

- зростання ВВП протягом 2004-2008 рр. мав першочерговий пріоритет над макроекономічною стабільністю;

- девальвація залишається основним макроекономічним інструментом для регулювання платіжного балансу;

- Україна та Білорусь значно постраждали від наслідків світової фінансової кризи 2008-2011 рр. Українська економіка перша зазнала значних збитків, Білорусь тільки наприкінці 2010 р. зіткнулася з фінансовими проблемами.

В теперішній час Україна і Білорусь знаходяться в періоді реструктуризації національних економік, що супроводжується значними зрушеннями в рівні ефективності різних секторів національного господарства. Найбільш це проявляється у зовнішньоторговельній сфері, де можна спостерігати значу різницю у рівнях рентабельності секторів економіки, які працюють на експорт і імпорт.

Враховуючи високу залежність країн від імпорту енергоносіїв з Росії, то, на нашу думку, головним вектором співпраці має стати енергетика. Разом з тим варто відзначити, що сукупний потенціал України та Білорусі в політичній, економічній сферах та в сфері безпеки є достатньо потужною, а реалізація можливостей - низька, перш за все через небажання держав пожертвувати національним егоїзмом на користь визначення спільних інтересів та формування умов для їх просування. Взаємодія між

країнами може стимулювати подолання загальних проблем регіону.

СПИСОК ЛІТЕРАТУРИ

1. Годовые данные. Национальный статистический комитет Республики Беларусь. [Електронний ресурс]. – Режим доступу <http://belstat.gov.by/homep/ru/indicators/main.php> (15.01.2013). – Назва з екрану.

2. Геєць В.М. Розгортання фінансово-економічної кризи в Україні у 2009 році: негативні наслідки та засоби їх пом'якшення [Текст]: науково-аналіт. доповідь / В. М. Геєць — К.: НАН України; Інститут економіки та прогнозування, 2009. – 159с.

3. Статистика платіжного балансу. Національний банк України [Електронний ресурс]. – Режим доступу http://bank.gov.ua/Statist/index_PB.htm (15.01.2013). – Назва з екрану

4. Журавльов О.В. Флуктуація валютного курсу та стан платіжного балансу (на прикладі України і Білорусі) [Текст] / О.В. Журавльов // Зовнішня торгівля: право та економіка: Науковий журнал – 2011. №3-4 (56-57). – С. 89-94.

5. Журавльов О.В. Платіжний баланс та циклічність розвитку кризових сценаріїв [Текст] / О.В. Журавльов // Бюлетень міжнародного Нобелівського економічного форуму (м. Дніпропетровськ) – 2010. - № 1(3) – С.107-118

Анотація. В статье рассмотрены основные тенденции флуктуаций платежных балансов в Украине и Беларуси. Определены причины диспропорций статей платежных балансов стран. Предложены пути выравнивания платежного баланса с учетом характера национальных экономик в Украине и Беларуси.

Ключевые слова: платежный баланс, макроэкономическое равновесие, дефицит, валютный курс, зависимость от внешних факторов.

Summary. The paper reviews the major trends in the balance of payments fluctuations in Ukraine and Belarus. The identified causes of disparities articles balance of payments are outlined. Suggested ways of leveling the balance of payments in the frame of the nature of the national economies in Ukraine and Belarus.

Keywords: balance of payments, macroeconomic balance, deficit, exchange rate, dependence on external factors.

*Рецензент д.е.н., професор УкрДАЗТ Чебанова Н.В.
Експерт редакційної колегії к.е.н., доцент УкрДАЗТ Зубенко В.О.*

УДК 336.71

ТЕНДЕНЦІ РОЗДРІБНИХ БАНКІВСЬКИХ ПОСЛУГ В УКРАЇНИ

*Калініченко Л.Л., к.е.н., доцент,
Брунько О.О., магістр (УкрДАЗТ)*

В статті розглянуті теоретичні засади функціонування сучасного ринку роздрібних банківських послуг, виявленні головні особливості його розвитку та особливості політики вітчизняних банків щодо надання банківських послуг населенню в сучасних економічних умовах.

