонування без кредитних вкладень як джерела капіталу з особливою гостротою саме тепер обумовлює проблему ефективної організації кредитних відносин і доступності банківського кредиту для реального сектору національного господарства.

Потрібно зазначити, що ще до початку широкомасштабної воєнної агресії можливості отримання банківського кредиту для підприємств відзначалися значним рівнем складності, що було обумовлено об’єктивними факторами, зокрема такими, як: значний рівень дороговизни банківського кредиту, коли процентні і комісійні платежі могли поглинути весь прибуток підприємства;

реалізація обережної кредитної політики самих комерційних банків і небажання ризикувати неповерненням кредиту в умовах невизначеності; завищені вимоги банків до підприємств щодо неадекватного розміру застави, що часто набагато перевищувала суму заявленого кредиту.

Внаслідок цього упродовж останнього десятиліття масштаби кредитної підтримки реального сектору економіки суттєво знизилися (особливо за кредитами в іноземній валюті), що позначилося на динаміці виробництва, обсягах валового внутрішнього продукту та добробуті суспільства загалом. Так, частка кредитів банків серед джерел фінансування капітальних інвестицій підприємств опустилась до історичного мінімуму і сягнула рівня 5%. Навіть незважаючи на відносне зростання величини кредитного портфеля за останні два роки не слід забувати про чинники девальвації національної валюти та розгортання інфляційної спіралі, що суттєво нівелює ефект незначного номінального зростання кредитних вкладень банків в економіку (рис. 2.1).

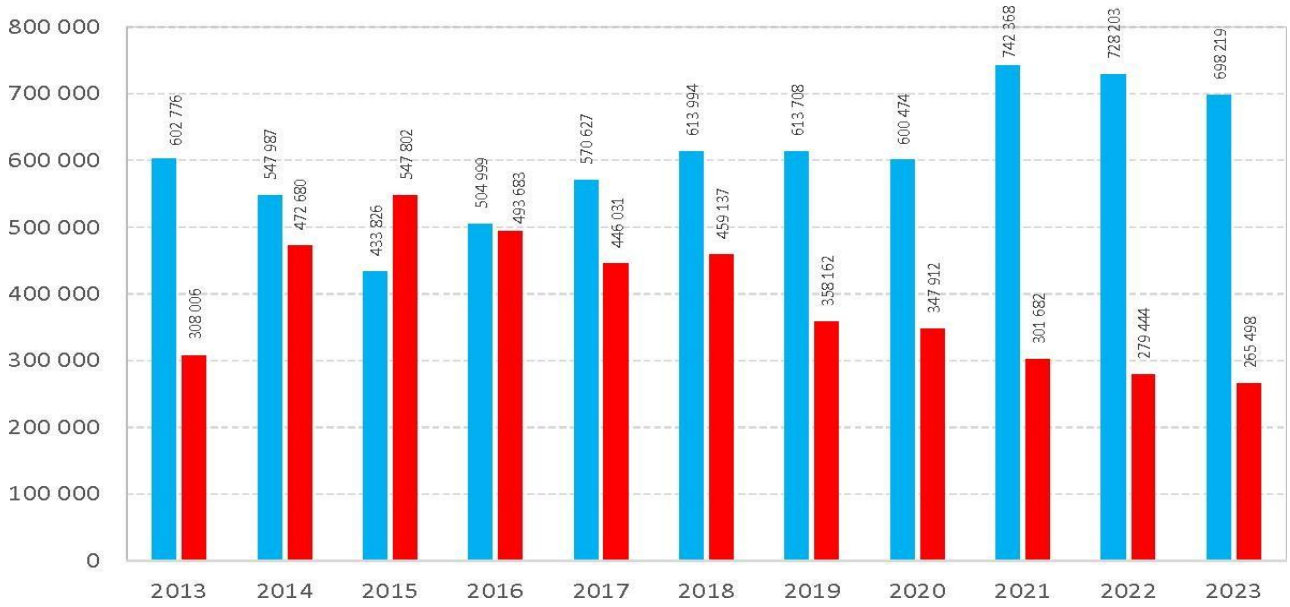
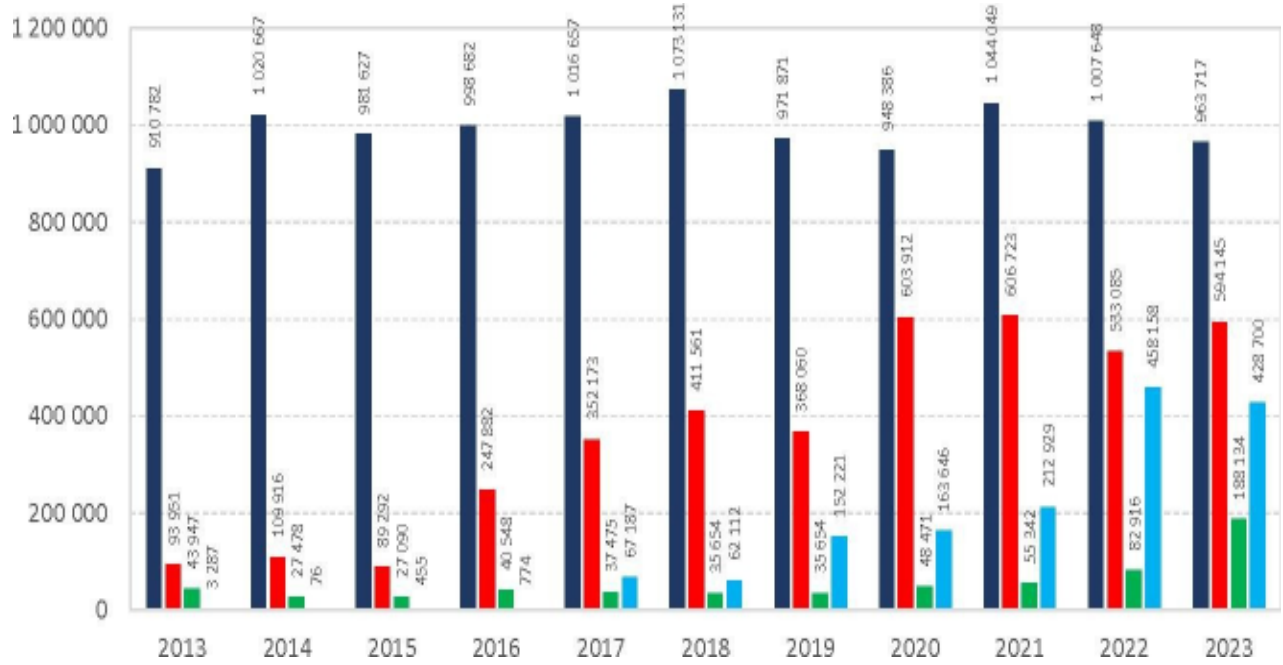


Рис. 2.1. Кредити, надані комерційними банками у національній та іноземній валютах, млн грн

Джерело: [16]

Водночас від початку фінансової кризи і дотепер, на тлі обмеженої кредитної активності банківської системи простежувалися тенденції щодо

збільшення залишків коштів банків на депозитних рахунках у Національному банку, а також вкладень у державні цінні папери (рис. 2.2).



	Усього кредитів, наданих банками
	Вкладення банків у цінні папери
	Вимоги банків до НБУ за переказними депозитами
	Вимоги банків до НБУ за іншими депозитами

Рис. 2.2 Динаміка банківського кредитування реального сектору економіки, та розміщення банківських коштів у державних цінних паперах і на рахунках в НБУ

Джерело: [16]

В своїй праці Жердецька Л. В., Клімашевська О. Д. Роздрібний банківський бізнесзазаначають що , « сутність та тенденції розвитку під впливом фінансових технологій.Це свідчить, з одного боку, про обережну стратегію банків у розміщенні коштів у процесі кредитування економіки та їх взаємодії з реальним сектором. Банки виявляють уважність та непрагнення до додаткових ризиків у процесі розширення кредитного портфеля. З іншого боку, це також вказує на обмежувальний характер грошово-кредитної політики Національного банку України. За таких умов, підвищення облікової ставки та висока прибутковість за

депозитними сертифікатами створюють об'єктивні передумови для скорочення кредитної активності банків у реальному секторі. Це обумовлено можливістю вкладення власних ресурсів у фактично безризикові активи у вигляді цінних паперів НБУ чи держави. » [16]Результатом реалізації такої монетарної політики Національного банку України та кредитної політики самих комерційних банків була спотворена структура активів банківської системи, коли частка кредитного портфеля у вигляді наданих суб’єктам господарювання і фізичним особам кредитів становить лише близько чверті від загального обсягу активів банків - 20,6% та 5,4%

Водночас кошти банків, інвестовані у депозитні сертифікати НБУ, розміщені на рахунках в НБУ та інших банках, а також вкладені у державні цінні папери, сумарно становлять на сьогодні аж 63,2% загального портфеля активів банківського сектору, що може свідчити про зведення нанівець фундаментальної функції банків щодо організації кредитних відносин у суспільстві через фінансове посередництво і трансформування заощаджень у інвестиції.

