

УДК 336.717.06

АКТИВІЗАЦІЯ ДІЯЛЬНОСТІ БАНКІВСЬКИХ УСТАНОВ НА РОЗДРІБНОМУ РИНКУ БАНКІВСЬКИХ ПОСЛУГ

Юлія Вікторівна КОТЕЛЕВСЬКА

к.е.н., доцент кафедри банківської справи Харківського інституту банківської справи УБС НБУ (м. Київ)

Тетяна Вікторівна НОВІКОВА

к.е.н., доцент кафедри банківської справи Харківського інституту банківської справи УБС НБУ (м. Київ)

E-mail: ykotelevskaia@mail.ru

Анотація. У статті досліджено особливості активізації кредитування, оптимізації діяльності банків щодо організації депозитних операцій та застосування сучасних технологій в розрахункових банківських операціях. Проаналізовано обсяги наданих кредитів, розміщених депозитів та проведених безготівкових розрахунків банків. Обґрунтовано необхідність комплексного підходу до оптимізації банківської діяльності шляхом удосконалення ощадного та кредитно-розрахункового обслуговування клієнтів.

Аннотация. В статье исследованы особенности активизации кредитования, оптимизации деятельности банков при организации депозитных операций и использования современных технологий в расчетных банковских операциях. Проанализированы объемы предоставленных кредитов, размещенных депозитов и проведенных безналичных расчетов банков. Обоснована необходимость комплексного подхода к оптимизации банковской деятельности путем усовершенствования сберегательного и кредитно-расчетного обслуживания клиентов.

Ключові слова: *ощадне обслуговування клієнтів, кредитно-розрахункове обслуговування клієнтів, оптимізація банківської діяльності, роздрібний ринок банківських послуг.*

Ключевые слова: *сберегательное обслуживание клиентов, кредитно-расчетное обслуживание клиентов, оптимизация банковской деятельности, розничный рынок банковских услуг.*

Постановка проблеми. В умовах трансформаційних змін у структурі банківського сектору України, що пов'язані зі змінами на світовому банківському ринку через кризові явища 2008 р., важливого значення для подальшого функціонування банківської системи набуває процес оптимізації діяльності банків щодо здійснення ними депозитних, кредитних та розрахункових операцій, оскільки в своїй практичній роботі установи банків повинні забезпечувати стійку й ефективну політику, яка, в свою чергу, забезпечить витривалість та гнучкість банківської системи у разі кризових явищ в економіці як на державному, так і на світовому ринку.

Наслідки кризи 2008 р. в Україні у вигляді спаду економічних показників усіх галузей економіки, зокрема й банківського сектору, не оминули й малий та середній бізнес, розвиток якого

вважається необхідною умовою активізації економічної діяльності. Для відновлення ефективного функціонування підприємств малого та середнього бізнесу та забезпечення їх поточних потреб, необхідним є забезпечення доступності банківських кредитів та низькі процентні ставки за ними.

Виходячи з трансформаційних процесів, які відбуваються в економіці України, не винятком є і банківська система, яка, безумовно, під впливом різних технологій має пережити процес реконструкції, де по-новому функціонуватимуть основні процеси, засоби здійснення розрахунків і де розвиватимуться нові механізми контролю. Відтак, одним із основних завдань реалізації економічного реформування в Україні, спрямованого на подолання кризових явищ у реальному секторі господарства, є створення з боку банківської

системи країни необхідних грошово-кредитних стимулів для забезпечення економічного зростання та розвитку малого і середнього бізнесу [1, с. 8].

Отже, проблема оптимізації роботи банків щодо удосконалення ощадного, кредитного та розрахункового обслуговування є актуальною та потребує подальшого вивчення.

Аналіз останніх досліджень та публікацій.

Питання оптимізації діяльності банків в Україні за базовими напрямками роздрібного бізнесу досліджувались у роботах провідних вітчизняних вчених, таких як, О. Дзюблюк, О. Вовчак, А. Мороз, М. Савлук, Т. Карчева та ін.