Ключові слова: банківська послуга, ринок банківських послуг, ринок роздрібних банківських послуг, кредитні послуги, депозитні послуги.

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

Аналіз останніх дослідження і публікацій.

Дослідження різних аспектів діяльності комерційних банків привертають увагу багатьох вітчизняних і зарубіжних науковців та практиків, що пояснюється розширенням спектру, оновленням і модернізацією банківської діяльності. Питання банківського обслуговування населення, формування і розвитку ринку банківських послуг розглядали Є.О Бублик [5], С.І. Брус [5], О.О. Дзюблюк [8], Комісарчик О. В. [7] Коцовська Р. Р. [2], Ходаківська В.П. [3], Фрунза С.А. [6]

Проте поглиблене вивчення та творче осмислення цих процесів сприятиме вибору найоптимальніших шляхів розвитку ринку банківських послуг, підвищенню ефективності функціонування національної економіки з метою досягнення високого життєвого рівня, укріплення конкурентних позицій та відновлення довіри з боку населення до комерційних установ

Метою статті є обґрунтування теоретичних засад функціонування сучасного ринку роздрібних банківських послуг, виявлення головних особливостей його розвитку та особливостей політики вітчизняних комерційних банків щодо надання банківських послуг населенню в сучасних економічних умовах.

Вклад основного матеріалу. Ринок банківських послуг є однією із важливих і невід'ємних складових сучасної ринкової економіки. Тому сьогодні зростає інтерес до різних аспектів діяльності банків та методів управління ними. Умови зростаючої конкуренції і комерціалізації діяльності диктують необхідність реорганізації структур, розробки гнучких ринкових стратегій, проведення сегментації ринку банківських послуг, розвитку

нових його сегментів, послуг та методів обслуговування.

Під банківськими послугами розуміють одну чи кілька операцій банку, що здійснюються за дорученням та в інтересах своїх клієнтів з метою задовольнити фінансові потреби клієнта, за певну плату.

Комерційні банки на роздрібному ринку надають такі ж послуги як і на оптовому, проте вони розраховані не на юридичних осіб, а на клієнтів-фізичних осіб та приватних підприємців (рис. 1).

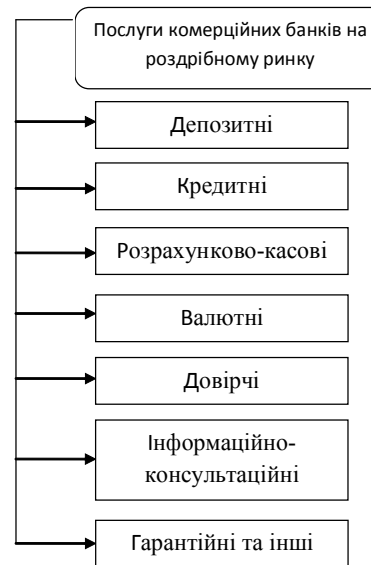


Рис. 1. Послуги комерційних банків на роздрібному ринку

Сутність ринку банківських послуг полягає в організації законодавчо обумовленої системи взаємовідносин між його суб'єктами, які складаються в процесі купівлі-продажу послуг специфічного характеру, спрямуванні фінансових ресурсів від власників до позичальників.

Отже, ринок банківських послуг - це специфічна сфера економічних відносин, функцією яких є балансування попиту і пропозиції на банківські продукти. До таких специфічних рис роздрібного банківництва в Україні можна віднести наступні.

По-перше, фізичні особи — це особлива група клієнтів, з індивідуальними потребами та інтересами, які необхідно конкретно враховувати при їх обслуговуванні.