Національний банк України пояснює таку структуру активів банківського сектору «низьким попитом на кредити в умовах війни та продовженням припливу коштів клієнтів до банків». Однак потрібно розуміти, що на практиці не лише воєнні дії вплинули на формування відповідної структури банківських активів.

Річ у тім, що внаслідок саме жорсткої рестрикційної політики регулятора щодо підвищення облікової ставки, процентних ставок за депозитними сертифікатами НБУ, а також дохідності ОВДП у портфелі активів комерційних банків стали домінувати операції з цінними паперами. В умовах відсутності належно розвинутої інфраструктури національного фондового ринку та можливостей проведення IPO майже всі операції банків з цінними паперами – це операції із депозитними сертифікатами Національного банку України та ОВДП.

Депозитний сертифікат Нацбанку є інструментом розміщення тимчасово вільних коштів комерційних банків на кореспондентському рахунку в НБУ. Його дохідність прив’язана до облікової ставки і на 2% нижча за її рівень. Крім того, суттєве підвищення ризиків кредитування реального сектору в умовах

розгортання кризових явищ в економіці на тлі воєнних дій також стало вагомим чинником стимулювання комерційних банків до нарощування обсягів таких «некредитних» вкладень, що не є дивним в умовах, коли обсяг процентної ставки за депозитними сертифікатами Національного банку становить 23% річних, будучи прив'язаним до надвисокої облікової ставки (25%).

Внаслідок цього виникає замкнене коло, бо навіть гіпотетичне заміщення депозитних сертифікатів на ОВДП не може зменшити масштаби бездіяльного зберігання коштів комерційних банків на рахунках НБУ, а лише може спричинити внутрішній перерозподіл ресурсів у середині фінансового сектору, позаяк викуп державних цінних паперів обумовлює надходження коштів на рахунки держбюджету, які переміщаються у вигляді переказів одержувачам та операцій з державного споживання на банківські рахунки і відповідно на кореспондентські рахунки комерційних банків у НБУ, звідти – на депозитні сертифікати. [19]

Відповідно в результаті встановлення високих процентних ставок за депозитними сертифікатами, які гарантують банкам фактично безризикові інвестиції з високою нормою дохідності, Національний банк України нівелював функції банківського сектору як фінансового посередника. Адже залучаючи кошти в суб'єктів ринку, банківська система не надає кредити тим підприємствам чи галузям, які їх потребують, а розміщує відповідні ресурси на депозитних сертифікатах, нагромаджуючи значні суми надлишкової ліквідності.

Як наслідок, на сьогодні комерційні банки зберігають на кореспондентських рахунках та в депозитних сертифікатах НБУ майже пів трильйона гривень, тобто, незважаючи на складну ситуацію в економіці, яку спровокувала війна, обсяги надлишкової ліквідності банківського сектору лише зростають [2].

А це означає, що в комерційних банків відсутні як стимули активно залучати депозити, так і відповідно спрямовувати їх на кредитування економіки. Щоправда, для того, щоб виправити ситуацію і зберегти доступ до кредитів, уряд дещо розширив програми державної підтримки.

«Вони дали змогу невеликим позичальникам отримувати дешеві кредити, а комерційним банкам знизити кредитні ризики. Ключовим рушієм такого гривневого корпоративного кредитування є державна програма підтримки «Доступні кредити 5-7-9%» і, незважаючи уповільнення використання коштів у межах цієї програми протягом усього 2022 р., заборгованість за програмою на початок 2023 р. становила 96,1 млрд грн - майже третину від працюючого валового гривневого корпоративного кредитного портфеля банків.

За великим рахунком можна стверджувати, що у 2022 р. банківське кредитування зростало передусім за рахунок державної програми «Доступні кредити 5-7-9%», яку просували передусім державні банки, тоді як у групі приватних вітчизняних та іноземних фінансових установ відбувалося зменшення кредитного портфеля. » [15]

У програму додано мету оформлення кредиту: підтримка бізнесу у воєнний час, розширено кредитування аграрного сектору, а також додано мету щодо підтримки посівної кампанії та відновлення зруйнованого бізнесу, за умови його релокації.

Більше того, згідно з цією програмою, будь-який бізнес мав можливість отримати кредит під 0% і така ставка має діяти впродовж військового стану в Україні та ще 30 днів після закінчення війни, а в наступні місяці запроваджується ставка у 5%. «Щоправда серед негативних тенденцій розвитку програми варто відзначити практично повну відсутність кредитування на інвестиційні цілі. А обмеження для великих підприємств максимальної суми кредитування за програмою «5-7-9» у розмірі 60 млн грн часто недостатньо не лише для інвестиційних проектів, а й для поповнення оборотних коштів.

Крім зазначеної програми, для сприяння активізації кредитування економіки Національний банк України вжив деякі послаблювальні заходи щодо регулятивної політики з оцінки кредитного ризику. » [15]

Зокрема, запроваджено деякі додаткові пом’якшення вимог до оцінювання банками величини кредитного ризику, що, на думку регулятора, мало стимулювати комерційні банки до здійснення своєчасної реструктуризації

кредитів для підтримки платоспроможних боржників. До таких заходів належать такі:

1) банки отримали право не визнавати дефолт за кредитами, довгострокова реструктуризація за якими призводить до зменшення теперішньої вартості майбутніх грошових потоків (NPV) більше ніж на 10%;

2) призупинено дію ознак високого кредитного ризику, визначення яких ґрунтується на фінансових результатах та борговому навантаженні позичальників;

3) скасовано обмеження на здійснення операцій з пов'язаними з банком особами – материнським банком або материнською фінансовою установою (нерезидентами) щодо обміну іноземної валюти на умовах «своп» у межах 1-ї групи Класифікатора іноземних валют;

4) збільшено з 5 млн грн до 20 млн грн розмір кредитів юридичним особам, оцінку яких банк має право здійснювати на груповій основі;

5) збільшено з 0,1% до 0,2% основного капіталу банку розмір боргу за активами боржників, які банк має право оцінювати за спрощеним підходом;

6) знижено зі 150% до 100% ваги ризику (RWA) за споживчими незабезпеченими кредитами, що мало надати банкам можливість використати накопичений капітал на часткове покриття збитків, спричинених військовою агресією [16, с. 37].

« Однак навіть незважаючи на незначне відносне збільшення кредитного портфеля банків у національній валюті як щодо кредитів, виданих підприємствам, так і щодо кредитів фізичним особам порівняно із 2020 р. (рис. 2.3), за останній рік обсяг валових гривневих кредитів підприємствам і населенню знижується, незважаючи на зростання обсягів використання державних програм підтримки і послаблення у регулятивній політиці НБУ щодо оцінювання кредитних ризиків.