Аналіз праць вітчизняних науковців у цьому напрямку надав можливість сформулювати ключові напрями, які були предметом досліджень, а саме:

- активізація кредитування в системі оптимізації банківської діяльності;
- використання сучасних технологій у розрахункових операціях банку;
- оптимізація діяльності банківських установ щодо організації депозитних операцій.

До невирішених раніше питань стосовно значеної проблематики важливо віднести виявлення особливостей процесу обслуговування клієнтів банківських установ у сучасних умовах з огляду на необхідність комплексного підходу до його організації, а саме, обґрунтування необхідності розробки комплексу заходів щодо удоско-

налення обслуговування клієнтів на роздрібному ринку за базовими напрямками, такими як кредитування, ощадне та розрахункове обслуговування клієнтів.

Мета статті. Метою дослідження оптимізації діяльності банків на роздрібному ринку є визначення доцільності комплексного підходу до удосконалення ощадного та кредитно-розрахункового обслуговування клієнтів та обґрунтування перспектив його використання.

Також, слід зазначити, що банківське обслуговування на сьогодні зводиться до традиційного кола послуг, таких як депозитні, кредитні та розрахункові. З огляду на проблеми реалізації діяльності банків необхідно звернути увагу на вдосконалення діяльності банків щодо надання зазначених послуг [2, с. 165].

Обґрунтування отриманих наукових результатів. Високі темпи економічного розвитку в Україні та безпосередньо ефективність діяльності банків залежать від достатніх обсягів інвестиційних ресурсів. Це визначає особливу роль банків у нарощенні інвестиційного капіталу як головних фінансових посередників грошового ринку, які акумулюють та перерозподіляють тимчасово вільні кошти суб'єктів економіки, забезпечуючи розрахунки між ними. Обсяги депозитів (коштів) фізичних осіб та кредитів, наданих фізичним особам банками України за період 2007–2013 рр., подані в таблиці 1.

Таблиця 1

Обсяги депозитів (коштів) фізичних осіб та кредитів наданих фізичним особам банками України за період 2007–2013 рр. (млн грн)

Показники	01.01. 2008 р.	01.01. 2009 р.	01.01. 2010 р.	01.01. 2011 р.	01.01. 2012 р.	01.01. 2013 р.	01.09. 2013 р.
Кредити, надані фіз. особам	153633	268857	222538	186540	174650	161775	165992
Депозити (кошти) фіз. осіб	163482	213219	210006	270733	306205	364003	416205

Джерело: офіційний сайт Національного банку України // www.bank.gov.ua

У сучасних умовах функціонування банківської системи, розвиток новітніх конкурентоспроможних кредитних продуктів та покращення якісних характеристик кредитного та розрахункового обслуговування банками клієнтів можливе, насамперед, за умови формування довготермінових ресурсів шляхом залучення коштів населення на депозитні рахунки, які перебувають за межами банку та становлять значну

частину грошової маси [3, с. 19]. Як видно з даних таблиці 1, аналізований період характеризується званою «консервацією» кредитів.

Починаючи з 01.01.2013 р. спостерігається поступове зростання обсягів кредитування, однак його темпи ще недостатні. Згідно з дослідженням банківського ринку кредитування, найбільший обсяг кредитування припав на період з початку 2006 р. по середину 2008 р. За цей час обсяг ви-

даних кредитів за підрахунками спеціалістів зріс у вісім разів: від 33,16 млрд грн на 01.01.2006 р. до 268,86 млрд грн на 01.01.2009 р. [4, с. 5]. Сьогодні пріоритетом для банків, незважаючи на поступовий вихід банківської системи з кризи, залишається мінімізація ризиків за принципом, коли відповідальні позичальники змушені платити за тих, хто не має фінансової можливості або не

має бажання здійснювати свої зобов'язання перед банками. Забезпечення галузей економіки доступними кредитними ресурсами можливо за рахунок ефективної депозитної політики банків, від якої залежить рентабельність та ліквідність усієї банківської системи. Порівняльна динаміка наданих кредитів фізичним особам та депозитів (коштів) фізичних осіб подана на рис. 1.