По-друге, роздрібне обслуговування є засобом задоволення споживчих потреб населення, а тому його розвиток підвищує платоспроможний попит, прискорює реалізацію товарних запасів і послуг, сприяє прискоренню економічного зростання.

По-третє, всі види роздрібної банківської діяльності мають соціальний характер, оскільки вони сприяють підвищенню життєвого рівня населення, утвердженню принципів соціальної справедливості.

По-четверте, роздрібне банківництво в Україні є головним механізмом капіталізації заощаджень населення і їх трансформації в інвестиції.

Розвиток роздрібногo банківництва визначається сукупністю мікро- та макроекономічних чинників. Серед мікрочинників варто виділити такі:

- якісний менеджмент та висока надійність банків, який забезпечує довіру клієнтів, перш за все вкладників, та сприяє зростанню ресурсної бази банків;

- висока якість послуг — відсутність черг, присмний і кваліфікований персонал, зручне розміщення мережі банків, що сприяє розширенню клієнтської бази банків, зміцненню позицій банків на грошовому ринку;

- якісний маркетинг — постійне вивчення потреб клієнтів та надання послуг, які повністю задовольняють їх потреби, що сприяє підвищенню ефективності банківської діяльності, зміцненню їх фінансової стабільності;

- впровадження і використання новітніх високоякісних технологій (Інтернет-банкінг, мобільний банкінг, Еквайринг, Інтернет-еквайринг, ProBanking);

- якість інформування клієнтів банку про новітні технології і послуги.

Розвиток роздрібногo банківництва залежить і від багатьох макроекономічних чинників. Найважливішим серед них є рівень та динаміка доходів населення: чим вони вищі, тим сприятливіші умови в країні для формування депозитних ресурсів та надання і повернення банківських кредитів. А чинник доходів у свою чергу визначається такими макрочинниками, як рівень розвитку економіки, проведення структурних реформ, розвиток малого бізнесу, соціальна політика держави.

На діяльність банків на роздрібному ринку впливають і такі макроекономічні чинники, як законодавчі зміни, вартість ресурсів, поява нових учасників ринку, поява нових клієнтів, скорочення безробіття, технологічний прогрес у банківстві, глобалізація фінансових ринків.

Учасники роздрібногo ринку банківських послуг представлені на рис.2.

Будь-яка діяльність банку на ринку роздрібних послуг напряду залежить від особливостей клієнтів, які обслуговуються. Існує багато критерій сегментації клієнтів, які допомагають ретельно вивчити потреби потенційних клієнтів банку. Банки поділяють роздрібних клієнтів на окремі групи відповідно до рівня і характеру попиту на банківські послуги.



Рис. 2. Учасники роздрібногo ринку банківських послуг

Сегментування клієнтів роздрібногo обслуговування за потребами можна виділити дві групи:

1. Клієнти, які використовують банківські послуги у короткостроковому періоді:

- кредити населенню на придбання товарів і послуг поточного користування, а приватним підприємцям - на цілі, пов'язані з їхньою діяльністю;

- депозити населення на малі терміни, залишки на поточних рахунках.

2. Клієнти, які використовують банківські послуги у довгостроковому періоді:

- кредити населенню на придбання товарів і послуг довгострокового користування (житло, навчання, автомобілі тощо), а також приватним підприємцям на виробничі цілі;

- довгострокові депозити населення.

Ефективним вважаємо сегментацію на основі предикативного аналізу, за яким клієнтів банку можна поділити на такі групи, як: новатори, послідовники, адаптери, консерватори. Дослідження розподілу по даним групам клієнтів вітчизняних банків показало, що в Україні ці сегменти складають 4,5%, 29,5%, 48,6%, 17,4% відповідно. Це дає можливість виділити суттєві особливості українського роздрібногo ринку:

- повільна реакція на інноваційні банківські продукти та довгий процес адаптації до них (зумовлено переважанням майже вдвічі консерваторів і адаптерів над новаторами і послідовниками);

- значна кількість рекламаций до працівників банківських установ, які зумовлені психологічними та ментальними особливостями споживчого ринку (з огляду на значну кількість

консерваторів і новаторів, які разом становлять майже чверть споживчого ринку);

• властива «реакція снобізму», тобто копіювання дій найближчого оточення (зумовлено кількістю адаптерів у загальній структурі споживчого ринку) [9].