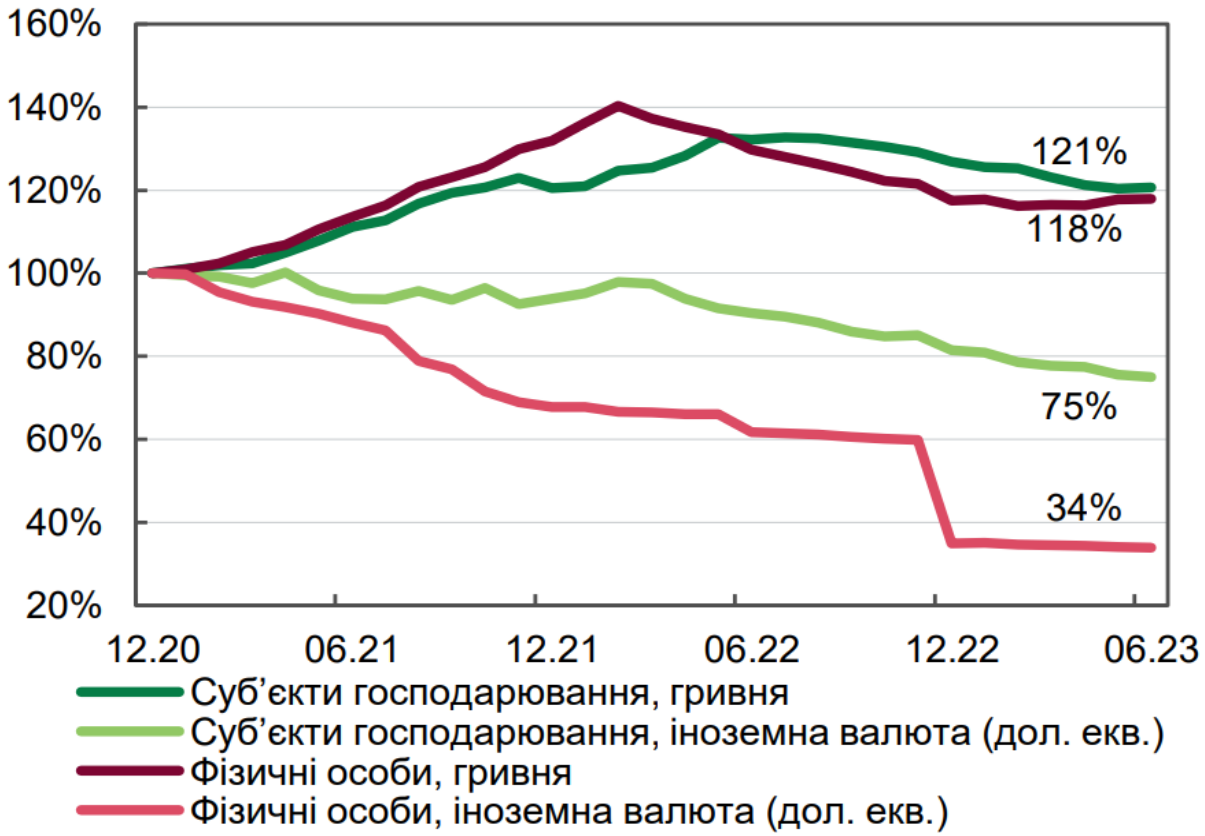


Рис. 2.3. Валові кредити суб'єктам господарювання та фізичним особам

Джерело: [15]

Натомість частка коштів комерційних банків у НБУ та інших банках, а також ОВДП зросли. Тому потрібно розуміти, що головна тенденція кредитної діяльності банків за останній період означає втрату банківською системою України здатності виконувати свої функції фінансового посередництва у контексті низької привабливості кредитних операцій та наявності альтернативних напрямів інвестування банківських ресурсів.

Таким чином в контексті останніх регуляторних змін в банківській сфері України можна зазначити, що введені додаткові пом'якшення вимог до оцінювання кредитного ризику направлені на стимулювання комерційних банків до проведення своєчасної реструктуризації кредитів для підтримки платоспроможних боржників. Деякі з ключових заходів включають в себе невизнання дефолту за кредитами, довгострокова реструктуризація яких призводить до зменшення теперішньої вартості майбутніх грошових потоків,

призупинення дії ознак високого кредитного ризику, збільшення розміру кредитів, оцінку яких банк може здійснювати на груповій основі, та інші. » [20]

Незважаючи на ці заходи, важливо відзначити, що навіть при невеликому збільшенні кредитного портфеля банків у національній валюті за останній період, загальний обсяг валових гривневих кредитів підприємствам і населенню зменшується. Це відбувається в умовах зростання використання державних програм підтримки і послаблення регулятивної політики Національного банку України.

Тенденція втрати банківською системою здатності виконувати функції фінансового посередництва свідчить про низьку привабливість кредитних операцій та наявність альтернативних напрямків інвестування банківських ресурсів. Зростання частки коштів банків в Національному банку України та інших банках, а також в ОВДП свідчить про зміни в стратегії розміщення банківських ресурсів.

У цілому, ці тенденції вказують на потребу подальшого аналізу та вдосконалення стратегій кредитування та інвестування банківської системи України, з метою збереження функцій фінансового посередництва та забезпечення стійкості фінансового сектору в умовах змін національного та міжнародного економічного середовища.

Крім того, розширення повноважень банків та зміни в регуляторному середовищі, такі як збільшення розміру кредитів, які можуть бути оцінені на груповій основі, і підвищення розміру боргу за активами боржників, оцінюваного за спрощеним підходом, можуть сприяти більш ефективному управлінню ризиками та більш гнучкому відгуку на зміни у середовищі.

Однак, незважаючи на ці заходи, важливо узгоджувати розвиток банківської системи з потребами реального сектору економіки. Зменшення обсягів валових гривневих кредитів може вказувати на нестабільність в економіці та низьку платоспроможність позичальників. Відтак, регуляторам важливо враховувати баланс між стимулюванням банків до прийняття ризикованих активів та збереженням фінансової стабільності. Зміни у стратегіях банківського сектору

також вимагають уваги до розвитку альтернативних фінансових інструментів, які можуть виступати як додаткові джерела інвестицій та кредитування. Розвиток ринків капіталу та ринків облігацій може стати важливим елементом для диверсифікації ризиків.

У цілому, важливо, щоб регулятори та банки взаємодіяли для забезпечення збалансованого підходу до ризиків та можливостей. Такий підхід дозволить зберегти функції банківської системи як фінансового посередника та сприяти стійкості та розвитку економічної системи в цілому.

2.2. Аналіз динаміки і структури банківських продуктів і послуг в Україні

«Тенденції останнього періоду свідчать, що з 2014 р. в Україні простежується постійне зниження показника так званої «фінансової глибини» економіки, котрий визначається як співвідношення обсягу банківських кредитів до ВВП, і який за останні 10 років зменшився у три рази до критично низького рівня 19,4% у 2022 р. (табл. 2.2), що на сьогодні в рази нижче за аналогічний показник для інших країн, зокрема у Польщі він становить 70%, у Туреччині - 80%, країнах Єврозони – приблизно 160%, а в Японії – 180% » [3]

Таблиця 2.2

Динаміка банківського кредитування та ВВП України

	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Усього кредитів, наданих банками, млн. грн	102,1	981,6	998,6	101,66	107,31	971,871	948,386	104,4049
Номінальний ВВП (в фактичних цінах), млн. грн.	156,6	197.94	238,31	298,2	355,87	419,410	545,9574	519,1028
Частка кредитного портфелю у ВВП, %	49,6	41,9	34,1	30,2	24,5	22,6	19,1	19,4

Джерело: [15]

І хоча під час війни банки все ще надавали нові кредити, проте таке кредитування мало свої особливості, оскільки попит на кредитні ресурси з боку

домашніх господарств і бізнесу значно послабився, а збільшення фінансування потребували лише окремі підприємства та галузі, зокрема сільське господарство.

«Тому у 2022 р. чисті гривневі кредити суб'єктам господарювання в платоспроможних банках зросли лише на 0,5%, а у валюті знизилися на 23,9% у доларовому еквіваленті. Корпоративний кредитний портфель зростав насамперед у державних банках (у т. ч. Приватбанку), зокрема завдяки кредитам сільському господарству, водночас найбільш активними позичальниками були державні підприємства. Щодо номінального зростання кредитного портфеля, то значною мірою він був обумовлений девальвацією національної валюти практично на 25%, що відбулася у липні 2022 р. згідно з рішенням НБУ. » [**Error! Reference source not found.**]

Таким чином, високі ризики та наявність альтернативних напрямів вкладення банками коштів упродовж останнього періоду обумовили фактичне перенаправлення грошових потоків від реального сектору до сектору державного управління.

У такий спосіб в економіці виникає небезпечна ситуація, пов'язана із перерозподілом кредитних ресурсів фактично на користь держави або цінних паперів, емітованих центральним банком (депозитних сертифікатів НБУ), унаслідок чого створюється штучний дефіцит коштів у реальному секторі, що позначилося на показниках виробничої діяльності підприємств, а це було одним із чинників суттєвого погіршення якості кредитного портфеля банків, котрий уже становить меншу частку від загального обсягу активів банківської системи.

