

**Василь БЕРНАТОВИЧ**  
*студент факультету банківського бізнесу  
Тернопільський національний  
економічний університет*  
**Науковий керівник:**  
*к.е.н., доцент Іващук О. О.*

## **АКТИВІЗАЦІЯ БАНКІВСЬКОГО РОЗДРІБНОГО БІЗНЕСУ ЯК БАЗОВОЇ ПЕРЕДУМОВИ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ КОНКУРЕНТНИХ ПЕРЕВАГ НА РИНКУ БАНКІВСЬКИХ ПОСЛУГ В УКРАЇНІ**

Світові тенденції теорії та практики у сфері фінансових ринків вказують на те, що однією з найбільш важливих складових сучасної конкурентоспроможної економіки є функціонування ефективної банківської системи як запоруки економічного росту та ринкових перетворень. Особливо актуальною дана проблематика постає упродовж останніх років, які характеризувались наслідками фінансової кризи, структурними змінами у банківській системі, численними нововведеннями в формах, методах та інструментарії управління банком. У сучасних умовах одним з перспективних напрямів розвитку банківського сегменту є ринок роздрібних банківських послуг, основою якого є орієнтація на обслуговування фізичних осіб. Саме фізичні особи на сьогодні займають лідируючу нішу в загальній частці клієнтів банків, обсязі депозитної бази та наданих кредитів. Актуальність теми пов'язана з тим, що ситуація у розвитку вітчизняного ритейлу прямо пропорційно залежить від задоволення потреб у якісному банківському обслуговуванні десятків мільйонів українців. Дослідження організації роздрібно-банківського бізнесу зі сторони науковців фінансово-кредитного сектору є тим

питанням, яке передбачає розробку як теоретичних, так і практичних аспектів ефективного здійснення роздрібних операцій в банку.

Необхідність впровадження ефективних механізмів роботи банків із роздрібними клієнтами зумовлена всезростаючим значенням ринку банківських послуг для фізичних осіб у контексті розвитку економіки України. Під банківськими послугами, в свою чергу, розуміють ті дії банківських установ на фінансовому ринку, які здійснюються комерційними банками за дорученням та в інтересах клієнтів за певну плату.

Роздрібна банківська діяльність, як новий тип організації банківської діяльності, потребує перш за все розробки науково достовірної позиції на понятійному рівні. У першу чергу це стосується поняття банківської діяльності взагалі та роздрібної банківської діяльності зокрема. В цьому відношенні слід зазначити, що в Законі України «Про банки і банківську діяльність» дається визначення всієї банківської діяльності як «залучення у вклади грошових коштів фізичних і юридичних осіб та розміщення зазначених коштів від свого імені, на власних умовах та на власний ризик, відкриття і ведення банківських рахунків фізичних та юридичних осіб» [1].

Роздрібний банківський бізнес є таким типом організації банківської діяльності, що охоплює обслуговування клієнтів ритейлу й спирається на клієнтоорієнтовану інноваційну стратегію банків. В науковій літературі це поняття не знайшло ґрунтовного висвітлення, однак до розуміння його суті застосовують кілька підходів.

Перший із них визначає роздрібний банківський бізнес як діяльність банку спрямовану на обслуговування індивідуальних клієнтів; надання банківських послуг фізичним особам; роботі банку із населенням.

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.

Динамічні умови сучасного розвитку ринку роздрібного банківського бізнесу диктують всезростаючу конкуренцію в грошово-кредитній сфері, для подолання якої вітчизняні банки починають приділяти значну увагу власним споживачам. Розуміння, що успіх банківських установ залежатиме від налагодження довготривалих тісних партнерських відносин з клієнтами та рівня їх задоволеності послугами і діяльністю банку в цілому призводить до збільшення асортименту пропонованих послуг, орієнтації на інноваційну складову та створення комфортних умов для обслуговування.

Розглянемо та проаналізуємо динаміку основних видів роздрібних банківських послуг. Враховуючи, що депозитна діяльність банку на ринку роздрібних послуг – це створення, впровадження та ефективна організація процесу просування депозитних продуктів для фізичних осіб з метою залучення фінансових ресурсів на роздрібному ринку.