Така структура клієнтів та їх потреб значно впливає на продуктову складову діяльності банків на ринку роздрібних послуг.

Більшість українських банків має стратегію розширення клієнтської бази і зростання обсягів послуг (надають заплановане збільшення кількості клієнтів і відповідне зростання обсягів залучених коштів).

Ключовим чинником, який визначає розширення клієнтської бази і потенційних меж заощаджень населення та формування запасу грошей є зростання реальних грошових доходів: чим вони вищі, тим сприятливіші умови в країні для формування депозитних ресурсів та надання і повернення банківських кредитів. Так, за 2011 р. доходи населення склали 1251005 млн. грн., що на 149990 млн. грн. більше, ніж у 2010р [10].

У випадку зменшення реальних грошових доходів населення відбувається втрата всіх своїх доходів на покриття поточних витрат більшості домогосподарств: вони перестають накопичувати запас грошей і витрачають або зменшують можливість розташовувати їх в банківські вклади.

Депозитна діяльність банку на ринку роздрібних послуг – це розробка, організація процесу створення та впровадження депозитних

продуктів для фізичних осіб з метою залучення ресурсів на роздрібному ринку. Організація депозитної діяльності банку передбачає:

- діяльність банку в цілому та його структурних підрозділів;
- створення та удосконалення організаційної структури банку;
- розробку нових та удосконалення діючих інструкцій та правил;
- організацію внутрішньобанківського контролю і роботи персоналу;
- організацію системи планування і мотивації.

Ефективна депозитна діяльність на ринку роздрібних послуг має максимально задовольняти різноманітні цільові потреби клієнтів шляхом розробки і впровадження модифікацій депозитних продуктів та удосконалення технологій депозитного обслуговування роздрібних клієнтів. Це дасть змогу залучати більшу кількість клієнтів, завойовувати нові сегменти ринку й проводити успішну конкурентну боротьбу. У разі досягнення цієї мети можна зробити висновок про дотримання банком принципу гнучкої депозитної політики.

Економічне пожвавлення, відновлення довіри до банківської системи і відсутність інших інвестиційних можливостей привабили вкладників до банків. Унаслідок цього банківська система у 2010 році повністю досягла і перевищила рівень депозитної бази докризового періоду (Рис.3).