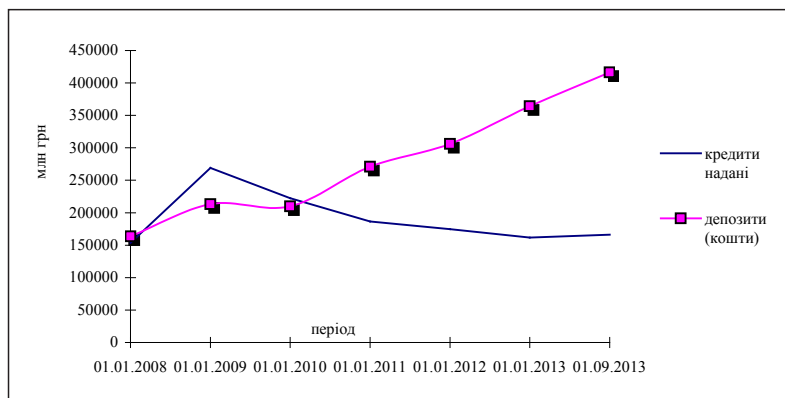


Рис. 1. Обсяги кредитів, наданих фізичним особам, та депозитів (коштів) фізичних осіб банками України за період 2007–2013 рр.*

Реалізація новітніх конкурентних кредитних продуктів та підвищення якості кредитно-розрахункового обслуговування населення банками можливе за рахунок саме довгострокових ресурсів у вигляді вкладів (депозитів) строкових та на вимогу. Це можливо насамперед за рахунок залучення коштів саме від фізичних осіб, кошти

становлять більшість готівки на ринку. На рис. 2. подана структура зобов'язань банків, яка свідчить про розуміння банками пріоритетів щодо залучення коштів. А саме, в структурі зобов'язань кошти фізичних осіб складають найбільшу долю – 41%. Друге місце за обсягами залучених коштів займають кошти суб'єктів господарювання – 20%.

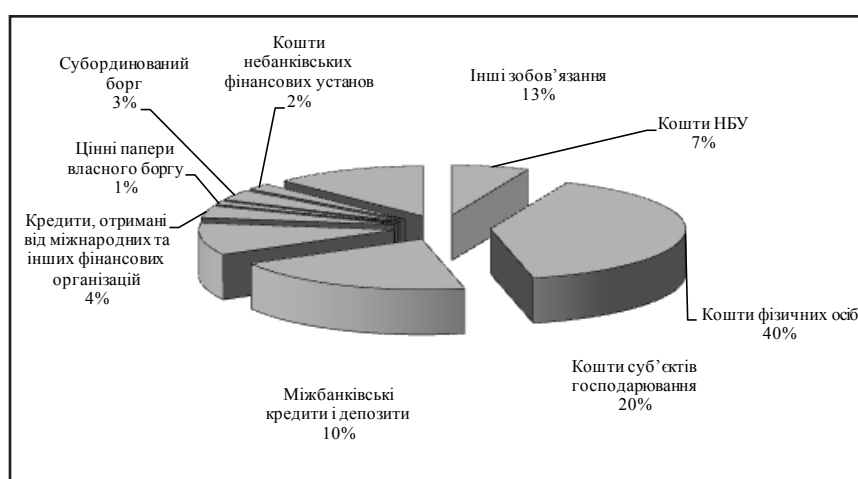


Рис. 2. Структура зобов'язань

Джерело: побудовано автором за даними Бюлетеня Національного банку України

На рис. 3. подана структура наданих кредитів, яка свідчить про деякий дисбаланс, а саме, найбільші за обсягами кредитні вкладення це кредити, надані суб'єктам господарювання – 75,4 %, коли залучення від цього сегменту ринку є 20 % від загальної структури зобов'язань. Натомість, кредити, надані фізичним особам, складають

у загальній структурі наданих кредитів 19,6 %, коли залучення – 41 % від обсягів зобов'язань.

Варто зазначити, що за відсутності довіри заощадження суб'єкти господарювання зберігають у готівковій формі або спрямовують у тіньову сферу, що обумовлює зменшення можливостей формування банками цільових ресурсів для фінансування саме цього сегменту клієнтів.