Ефективність депозитної політики банку на ринку роздрібних послуг має максимально орієнтуватися на задоволення цільових клієнтських потреб та удосконалення технологій та механізмів депозитного обслуговування роздрібних клієнтів. Це дозволить розширити клієнтську базу, проникати на нові сегменти ринку й вести успішну конкурентну боротьбу.

Провівши аналіз динаміки депозитів клієнтів у найбільших українських банках за 2011-2017 рр., можна стверджувати загальну тенденцію їх зростання. Варто зазначити, будь-який банк розробляє власну стратегію і тактику в залученні депозитних коштів. З огляду на це структура та обсяги депозитів в банках суттєво різняться. Аналіз інформації, показує, що серед найбільших банків України безумовним лідером є Приватбанк. Другу та третю позицію займають два інших - Ощадбанк та Укрексімбанк відповідно. Про це свідчить і кругова діаграма платоспроможних банків-лідерів, де у відсотках показана частка ринку від загального обсягу депозитів фізичних осіб станом на 01.04.2017 р.

Слід зазначити, що еволюція кредитної активності банків України супроводжувалася циклами розвитку банківської системи в цілому. Відгомін кризи 2008-2009 років вилився в девальвацію гривні, зростанні неплатежів за кредитами, зменшення вартості капіталу банків. За 2013 р. спостерігається відсутність кредитної активності банків України на тлі погіршення платіжної дисципліни позичальників. У 2014-2016 рр. обсяги наданих кредитів почали поступово зростати. В розрізі ж банків, лідером у кредитуванні фізичних осіб залишається ПАТ КБ «Приватбанк», протягом зазначеного періоду кількість виданих ним кредитів стабільно зростає. Таким чином, проведене оцінювання кредитної активності банків України надало можливість зробити висновки.

Розвиток кредитування в Україні вимагає від банківських установ запровадження у своїй діяльності клієнтоорієнтованого підходу, що означає націленість на формування довготривалих відносин з наявними та потенційними клієнтами, які забезпечать банкам лояльність останніх, розуміння їх намірів і дозволять більш якісно задовольняти потреби клієнтів. Це можна пояснити як процес, що передбачає відмову банків від ролі продавців послуг і перехід до консультаційної моделі побудови взаємовідносин.

Таким чином, запровадження нової методології кредитних відносин банків зумовлює зміну основних принципів відбору проектів, які потребують кредитних ресурсів – слід вибирати ті з них, які спрямовані на розвиток бізнесу клієнта, розробляти заходи щодо зниження проектних і кредитних ризиків та схему фінансування проектів, тобто доведення їх до такого рівня, коли можливим стане їх самостійне фінансування.

### **Література:**

1. Закон України «Про банки і банківську діяльність» від 7.12.2000 року № 2121-III [Електронний ресурс] – Режим доступу: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/2121-14>.
2. Банківські операції: підручник / О.В. Дзюблюк, Я.І. Чайковський, Н.Д. Галапчук та ін.; за ред. О.В. Дзюблюка. - Тернопіль: ви-во ТНЕУ «Економічна думка», 2009. — 696 с. 577 с.
3. Гладкова С.Б. Региональный рынок розничных банковских услуг: тенденции и факторы развития : дис. на соискание ученой степени канд. эконом. наук: спец. 08.00.10 / С.Б. Гладкова. - СПб., 2007. - 164 с. 8 с.
4. Івасів І.Б. Універсальний банкінг: ризики та переваги / І.Б. Івасів // Вчені записки: науковий збірник КНЕУ. Вип. 5 / Ред.: А.Ф. Павленко. – К., 2003. – С. 100–105. 101 с.
5. Купрієнко О.В. CRM-стратегія як чинник підвищення ефективності функціонування роздрібного бізнесу комерційного банку [Електронний ресурс] – Режим доступу: <http://dspace.uabs.edu.ua/jspui/bitstream/123456789/1989/1/2010-32.pdf>
6. Попова А.А. Розничная банковская деятельность и стратегии ее развития в России : автореф. дис. на соискание ученой степени канд. экон. наук: спец. 08.00.10 / А.А. Попова. - Саратов: 2007. - 20 с. 10-11 с.
7. Сороківська З.К. Роздрібний банківський бізнес [Текст]: навч. посібник / З.К. Сороківська. – Тернопіль: Астон, 2013. – 245 с. 13 с.