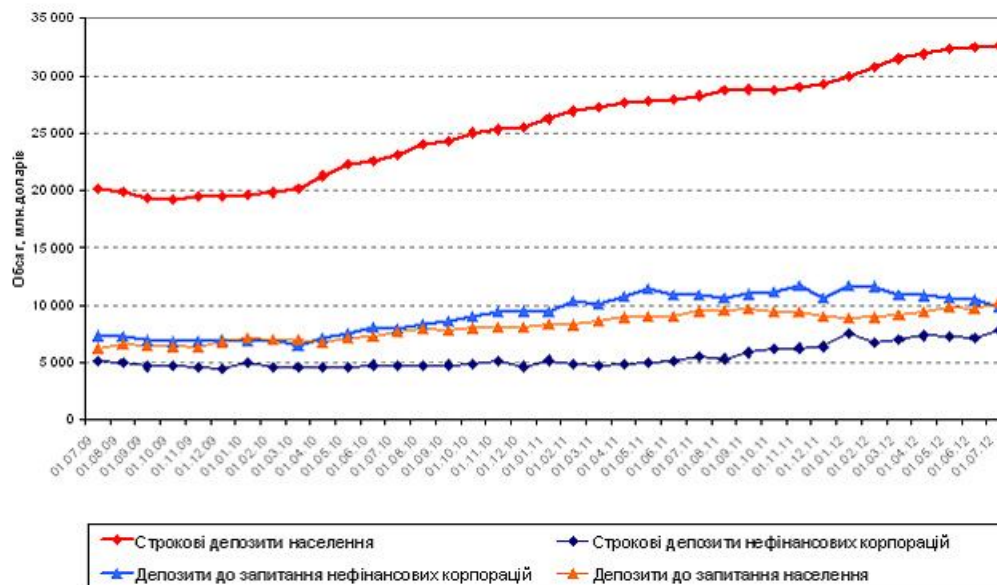


Рис. 3 - Динаміка залучення депозитів банками України, млн. дол. [10]

Загальноекономічні питання

Загалом, обсяг вкладів фізичних осіб зріс майже на 4 мільярди доларів (10,3%) протягом перших 6 місяців 2012 року. Під час аналогічного періоду 2011 року фізичні особи збільшували депозитний портфель на 3,2 мільярди, а в першій половині 2010 року - на 4 мільярди у перерахунку на американську валюту. Також важливим чинником зростання клієнтської бази банків і утримання вкладників є підвищення ставок за депозитами (табл. 1., табл. 2)

Лідерами по залученню коштів фізичних осіб у 2012 р. стали Приватбанк - 81 529,03 млн.

грн., Ощадбанк – 28 454,32 млн. грн., Дельта Банк – 11 267,79 млн. грн. [11].

Зростання обсягів залучених банками коштів від фізичних осіб виступає позитивним фактором в фінансовій стабілізації банківської системи України, адже свідчить про поступове відновлення довіри населення до даних фінансових установ.

Важливим напрямком роботи банків із фізичними особами є розвиток розрахункових послуг.

Таблиця 1

Вартість депозитів за даними статистичної звітності банків України [10]

Рік	Вартість депозитів фізичним особам у національній валюті, %		
	Усього	Короткострокові	Довгострокові
2010	15,7	14,7	17,2
2011	18,4	18,8	17,4
2012	20,6	20,8	19,8

Таблиця 2

Вартість депозитів за даними статистичної звітності банків України [10]

Рік	Вартість депозитів фізичним особам у іноземній валюті, %		
	Усього	Короткострокові	Довгострокові
2010	7,5	6,9	9,1
2011	7,4	7,2	7,8
2012	7,9	7,5	8,5

В Україні даний вид послуг найбільш інтенсивно розвивається лише в напрямку збільшення розміщення серед фізичних осіб платіжних карток. Проте й картки не використовуються як повноцінний безготівковий платіжний засіб, який би сприяв зменшенню частки готівкових розрахунків та збільшенню безготівкових. Недостатній розвиток безготівкових розрахунків в Україні пов'язаний з тим, що: основна форма безготівкових розрахунків –

платіжні картки; картковий ринок в основному насичений дебетовими картками, емітованими по зарплатних проектах; відсутність розгалуженої мережевої інфраструктури та активної участі торговельних підприємств.

За період 2009–2012 рр., незважаючи на зростання макроекономічних показників та певну стабілізацію ситуації в банківському секторі, кредитні послуги населенню зменшується (таб.3) [10].

Таблиця 3

Загальні обсяги кредитування населення, млн. грн. [10]

Назва показника	01.01. 2007	01.01. 2008	01.01. 2009	01.01. 2010	01.01. 2011	01.01. 2012
Кредити, надані фізичним особам	77 755	153 633	268 857	222 538	186 540	174 650

Треба зазначити, що в докризовий період обсяги кредитування населення щороку майже подвоювались.

Станом на 01.12.2009, загальний портфель кредитів, виданих фізичним особам українськими

банками, становив 268 857 млн грн, а на 01.01.2012 – 174 650 млн грн. (Рис. 4)

Отже, замість зростання, кредитний портфель фізичних осіб зменшився. Такий стан справ зумовлений тим, що населення не прагне брати нові іпотечні кредити.