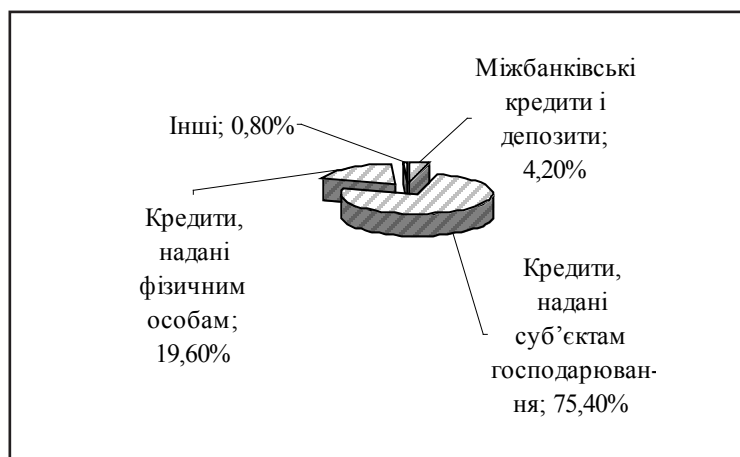


Рис. 3. Структура наданих кредитів

Джерело: побудовано автором за даними Бюлетеня Національного банку України

Важливо зауважити, що у США комерційні банки з метою покращення інвестиційної привабливості банку для клієнтів відкривають так звані перевідні (або звичайні чекові книжки). Їх відкривають проти вкладу до запитання, переважно невеликого.

Останнім часом у країнах Заходу клієнти банків отримали змогу користування так званими pow – рахунками. Вони поєднали в собі принципи зберігання і використання строкових вкладів та вкладів до запитання – як тільки сума залишку перевищує певну величину, на неї починають нарахувати проценти [3, с. 20].

Однак, незважаючи на збільшення обсягів депозитних вкладень, на руках у населення досі залишається значна кількість готівки, яка є потенційним ресурсом банків. Тому саме від того, наскільки ефективно той чи інший банківський інститут застосує комплексні заходи щодо удосконалення депозитного обслуговування населення залежить, хто отримає у своє розпорядження значні обсяги додаткових ресурсів.

У сучасних умовах функціонування банківської системи успішна діяльність банку, яка відображена у вигляді доходів, залежить від акцентованої орієнтації на клієнтів, коли технологічні

банківські процеси дозволяють задовольняти потреби клієнтів не тільки в офісі банку, але й дома, на робочому місці та будь-де за умови доступу до мережі Інтернет. Станом на 01.01.2013 р. частка процентних доходів у загальній структурі доходів банківської системи склала 78,1 %. Беручи до уваги недостатні обсяги кредитування та відповідно недоотримання процентних доходів, банки потребують удосконалення тих банківських технологій, які нададуть можливість стимулювати споживчий сегмент ринку до користування кредитними ресурсами. Саме розширення спектру послуг як ощадного, так і кредитного спрямування через альтернативні канали продажу є джерелом збільшення доходів банку через отримання комісій.

Результатом використання альтернативних інструментів повинно стати збільшення доступності банківських послуг та визначення і задоволення індивідуальних потреб клієнтів. Тобто, суб'єкту господарювання, який веде власний бізнес, не буде запропоновано банківський продукт, орієнтований на пенсіонерів, а пенсіонеру в свою чергу не запропонують скористатися банківськими послугами, орієнтованими на молодь.

Отже, сучасний банківський бізнес вимагає від її учасників суттєвих змін, спрямованих на реалізацію без паперових низьковитратних технологій для масового обслуговування клієнтів. Тому, на сьогодні актуальним є розвиток банківських систем, в яких клієнти банку можуть управляти своїми рахунками (поточними, картковими, позичковими) з будь-якого місця світу та здійснювати операції за ними, тобто управляти власними коштами, використовуючи безготівкові форми розрахунків.

До найефективніших альтернативних каналів продажу банківських продуктів, які збільшують безготівковий оборот банку, належать:

- інтернет-банкінг;
- телебанкінг;
- контактні центри;
- зв'язок через персональні комп'ютери;
- мобільні додатки до смартфонів.