Власне сама якість банківського кредитного портфеля характеризується передусім часткою непрацюючих кредитів (NPL) у загальному кредитному портфелі. У І кварталі 2023 р. цей показник зріс на 0,7 п.п. до 38,8%, що становить достатньо вагому складову у структурі кредитних вкладень (рис. 2.4).

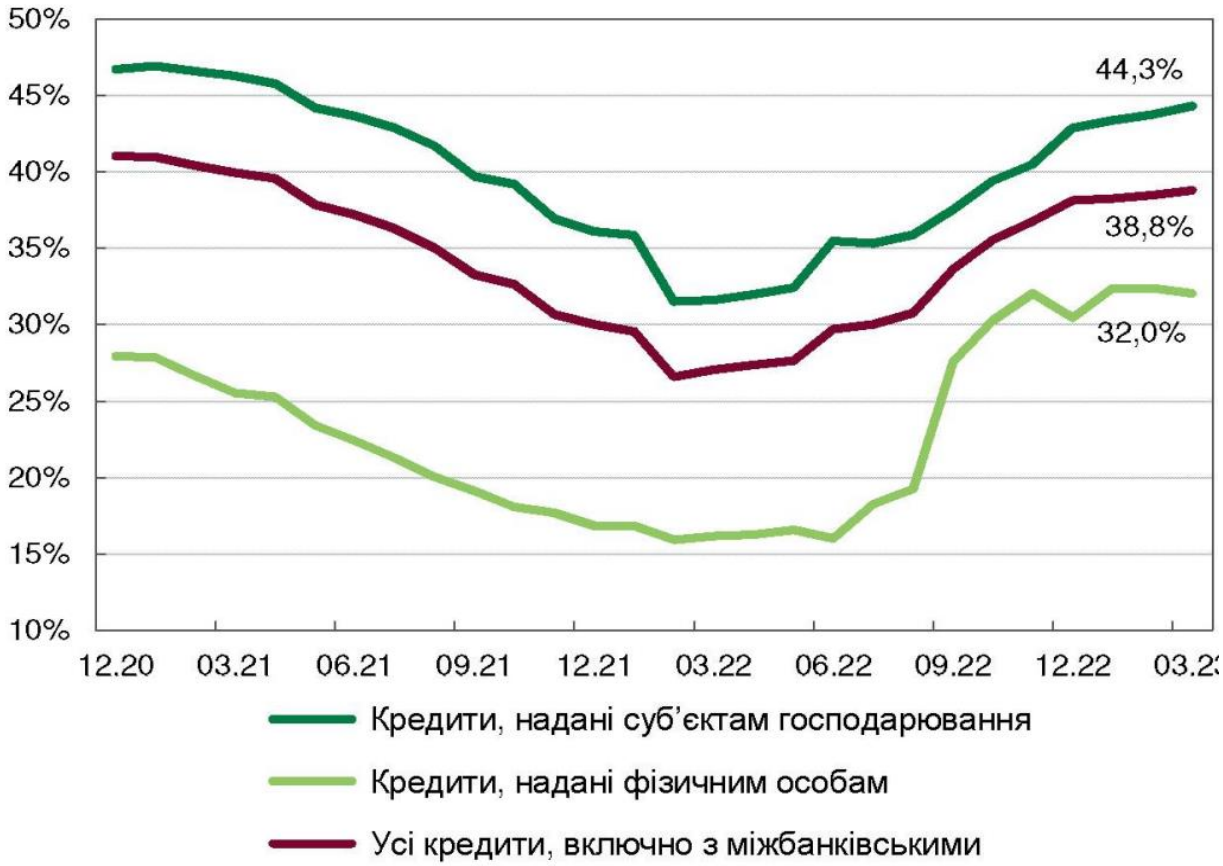


Рис. 2.4. Частка непрацюючих кредитів (NPL) у портфелях банків

Джерело: [15]

За кредитами, наданими підприємствам, ця частка ще вища і становить 44,3%. Таке зростання цілком природне, адже в умовах війни руйнування активів та заставного майна, падіння доходів та погіршення платоспроможності позичальників зменшують їх спроможність обслуговувати банківські кредити, знижують якість кредитних портфелів банків та зумовлюють збільшення відрахувань у резерви.

Не варто забувати, що із початком широкомасштабних воєнних дій більшість комерційних банків оголосили про «кредитні канікули», зокрема здійснили пролонгацію повернення кредитів та скасування штрафів за прострочення виплат за позичками.

«Нагальна тенденція до зниження частки непрацюючих кредитів, яка тривала з 2018 р., перервалася через повномасштабне воєнне вторгнення.

Загалом із початку 2022 р. питома вага непрацюючих кредитів збільшилася на 8,1 п.п. - до 38,1% на кінець року, а з початку вторгнення показник погіршився на понад 11 п.п. Найбільше частка непрацюючих кредитів зросла за рік у державних банках (без Приватбанку) та в банках з іноземним капіталом - на 14,2% та 13,7% відповідно » [15] (рис. 2.5).

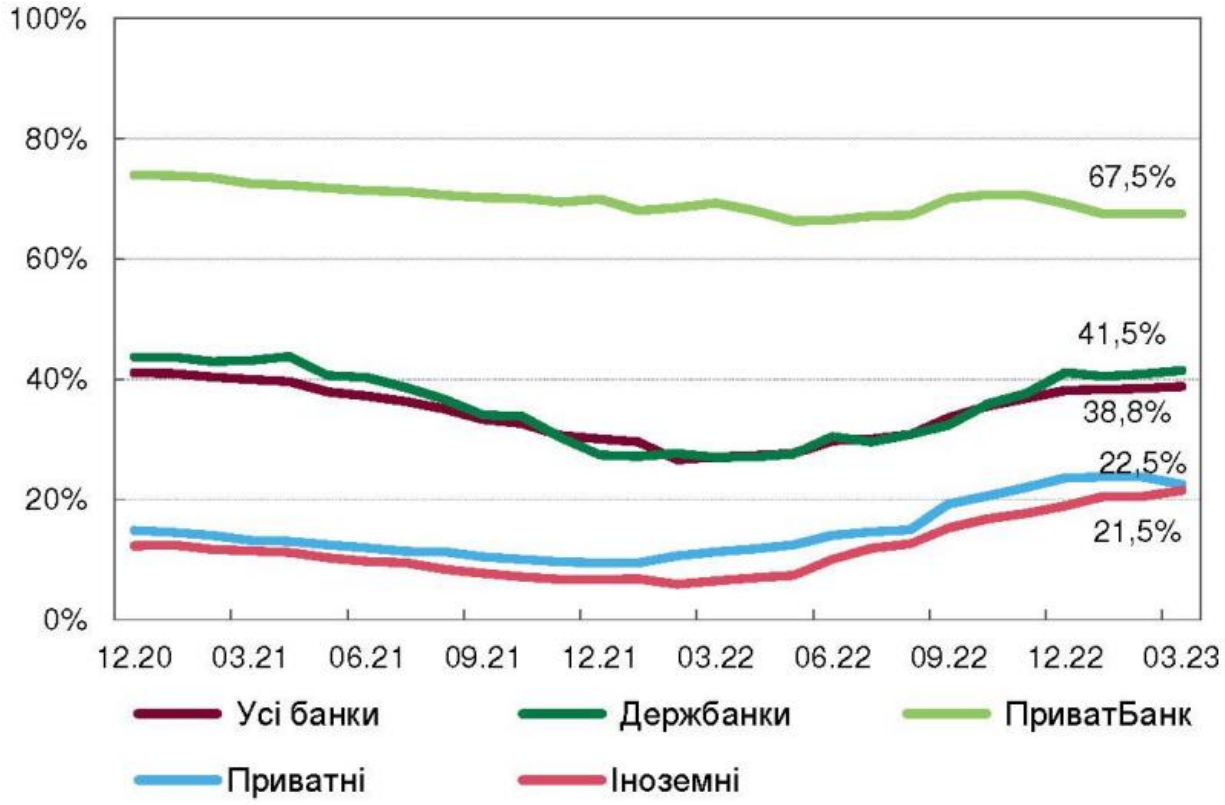


Рис. 2.5. Частка непрацюючих кредитів (NPL) у портфелях банків за групами

Джерело: [15]

Приватбанк утримує лідерство щодо негативної якості кредитного портфеля, в якому 67,5% становлять непрацюючі кредити. Близько 75% непрацюючих кредитів банківського сектору сконцентровано у державних банках, зокрема понад 40% припадає на Приватбанк. Незважаючи на те, що визнання нових непрацюючих кредитів знизило показник покриття їх резервами, цей показник все ще залишається на дуже високому рівні.