Рис. 4. – Динаміка наданих банками кредитів [10]

З іншого боку, є важливими факторами гальмування розвитку кредитних послуг є:

- висока вартість кредитів (табл.4),
- великі авансові платежі,
- незвично короткі терміни кредитування,
- жорсткі підходи до вибору позичальників.

Таблиця 4

Вартість кредитів за даними статистичної звітності банків України

Рік	Вартість кредитів фізичним особам у національній валюті, %		
	Усього	Короткострокові	Довгострокові
2010	22,0	22,0	22,1
2011	25,3	26,3	24,2
2012	32,0	33,4	31,3

Необхідно зазначити наявність низки об'єктивних факторів, що перешкоджають активному розвитку кредитних операцій банків для населення, а відтак і повноцінній реалізації банками функції фінансового посередництва в масштабах усієї економіки. Серед цих факторів можна виокремити такі [6]:

1. Порівняно високий рівень початкових витрат, що мають здійснювати банки, упроваджуючи нові види послуг.

2. Брак достатньої кількості кваліфікованого персоналу, спроможного ефективно взаємодіяти з клієнтами – фізичними особами та грамотно дотримувати всіх необхідних технологічних вимог із надання роздрібних послуг.

3. Недостатньо розвинута ринкова інфраструктура фінансового ринку щодо розвитку мережі філій та формування загальної культури активного користування банківськими послугами населенням.

4. Тенденції зі зниження процентної маржі, що загострюють конкурентну боротьбу на ринку роздрібних послуг, де збільшення власної частки супроводжується зазвичай більшими витратами для

банків, аніж на аналогічних сегментах ринку корпоративних банківських клієнтів.

5. Невисокий рівень доходів більшої частини населення, що не дає змоги банкам активно реалізувати повноцінні депозитні стратегії із широким розмаїттям відповідних послуг для фізичних осіб, унаслідок чого потенціал з надання і кредитних послуг банків на роздрібному ринку залишається нерезалізованим повною мірою.

6. Значне погіршення економічної ситуації в країні, яка зумовлена наслідками світової фінансової кризи.

Позитивною є тенденція зниження обсягів заборгованості за кредитами з 2011 р. За даними НБУ, частка простроченої заборгованості за кредитами скоротилася (табл.5).

Зниженню обсягів проблемних кредитів сприяла робота банків з реструктуризації заборгованості, реалізація банками закладеного майна та списання безнадійних кредитів

Лідерами по видачі кредитів у 2012 р. стали ПриватБанк – 24 689,260 млн. грн., UniCreditBank – 14 674,750 млн. грн., Дельта Банк – 8 104,400 млн. грн. [11].

Таблиця 5

Тенденція заборгованості за кредитами, млн. грн.

Назва показника	01.01. 2007	01.01. 2008	01.01. 2009	01.01. 2010	01.01. 2011	01.01. 2012
Прострочена заборгованість за кредитами	4 456	6 357	18 015	69 935	84 851	79 292

Висновок. Сьогодні роздрібний ринок банківських послуг перебуває на стадії активного розвитку, займає провідні позиції в загальній чисельності клієнтів банків, в обсязі банківських депозитів та наданих банками кредитів. Для забезпечення конкурентних переваг на ринку роздрібних банківських послуг необхідно активніше розробляти і впроваджувати нові програмні продукти, що сприятиме нарощуванню кредитного портфеля: розроблення оптимальних умов кредитування для найменш захищених верств населення (студентів, пенсіонерів, інвалідів) із використанням більш послаблених вимог до позичальника, розроблення оптимальних умов споживчого, іпотечного кредитування для молодих сімей з використанням низьких відсоткових ставок, набір супутніх послуг і переваг, які забезпечать кредиту неповторність і цільовий характер, що відрізнятиме його від кредитів, наданих на загальних умовах, розробляти банківські продукти під потреби та можливості конкретного клієнта. Розуміючи наскільки важливе значення має для банківської діяльності якісна підготовка фахівців та постійне підвищення професійного рівня спеціалістів, банківським установам необхідно працювати з різними навчальними закладами, створювати курси підвищення кваліфікації тощо. Роздрібне банківництво може успішно розвиватись лише за умови законодавчого збалансування інтересів усіх його суб'єктів — вкладників, позичальників і банків. Щоб не втратити суспільної довіри, банки повинні бути максимально відкритими, жорстко контролюватися з боку органів банківського нагляду та спрямовувати діяльність на зміцнення своєї стійкості та надійності.