Важливо наголосити, що у продовж останніх трьох років темпи безготівкових розрахунків зросли у п'ять разів завдяки розвитку електронного банкінгу, ринку платіжних карток, збільшенню кількості платіжних терміналів.

Якщо у 2012 р. їх обсяги становили 92 млрд грн, то вже у першому півріччі 2013 р. – 72 млрд грн [5].

На рис. 4. подана динаміка обсягів безготівкових розрахунків банківської системи України за період 2007–2013 рр.

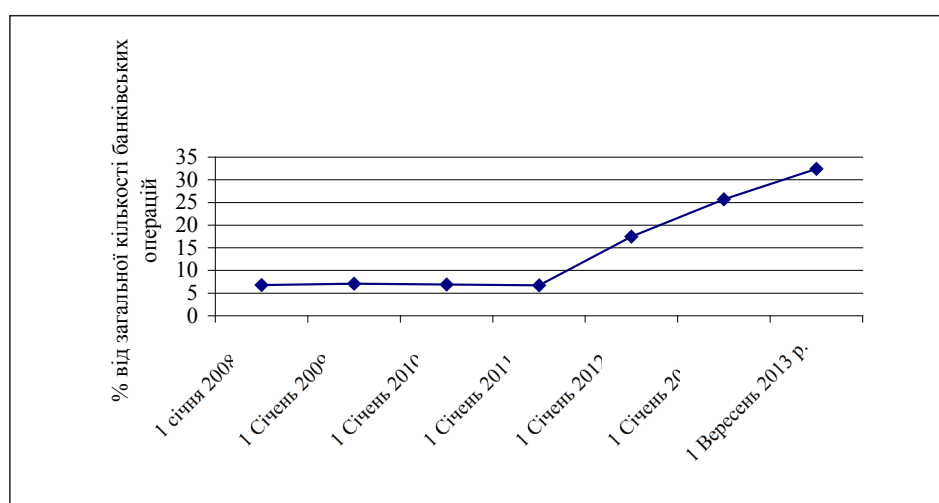


Рис. 4. Динаміка безготівкових розрахунків за період 2008–2013 рр.

Джерело: особиста розробка автора

Отже, сучасні клієнти переходять від простої операції зняття готівки з банкоматів у сферу проведення безготівкових розрахунків за товари і послуги.

За підсумками 2012 року безготівкові розрахунки становили 32,4 % від загального числа операцій банків і 12,3 % від суми проведених операцій, в 2010 році – 17,5 % і 6,5 %, у 2006 році – 6,8 % і 3,3 %. Збільшення безготівкових розрахунків також спричинено діями, а саме, 1 вересня 2013 р. набула чинності Постанова Правління Національного банку України від 06.06.2013р. № 210 «Про встановлення граничної суми розрахунків готівкою».

Відповідно до її вимог сума готівкових розрахунків між фізичною особою та підприємством (підприємцем) за товари (роботи, послуги) не повинна перевищувати 150 тисяч гривень. Це об-

меження також діє для фізичних осіб при укладанні договорів купівлі-продажу, які підлягають нотаріальному посвідченню [5].

Основними умовами для запровадження таких обмежень стали економічне зростання основних показників діяльності банків, технологічний розвиток здійснення безготівкових розрахунків та значні обсяги готівкових коштів поза банківською системою.

У сучасних умовах постійного збільшення випадків шахрайств з фінансовими ресурсами, збільшення безготівкових розрахунків надасть можливість банкам уникнути більшості ризиків, пов'язаних з розрахунками готівкою, а саме:

- зростає рівень безпеки клієнтів банку;
- мінімізується рівень втручання третіх осіб або проявів шахрайства;

- можливість отримання гарантії Фонду гарантування вкладів фізичних осіб, який забезпечує громадянам вклад (депозит) на суму 200 тисяч гривень.

На рис. 5. запропоновано комплекс заходів щодо удосконалення обслуговування клієнтів на роздрібному ринку за базовими напрямками.