Окрім кількісного збільшення обсягів кредитування підприємств, необхідно підвищити якість такої кредитної підтримки реального сектору, адже

сучасна структура кредитного портфеля комерційних банків в Україні орієнтована радше на сфери із швидким оборотом капіталу, а не на галузі, що можуть бути основою створення доданої вартості та стимулювання розвитку вітчизняної економіки на інноваційній, довготривалій основі (табл. 2.3).

Таблиця 2.3

Кредити, надані підприємствам, за видами економічної діяльності і строками погашення станом на 01.05.2023 р., млн грн

Види економічної діяльності	Усього	До 1 року	Від 1 року до 5 років	Більше 5 років
Усього	719.721	385.837	233.511	100.373
Сільське господарство, лісове господарство та рибне господарство	108 368	53 022	51 569	3 777
Добувна промисловість	16 831	10 456	2 744 3	631
Переробна промисловість	117 238	62 714	41 408	13 117
Постачання електроенергії, газу, пари	67 203	20 614	22 624	23 966
Водопостачання; каналізація, з відходи	604	101	217	285
Будівництво	19 832	10 525	5 400 3	907
Оптова та роздрібна торгівля; ремонт автотранспортних засобів і мотоциклів	267 840	199 843	54 557	13 441
Транспорт, складське господарство, поштова та кур'єрська діяльність	24 596	5 211	16 361	3 024
Тимчасове розміщування й організація харчування	4 023	302	598	3 124
Інформація та телекомунікації	6 002	2 069	3 543	391
Фінансова та страхова діяльність	2 170	169	1 059	942
Операції з нерухомим майном	56 521	11 733	15 914	28 874
Професійна, наукова та технічна діяльність	12 218	791	11 052	375
Діяльність у сфері адміністративного та допоміжного обслуговування	12 058	7 187	3 944	927
Освіта	207	9	197	1
Охорона здоров'я та соціальна допомога	3 629	877	2 163	590
Мистецтво, спорт, розваги та відпочинок	91	1	90	0
Надання інших видів послуг	289	214	73	1

Джерело: [15]

Як випливає із даних табл. 2.3, найбільшу частку в кредитному портфелі банківського сектору України займають кредити оптової та роздрібної торгівлі, котрі нарівні із операціями з нерухомим майном (що можна прирівняти до торгівлі) становлять 45% від загального обсягу кредитів, що не сприяє створенню надійної довгострокової бази для стійкого, тривалого економічного зростання, адже значна частина дороговартісних угод у торгівлі припадає передусім на купівлю імпортної продукції через відсутність розвинутого внутрішнього ринку та розгорнутих належним чином виробничих потужностей.

Переробна промисловість, яка в розвинутих країнах є основою створення доданої вартості і забезпечення довготривалого економічного зростання, в Україні становить лише 16% кредитного портфеля банків, тоді як значна частина кредитних вкладень припадає на ті галузі економіки, які мають відносно невеликий внесок у створення ВВП країни.

Окремим негативним моментом серед значних проблем банківського кредитування в Україні, що стосуються структури кредитного портфеля банківського сектору, є також переважно короткостроковий характер наданих кредитів. Так, у загальному обсязі кредитних вкладень комерційних банків лише близько 14% становлять довгострокові кредити і лише 32% - кредити терміном понад один рік. Такі обставини суттєво обмежують інвестиційний потенціал економіки, оскільки не дозволяють суб'єктам ринку формулювати довгострокові стратегічні цілі свого розвитку та будувати ефективний бізнес-план на порівняно тривалу перспективу, маючи впевненість у наявності стабільних джерел коштів для забезпечення безперебійності виробничої діяльності.

Це означає, що кредитна політика банків на сьогодні орієнтована на кредитування тих видів діяльності, які мають відносно короткий операційний цикл, або тих галузей, у яких виробництву притаманний низький рівень доданої вартості.

Грошово-кредитна політика Національного банку також не сприяє активізації кредитування реального сектору, адже серед цільових орієнтирів регулятора, визначених на законодавчій основі, пріоритет має цінова стабільність, а забезпечення економічного зростання та підтримка відповідних ініціатив уряду може здійснюватися лише коли це не суперечить головному пріоритету. За таких умов антиінфляційна орієнтація монетарної політики регулятора виступає не рушієм економічного зростання, а радше його гальмом, що має бути врегульовано на законодавчому рівні, виходячи із особливостей розвитку економіки в умовах воєнного стану. [19, с. 18].

Тільки достатні темпи економічного зростання і наявність розвинутих ринкових інститутів дозволяють центральному банку зосередитись на досягненні

інфляційного таргета і відмовитись від інших цілей монетарної політики, чого, звісно, немає в Україні. А підтримання монетарними засобами стриманої динаміки внутрішнього споживчого попиту заради обмеження інфляції як самоцілі доволі небезпечне, позаяк загрожує занурити економіку у довготривалу рецесію саме через обмеження кредитування.

Нинішня жорстка монетарна політика, що зводиться до боротьби з інфляцією через підвищення процентних ставок, є вагомим обмежувальним чинником для функціонування усього кредитного механізму, що призводить до зростання безробіття, оскільки знижує здатність уряду проводити контрциклічну політику, інвестуючи у виробництво та створюючи нові робочі місця.

Отже, під час воєнного конфлікту активізація банківського кредитування реального сектору виявляється ключовим рушійним фактором у забезпеченні та відновленні економіки. Вплив кредитування на економіку можна аналізувати як на рівні загальної економічної динаміки, так і на рівні конкретних підприємств і суб'єктів господарювання.

На макрорівні, банківське кредитування може стимулювати економічне зростання шляхом забезпечення фінансування критично важливих проектів, особливо у сферах, які потребують невідкладної реабілітації або модернізації внаслідок воєнних дій. Це може включати інфраструктурні проекти, відновлення промислових підприємств, а також підтримку ключових секторів економіки. Кредитування також може стимулювати інновації та технологічний розвиток, що є важливим для довгострокової конкурентоспроможності економіки. Крім того, активне кредитування може допомогти у контролі інфляції та підтримці фінансової стабільності, особливо у періоди економічних потрясінь. [21]

На мікрорівні, банківське кредитування відіграє надзвичайно важливу роль у підтримці діяльності окремих підприємств. У воєнний час, коли багато компаній стикаються з викликами, пов’язаними з перериванням ланцюгів поставок, пошкодженням виробничих потужностей або втратою ринків збуту, доступ до кредитних ресурсів може стати вирішальним фактором у їх виживанні та адаптації до нових умов. Кредитування дозволяє підприємствам підтримувати

безперервність виробництва, зберігати робочі місця та розвивати бізнес, не дивлячись на складнощі. Це також може включати в себе підтримку малих та середніх підприємств, які є критично важливими для створення робочих місць та забезпечення економічної диверсифікації. Водночас, важливо враховувати ризики, пов’язані з активізацією кредитування в умовах невизначеності та високих економічних ризиків.

РОЗДІЛ 3
ПРОБЛЕМИ ТА ПЕРСПЕКТИВИ РОЗВИТКУ РОЗДРІБНОГО БАНКІВСЬКОГО БІЗНЕСУ В УКРАЇНІ

Зниження результативності функціонування банківського сектору на рівні окремих показників призвело до загального погіршення його ефективності. На кінець 2021 року в Україні був зафіксований історично великий збиток в банківському секторі, який становив майже 159 мільярдів гривень.

Основні фактори негативного фінансового результату банків включають відтік залучених коштів, невиплата платежів суб'єктами господарювання, резервування страхових виплат та інші фактори.

Банківський сектор є важливою частиною фінансової системи держави, і стабільність його функціонування є ключовою для економічної безпеки України.

Дослідження сучасного стану банківського бізнесу показало, що протягом останніх років криза стала середовищем для його існування. Основні негативні впливи включають військово-політичну нестабільність, дестабілізацію економічних ринків, низьку диференціацію банківських послуг, тіньову економіку, втрату довіри до банків та їхніх продуктів. Додатково, значна частина активів банків виявилася проблемною, а діяльність Фонду гарантування вкладів фізичних осіб не була належною.