СПИСОК ЛІТЕРАТУРИ

1. Вовчак О.Д. Платіжні системи: навчальний посібник / О.Д. Вовчак, Г. Є. Шпаргалюк, Т.Я. Андрейків. – К.: Знання, 2008. – 341 с.
 2. Котовська Р. Р. Банківські операції: Навч. посібник. / Р.Р. Котовська, О. П. Павлишин, Л.М. Хміль – К.: УБС НБУ, 2007. – 390 с.
 3. Ходаківська В.П. Ринок фінансових послуг: теорія і практика: навч. посіб. / В.П. Ходаківська, В.В. Беляєва. – К.: ЦНЛ, 2007. – 337 с.
 4. Ткачук В.О. Маркетинг у банку: Навч. Посіб. / В.О. Ткачук -Тернопіль: "Синтез-Поліграф", 2006.- 225 с.
 5. Брус С.І. Ринок банківських послуг населенню: криза довіри, її наслідки і перспективи подолання / С.І.Брус, Є.О.Бублик // Український соціум. – 2012. – № 2(41). – С. 51-66.
 6. Фрунза С.А. Проблеми і перспективи розвитку банківського кредитування населення в Україні / С.А. Фрунза // Вісник Університету банківської справи Національного банку України. – 2011. – № 3 (12). – С. 224-226.
 7. Комісарчик О. В. Теоретичні аспекти роздрібного банківництва / О. В. Комісарчик // Фінанси, облік і аудит : зб. наук. праць / відп. ред. А. М. Мороз. – К. : КНЕУ, 2010. – Вип. 15. – С. 75–83.
 8. Дзюблюк О.О. Особливості розвитку ринку роздрібних банківських послуг в умовах перехідної економіки / О.О. Дзюблюк //Вісник ТАНГ.-№1.-2005.- С. 45
 9. Маслова Н.О. Актуальні проблеми та перспективи депозитної діяльності банків на ринку роздрібних послуг [Електронний ресурс] - Режим доступу: www.nbuv.gov.ua
 10. Офіційний сайт Національного банку України. [Електронний ресурс] - Режим доступу: www.bank.gov.ua
 11. Український банківський портал [Електронний ресурс]- Режим доступу: <http://banker.ua>
 12. Державна служба статистики України [Електронний ресурс]- Режим доступу: <http://www.ukrstat.gov.ua/>
- Анотація.** В статті рассмотрены теоретические основы функционирования современного рынка розничных банковских услуг, выявлены основные особенности его развития, и особенности формирования политики отечественных банков по предоставлению банковских услуг населению в современных экономических условиях.
- Ключевые слова:** банковская услуга, рынок банковских услуг, рынок розничных банковских услуг, кредитные услуги, депозитные услуги.
- Summary.** Theoretical backing of functioning of modern market of retail banking services are considered in the articles, the main features of its development, and features of forming of politics of domestic banks, are exposed after the giving of banking services to the population in modern economic terms.
- Keywords:** banking favour, market of banking services, market of retail banking services, credit services, deposit services.

*Рецензент д.е.н., професор УкрДАЗТ Зайцева І.Ю.
Експерт редакційної колегії к.е.н., доцент УкрДАЗТ Токмакова І.В.*