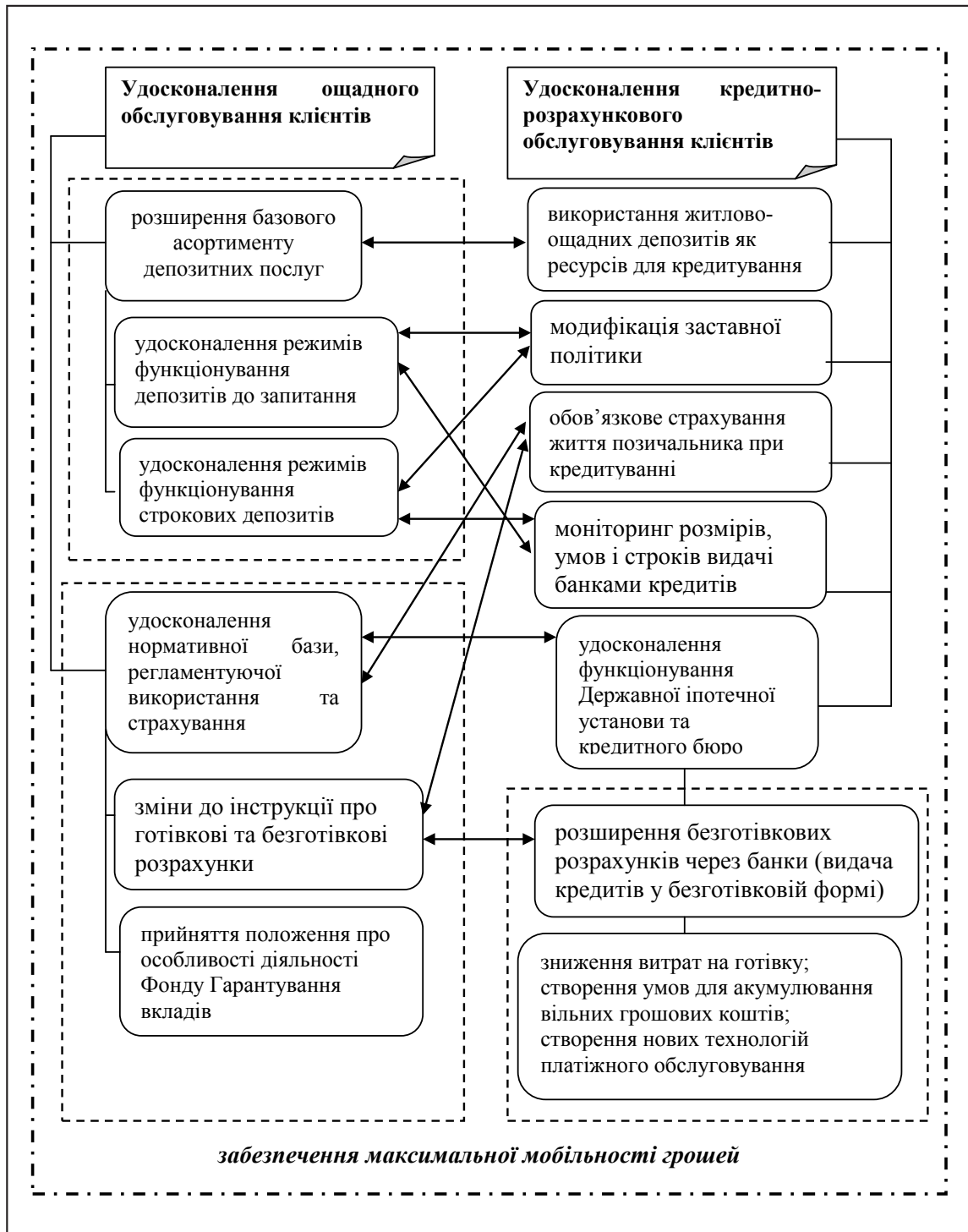


Рис. 5. Комплекс заходів щодо удосконалення обслуговування клієнтів на роздрібному ринку за базовими напрямками

Джерело: особиста розробка автора

Висновки. Аналізуючи сучасний стан банківської системи на кредитному, депозитному та розрахунковому ринках банківських послуг, важливим для її економічного зростання та розвитку ринку роздрібних послуг в Україні є удосконалення обслуговування населення за трьома взаємопов'язаними складовими, а саме, депозитною, кредитною та розрахунковою.