Для вирішення актуальних проблем розвитку банківської системи та стабілізації умов її функціонування необхідно вжити широкий спектр заходів. Серед них: диверсифікація активів банків, впровадження нових депозитних програм, підвищення рівня капіталізації банківського сектора через залучення додаткового акціонерного капіталу, вдосконалення процедур санації, реорганізації та ліквідації банків, дотримання нормативів НБУ, що регулюють діяльність комерційних банків, та створення умов для привертання інвестицій у вітчизняну банківську систему, уникати значущих фінансових ризиків.

[16].

Незважаючи на несприятливі прогнози, 2022 рік ознаменувався успіхом для українського банківського сектору. Банківська система вдало подолала кризу попередніх років і виходить у плюс за фінансовими показниками.

За даними Національного банку України, прибуток банківської системи за 11 місяців 2022 року становить 1 826 млн гривень. Відзначається зростання

ліквідності та стійкості як окремих банків, так і сектору в цілому. Головним досягненням для вітчизняних банкірів визнано повернення довіри клієнтів, успішну адаптацію до нових умов та готовність до викликів геополітичного та кризового характеру.

При цьому українські банки висловлюють перспективи у розвитку шляхом розширення кредитування, спираючись на високий рівень ліквідності та зростання вкладень у державні облігації. Очікується, що збільшення попиту на позичкові ресурси з боку позичальників створить сприятливі умови для використання накопичених ресурсів у банківській системі.

Незважаючи на відсутність реформ та політичну нестабільність, банківський сектор продовжує виступати одним із ключових каталізаторів економічного зростання. Однак низький рівень економічної активності призводить до дефіциту якісних позичальників та перспективних проектів для кредитування. Це спричинює зниження частки кредитування в структурі банківських активів і збільшення вкладень у державні цінні папери. Водночас, українські реформи, хоч і сприяють збільшенню державної участі в різних секторах економіки, порушують принципи здорової конкуренції та підвищують рівень втручання держави в господарську сферу.

Проблеми та перспективи розвитку роздрібного банківського бізнесу в Україні визначаються як внутрішніми, так і зовнішніми факторами. Внутрішні проблеми часто пов’язані з обмеженнями в ресурсній базі та інноваційній діяльності банків, тоді як зовнішні виклики включають політичну нестабільність та зміни в регуляторному середовищі.

Серед проблем варто виділити:

1. Ризик та нестабільність. Основними факторами, що негативно впливають на розвиток роздрібного банківського бізнесу в Україні, є високий рівень ризику та політична нестабільність. Це обмежує здатність банків до планування на довгострокову перспективу та робить вкрай складним залучення іноземних інвестицій.

2. Обмежена кредитна активність. Зниження економічної активності призводить до скорочення попиту на кредитні продукти, що у свою чергу впливає на прибутковість банків. Частка непрацюючих кредитів залишається високою, що є великим тягарем для банківської системи.

3. Недовіра до банківської системи. Низький рівень довіри населення до банківських установ та їх продуктів через попередні економічні кризи та недосконаліть системи гарантування вкладів фізичних осіб.

4. Недостатній рівень фінансової грамотності населення, що ускладнює сприйняття та використання банківських продуктів.

5. Обмежений доступ до банківських послуг у віддалених регіонах, що обмежує можливості розширення клієнтської бази.

6. Висока конкуренція з небанківськими фінансовими установами, які пропонують альтернативні фінансові послуги.

7. Проблема недостатньої капіталізації банків та наявність великої частки непрацюючих кредитів.

Серед перспектив розвитку роздрібного банківського бізнесу виділимо:

1. Цифровізація банківських послуг, що дозволяє забезпечити більш зручний та ефективний доступ до фінансових продуктів, а також відкриває можливості для розвитку інноваційних продуктів і послуг [20, с. 11].

2. Розширення спектру банківських продуктів і послуг, націлених на задоволення специфічних потреб різних сегментів населення.

3. Підвищення рівня обслуговування та персоналізація пропозицій для клієнтів, що може підвищити лояльність та задоволеність клієнтів.

4. Співпраця з фінтех-компаніями та іншими інноваційними гравцями ринку, що дозволяє впроваджувати передові технології та підходи.

5. Покращення механізмів управління ризиками та підвищення капіталізації, що є важливим для забезпечення стабільності та надійності банківської системи.

6. Зосередження уваги на розвитку мобільних банківських додатків і технологій безконтактної оплати може сприяти підвищенню зручності та безпеки платіжних операцій для клієнтів.

7. Залучення уваги до екологічно відповідальних банківських продуктів та проєктів може допомогти банкам зайняти лідируючі позиції у сфері сталого розвитку.

8. Розробка спеціалізованих продуктів для малого та середнього бізнесу, що може сприяти зростанню мікрофінансування.

9. Розширення партнерства з недержавними пенсійними фондами та страховими компаніями.

10. Впровадження блокчейн може поліпшити прозорість та безпеку банківських операцій, а також відкрити нові можливості для розвитку інноваційних продуктів [16].

11. Розширення та оптимізація каналів збуту банківських продуктів і послуг через офлайн та онлайн платформи.

Таким чином, динамічний розвиток роздрібного банківського сектору в Україні, з одного боку, потребує реагування на сучасні виклики та усунення існуючих проблем, а з іншого – використання нових можливостей для росту та інновацій. Системне впровадження цих заходів може стати запорукою стабільного розвитку банківської системи та підтримки економічного зростання країни.

Також війна плинула на розвиток роздрібного банківського бізнесу .

Війна - це жахливий соціальний і політичний контекст, що супроводжується серйозними людськими трагедіями та економічною нестабільністю. Роздрібний банківський бізнес, як і будь-яка інша галузь економіки, не залишається поза впливом воєнного конфлікту. Розглянемо деякі плюси та мінуси впливу війни на розвиток роздрібного банківського бізнесу.

Плюси:

1. Збільшення попиту на фінансові послуги;

2. У період воєнного конфлікту може збільшитися попит на фінансові послуги, оскільки люди шукають способи збереження та захисту своїх активів в умовах економічної нестабільності;

3. Необхідність фінансових рішень для підприємств;

4. Підприємства можуть потребувати додаткових фінансових рішень для управління ризиками та забезпечення ліквідності в умовах воєнного конфлікту.

5. Розвиток технологій у фінансовому секторі;

6. Ситуація вимагатиме від банків швидше впровадження технологічних рішень для забезпечення ефективності та доступу до фінансових послуг у складних умовах.

Мінуси:

1. Ризик втрат та нестабільність;

2. Воєнний конфлікт може створити загострення економічної нестабільності, призводячи до великих втрат для банків та їх клієнтів;

3. Зменшення кредитоспроможності клієнтів;

4. Економічні труднощі, пов'язані з війною, можуть знизити кредитоспроможність та платоспроможність клієнтів, призводячи до збільшення неплатоспроможності та втрат для банків;

5. Зниження довіри та репутаційні ризики;

6. Воєнний конфлікт може підірвати взаємовідносини між банками та клієнтами, а також зменшити довіру до фінансових установ, що має потенційно шкідливий вплив на репутацію банків;

7. Обмеження доступу до ресурсів та ліквідності.

Військовий конфлікт може обмежити доступ до ресурсів та ліквідності, що ускладнює функціонування банків та їх здатність надавати фінансові послуги.

Враховуючи ці аспекти, слід підкреслити, що воєнний конфлікт завдає серйозних труднощів розвитку роздрібного банківського бізнесу, і акцент повинен бути зроблений на створенні стратегій управління ризиками та підтримці стійкості фінансового сектору.

ВИСНОВКИ

На основі проведеного дослідження шляхів удосконалення роздрібного банківського бізнесу в Україні, можна зробити наступні висновки.

1. Вивчено теоретичні основи розвитку роздрібних банківських послуг. Українські банки активно адаптуються до ринкових умов, еволюціонуючи від корпоративних до універсальних фінансових організацій з розширенням фокусу на роздрібний сегмент. Роздрібний банківський бізнес в Україні характеризується складністю та многогранністю, включаючи різні сегменти ринку та вимагаючи стратегічного підходу до задоволення потреб клієнтів. Важливою є цифровізація та впровадження інновацій у банківські послуги, що відкриває нові можливості для підвищення якості обслуговування та зручності доступу до банківських продуктів. Це включає розвиток мобільного банкінгу, безконтактних платежів, а також використання штучного інтелекту та машинного навчання для персоналізації пропозицій і підвищення ефективності послуг. Соціальна та екологічна відповідальність також стає ключовим аспектом розвитку роздрібного банкінгу. Банки звертають увагу на сталі інвестиції та проекти, підтримуючи екологічні ініціативи, що відповідає світовим тенденціям у фінансовій сфері. Окрім цього, банківський сектор в Україні виявив гнучкість та адаптивність, розширюючи свої бізнес-сегменти не лише за обсягами діяльності, а й за типом клієнтів та їх потребами.

2. Визначено види роздрібних банківських послуг та фактори, що впливають на формування даного ринку. Роздрібні банківські послуги охоплюють широкий спектр продуктів, які пропонуються фізичним особам та малим підприємцям. Вони включають у себе депозитні, кредитні та розрахункові послуги, а також супутні продукти, такі як випуск банківських карток та інтернет-банкінг. Зокрема, серед депозитних послуг виділяються вклади до запитання, строкові вклади та ощадні вклади, тоді як у сфері кредитування найбільш поширеними є споживче кредитування, іпотечне кредитування та кредити за кредитними картками. Дослідження також виявило, що на формування ринку роздрібних банківських послуг впливають численні фактори. Серед мікроекономічних факторів особливе значення мають якість та рівень

надійності банку, ефективність менеджменту, а також якість та спектр наданих послуг. З макроекономічних факторів на розвиток роздрібного бізнесу впливають рівень доходів населення, загальний стан економіки, інфляція, рівень безробіття та розвиток малого бізнесу. Важливою складовою успішності роздрібного банківського бізнесу є ефективна інфраструктура, яка включає банківські установи, офіси самообслуговування та онлайн-представництва. Сучасні банки активно інтегрують новітні технології для розширення доступності та підвищення зручності своїх послуг.

3. Здійснено огляд українського ринку роздрібних банківських послуг для фізичних осіб. Сучасний стан роздрібного банківського бізнесу в Україні характеризується рядом викликів та проблем, які були посилені воєнними діями та економічною нестабільністю. Ключовими факторами, що впливають на ринок роздрібного банківського кредитування, є зниження попиту на кредити, обережна кредитна політика банків, високі ризики кредитування та обмеження у діяльності банків через складні економічні умови. Значне зниження обсягів кредитування в реальному секторі економіки спостерігалося навіть до початку воєнних дій, проте військовий стан значно погіршив ситуацію. Це виражалося у високому рівні непрацюючих кредитів та зосередженні великих обсягів капіталу в неефективних активах, таких як депозитні сертифікати Національного банку України та державні цінні папери. Внаслідок таких тенденцій, функція банків як фінансових посередників була суттєво обмежена, що вплинуло на зростання економіки та розвиток реального сектору. Для вирішення існуючих проблем та стимулювання розвитку роздрібного банківського бізнесу необхідно вжити комплекс заходів, зокрема підвищення якості кредитного портфеля, розробка нових програм підтримки малого та середнього бізнесу. Враховуючи складність сучасних економічних викликів, важливо, щоб дії банківського сектору були збалансованими і спрямованими на забезпечення стійкого розвитку економіки та підтримку виробництва.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Глущенко В. В., Садова Г. О. Сучасні тенденції банківського кредитування в Україні. *Бізнес-інформ*. 2023. № 1 С. 321-326.
2. Державна служба статистики України. Валовий внутрішній продукт (у фактичних цінах). URL: https://ukrstat.gov.ua/
3. Дзюблюк О. В. Ефективність режиму інфляційного таргетування як основи монетарної політики в умовах кризових явищ в економіці. *Вісник економіки*. 2023. № 3. С. 20-40.
4. Євенко Т. І. Механізм короткострокового банківського кредитування. *East European Scientific Journal.* 2023. № 3. С. 39-44.
5. Кремень В. М., Кремень О. І., Гуляєва Л. П. Роль банківського кредитування у розвитку економіки України. *Проблеми економіки*. 2023. № 3. С. 176-183.
6. Лаврик О. Л. Аналіз банківського кредитування в сучасних умовах розвитку економіки України. *Економіка, фінанси, менеджмент: актуальні питання науки і практики.* 2022. № 2. С. 69-80.
7. Міщенко В. І. Вплив банківської кризи на зміну умов банківського кредитування. *Фінансовий простір*. 2020. № 3. С. 63-69.
8. Національний банк України. Змінено окремі підходи до оцінки банками кредитного ризику, червень 2023. URL: https://bank.gov.ua/ua/news/all/zminenookremi-pidhodi-do-otsinki-bankami-kreditnogo-riziku.
9. Національний банк України. Огляд банківського сектору, травень 2023 року. URL: https://bank.gov.ua/ua/news/all/oglyad-bankivskogo-sektoru-traven-2023-roku 10. Петрик О. І. Політика Національного банку України під час війни. *Соціально-економічні відносини в цифровому суспільстві*. 2022. № 4. С. 15-23
10. Владичин У. В. Роль кредитування в економічному зростанні України. *Фінанси України*. 2019. №1. С. 96 – 102.
11. Гладких Д. Основні тенденції розвитку кредитного ринку в Україні, або колективний портрет українського позичальника. *Вісник Національного банку України.* 2022. №9. С. 49 – 53.

12. Гладких Д. Структура та динаміка зростання банківських пасивів, або колективний портрет українського вкладника. *Вісник Національного банку України*. 2022. №12. С.34 – 40.
13. Гладких Д. Умови конкуренції на ринку кредитних ресурсів і банківських послуг. *Вісник Національного банку України*. 2019. №8. С.31 – 34.
14. Дзюблюк О. Проблеми активізації банківського кредитування реального сектору економіки в умовах воєнного стану. *Вісник економіки*. 2023. Вип. 3. С. 8-25. DOI: https://doi.org/10.35774/visnyk2023.03.008
15. Звіт про фінансову стабільність. Червень 2023 року. URL: https://bank.gov.ua/admin_uploads/article/FSR_2023-H1.pdf?v=4.
16. Жердецька Л. В., Клімашевська О. Д. Роздрібний банківський бізнес: сутність та тенденції розвитку під впливом фінансових технологій. *Науковий вісник Одеського національного економічного університету.* Одеса : ОНЕУ, 2021. № 3-4 (280-281). С. 35-43.
17. Костогриз В. Г., Філатова Ю. О. Розвиток роздрібного банківського бізнесу в сучасних умовах організації банківської системи України. *Фінансовий простір.* 2018. (№2(30)). С. 80-89.
18. Заславська О. І. Аналіз та оцінка сучасного стану роздрібного банківського бізнесу в Україні у сфері кредитування. *Науковий вісник Ужгородського Університету. Серія Економіка*. 2021. Випуск 1 (57). С. 114-120.
19. Гаркуша Ю. О., Марушевська В. В. Розвиток роздрібного банківського бізнесу в Україні. *Науковий вісник Одеського національного економічного університету:* зб. наук. праць. Одеса: Одеський національний економічний університет. 2022. № 5-6 (294-295). С. 15-20.
20. Кльоба Л.Г. Цифровізація – інноваційний напрям розвитку банків. *Ефективна економіка*. 2018. № 12.С. 8 - 14.
21. Крухмаль О. В., Сухонос В. В. Розвиток банківського бізнесу в умовах цифрової економіки. *Ефективна економіка.* 2020. № 11. URL: http://www.economy.nayka.com.ua/?op=1&z=8381.