Реалізація банками комплексного підходу до організації кредитування, ощадної справи та забезпечення розрахунків клієнтів дозволить запроваджувати нові види банківських послуг, визначати зміни в реальних потребах клієнтів, аналізувати існуючі тенденції у банківській сфері, оптимізувати склад та обсяги залучених фінансових, матеріальних, людських ресурсів, а також термінів. Запропонований комплекс заходів щодо удосконалення обслуговування клієнтів на роздрібному ринку за базовими напрямками є необхідною основою для подальшого розвитку як сектору роздрібних послуг, так і в цілому

надасть платформу для зростання ефективності діяльності банків у посткризовий трансформаційний період свого функціонування.

Комплексне удосконалення процесу надання таких базових продуктів банків як депозити, кредити та розрахункові операції надає можливість подальшого розвитку банківської діяльності за такими напрямками, по-перше, розробка та просування нових банківських продуктів на основі існуючих технологій у банківській сфері, по-друге, можливість якісних змін у структурі та складі залучених фінансових, матеріальних та людських ресурсів, що є в свою чергу суттєвим заходом загальної оптимізації діяльності банку.

В умовах нестабільності економіки, економічної політики надзвичайно небезпечним для банків є зосередження своїх зусиль лише на вузькому колі послуг, що надаються. Тому банки повинні пропонувати своїм клієнтам банківські операції та послуги у вигляді комплексного банківського продукту.

Список використаних джерел

1. Дзюблюк О. Активізація банківського кредитування малого та середнього бізнесу в системі заходів із подолання фінансово-економічної кризи / О. Дзюблюк // Науковий журнал Тернопільського економічного університету «Світ Фінансів». — 2010. — № 3. — С. 7–13.
2. Банківська система України: становлення і розвиток в умовах глобалізації економічних процесів: Монографія // За ред. д.е.н., проф. О. В. Дзюблюк. — Тернопіль: Астон, 2012. — 358 с.
3. Малахова О. Галицька Ю. Оптимізація діяльності банківських установ щодо організації депозитних операцій / О. Малахова, Ю. Галицька // Науковий журнал Тернопільського економічного університету «Світ Фінансів». — 2010. — № 3. — С. 18–30.
4. Міщенко В. Сучасна практика споживчого кредитування в Україні / В. Міщенко, О. Шаповал // Вісник Національного банку України. — 2013. — № 11 (213). — С. 3–9.
5. Офіційний сайт Національного банку України [Електронний ресурс]. — Режим доступу : www.bank.gov.ua.
6. Підвисоцький Р. Безготівкові розрахунки – надійний і сучасний спосіб оплати / Р. Підвисоцький // Вісник Національного банку України. — 2013. — № 10 (2012). — С. 11.
7. Довгань Ж. М. Позитивні та негативні наслідки впливу іноземного капіталу на стійкість банківської системи України / Ж. М. Довгань. [Електронний ресурс]. — Режим доступу : http://archive.nbuv.gov.ua/portal/soc_gum/fkd/2011_1/part2/25.PDF.
8. Оніщенко В. В. Державні банки як інструмент протидії експансії іноземного капіталу в банківській системі України / В. В. Оніщенко // Механізм регулювання економіки. — 2011. — № 4. — С. 230–234.
9. Алешина И. В. Поведение потребителей [Текст] : учеб. пособ. / И. В. Алешина. — М. : ФАИР-ПРЕСС, 2000. — 384 с.
10. Павленко Л. Д. Удосконалення ціноутворення на депозитні банківські продукти [Електронний ресурс] / Павленко Л. Д. // Часопис економічних реформ. — № 2 (6). — 2012. Режим доступу : http://archive.nbuv.gov.ua/portal/soc_gum/Cher/2012_2/Pavlenko.pdf.