22. Череп О.Г., Хмельковська О.В. Особливості розвитку вітчизняного страхового ринку як складової фінансового ринку. Напрями активізації страхової діяльності в умовах становлення цифрової економіки. *Вісник Хмельницького національного університету*. 2021, № 6, Том 2. URL: http://journals.khnu.km.ua/vestnik/wp-content/uploads/2022/03/en2021-6-t2-39.pdf.
23. Чупріна, М., & Лазоренко, Т. (1). УПРОВАДЖЕННЯ ІННОВАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ КРЕДИТУВАННЯ В УМОВАХ ЕЛЕКТРОННОЇ КОМЕРЦІЇ. *Підприємництво та інновації*, (21), 72-75. URL: https://doi.org/10.37320/2415-3583/21.12
24. Ahmed Taha Al Ajlouni, Monir Suliaman Al – Hakim Financial Technology in Banking Industry: Challenges and Opportunities. *International Conference on Economics and Administrative Sciences. 2018.* URL: https://www.researchgate.net/publication/331898414_Financial_Technology_in_Banking_Industry_Challenges_and_Opportunities/download
25. Băluţ, Ş. A. (2020). WealthTech: Digital trends in wealth management. Medium. URL: https://medium.com/zoidcoinnetwork.
26. BCBS, B. C. o. B. S. (2017). Sound Practices: Implications of fintech developments for banks and bank supervisors. URL: https://www.bis.org/bcbs/publ/d415.htm.
27. Bilan Yu., Rubanov P., Vasylieva T., Lyeonov S. The Influence of Industry 4.0 on Financial Services: Determinants of Alternative Finance Development. *Polish Journal of Management Studies* (Scopus, Web of Science та ін.). 2019. Vol. 19 (1). P. 70–93.
28. Cheng, M. (2019). The future of wealthtech. Forbes. URL: https://www.forbes.com/sites/margueritacheng/2019/02/19/the-future-of-wealthtech/?sh=3163c5da35e6.
29. Chishti, S., Craddock, T., Courtneidge, R., & Zachariadis, M. (2020). The paytech book: The payment technology handbook for investors, entrepreneurs and fintech visionaries. Wiley.

30. Dorfleitner, G., Hornuf, L., Schmitt, M., & Weber, M. (2017). Definition of FinTech and Description of the FinTech Industry FinTech in Germany (pp. 5-10): Springer.
31. Financial Stability Board, F. (2017). Financial Stability Implications from FinTech: Supervisory and Regulatory Issues that Merit Authorities' Attention. Retrieved from http://www.fsb.org/wpcontent/uploads/R270617.pdf
32. Financial Stability Implications from FinTech: Supervisory and Regulatory Issues that Merit Authorities'Attention // FSB/ URL: https://www.fsb.org/wp-content/uploads/R270617.pdf
33. FinTech in Ukraine: why it is necessary to develop a market of financial technologies?".URL: https://evris.law/uk/ stattja-fintech-v-ukraini-chomu-potribno-rozvivati-rinok-finansovih-tehnologij
34. Global Analysis of Investment in Fintech. *Pulse of Fintech* H2'21 KPMG International (data provided by PitchBook), *as of 31 December 2021. URL: https://assets.kpmg/content/dam/kpmg/xx/pdf/2022/02/pulse-of-fintech-h2-21.pdf.
35. Global FinTech Technologies Market: opportunities and forecast. September. 2021. URL: https://www.alliedmarketresearch.com/fintech-technologies-market.
36. Global Skills Report. Coursera. URL: https://www.coursera.org/skills-reports/global?utm_medium=email&utm_source=enterprise&utm_content=body-link&utm_campaign=gsr2022&mkt_tok=NzQ4LU1JVi0xMTYAAAGFAVF9H01VP_fuOxFxBYey45yHrZB1ZAnJmNTHlSRFutxDsMR_pAHEszbwkW24KC7jWzkqok19zCMhaiZiYPrmpuwkQTfrcWgZpvF98PPXKBCh.
37. Krylova O., Zamkovyi O. Integration of Ukraine into the world financial space under contemporary conditions of transformation and development trends of the global financial services market. *Економічний вісник*. 2021. 4. С. 126–132.
38. Overview of the fintech industry: stats, trends, and companies in the ecosystem market research report. URL: https://www.insiderintelligence.com/insights/fintech-ecosystem-report/.

39. Schueffel P. Taming the Beast: A Scientific Definition of Fintech. *Journal of Innovation Management.* 2017. Vol. 4. Iss. 4. P. 32–54.
40. Sharma, G. (2017). What is digital banking? Venture Skies. https://www.ventureskies.com/blog/digital-banking.Sharma, G. (2017). What is digital banking? *Venture Skies*. https://www.ventureskies.com/blog/digital-banking.

РЕЦЕНЗІЯ

На випускну кваліфікаційну роботу

Здобувача вищої освіти другого(магістерського) рівня,II курсу ФМБ-22-1групи,

ДЕРЖАВНОГО ПОДАТКОВОГО УНІВЕРСИТЕТУ

Дідковського Максима Сергійовича

На тему: «розвиток роздрібного банківського бізнесу в Україні»

Актуальність теми кваліфікаційної роботи. Банківська система є невід'ємною частиною економіки держави. Її розвиток безпосередньо корелюється з економічними показниками країни. З одного боку, рівень розвитку держави з економічної, технічної та соціальної точок зору визначає рівень розвитку банківської системи, з іншого – високорозвинена банківська система зумовлює фінансове благополуччя держави.

Оцінити рівень розвитку банківської системи можна опосередковано, подивившись статутний капітал та її вартість динаміці. Однак для більш детального аналізу необхідно уважно розглянути окремі складові, що включають показники роботи банку у різних напрямках.

Актуальність роботи обумовлена кількома факторами. По-перше, великі корпоративні клієнти вже охоплені банківськими послугами і конкуренція в секторі корпоративних послуг склалася жорстка. Ринок роздрібних банківських послуг ще продовжує формуватися та має великий потенціал зростання. По-друге, заощадження є важливим джерелом ресурсів для банків. По-третє, кредитування населення сприяє зростанню споживчого попиту, який є одним із чинників економічного зростання. Крім того, розширення спектру послуг, що надаються населенню, дозволяє диверсифікувати банківську діяльність та знизити банківські ризики загалом.

Структура роботи. Основну частину дослідження формують три унікальні відділи. Перший з них презентує теоретичні засади, сутність і різновиди еволюції ринку роздрібних банківських послуг. Другий розділ включає в себе аналіз рівня розвитку банківського сектора в Україні. Третій відділ визначає проблеми та перспективи, що стоять перед цим ринком в Україні.

Дослідницьку основу складають твори національних та міжнародних експертів у галузі банківської сфери, спрямовані на обслуговування фізичних осіб та цифрову трансформацію банківського сектора. Також використовуються

періодичні видання, офіційні дані державної статистики, аналітичні звіти міжнародних агенцій та інформація з Інтернет-ресурсів, що утворює комплексне джерело інформації для дослідження.

Рецензент :

Відгук наукового керівника кваліфікаційної роботи

Здобувача вищої освіти ІІ рівня, ІІ курсу, ФБМ-22-1 групи,
спеціальності 072 «Фінанси, банківська справа та страхування»,
освітньої програми «Управління процесами у сфері банківського бізнесу»
Дідковського Максима Сергійовича
на тему «Розвиток роздрібного банківського бізнесу в Україні»

Кваліфікаційна робота виконана у відповідності з затвердженим планом, поставленні завдання виконані, питання розкриті, метою роботи є поглиблення теоретичних, практичних знань та виявлення напрямків розвитку ринку роздрібних банківських послуг в Україні

Проведено дослідження щодо сучасного стану роздрібного банківського бізнесу. проаналізовано динаміку та структуру банківських продуктів і послуг в Україні.

Одержані результати можуть бути використані у діяльності банківських установ щодо управління роздрібним банківським бізнесом, а також виробленні підходів щодо поліпшення процесу надання банківських послуг.

У ході дослідження здобувач показав вміння використовувати сучасні методи обробки інформації. Зроблені висновки є аргументовані.

Роботу виконано відповідно до вимог методичних рекомендацій до виконання кваліфікаційної роботи, зроблені висновки. Представлена кваліфікаційна робота на тему «Розвиток роздрібного банківського бізнесу в Україні» є закінченим дослідженням і заслуговує на позитивну оцінку.

Науковий керівник кваліфікаційної роботи
Москаленко Наталія Віталіївна,
к.е.н, доцент, доцент кафедри фінансових ринків та технологій

29.12.2023

Висновок кафедри про кваліфікаційну роботу

Кваліфікаційна робота (проєкт) здобувача вищої освіти
Дідковського Максима Сергійовича після попереднього захисту розглянута на засіданні кафедри, протокол від «__»_____ 202__ № допущена до захисту на екзаменаційній комісії.

Завідувач кафедри _____ Береславська О. І.