

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ  
ТЕРНОПІЛЬСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

Сороківська Зоряна Казимирівна

УДК 336.71

**РИНОК РОЗДРІБНИХ БАНКІВСЬКИХ ПОСЛУГ: ОСОБЛИВОСТІ  
ФОРМУВАННЯ ТА ПЕРСПЕКТИВИ РОЗВИТКУ В УКРАЇНІ**

Спеціальність 08.04.01- фінанси, грошовий обіг і кредит

**АВТОРЕФЕРАТ**

дисертації на здобуття наукового ступеня  
кандидата економічних наук

Тернопіль - 2006

Дисертацією є рукопис

Робота виконана на кафедрі банківської справи Тернопільського державного економічного університету Міністерства освіти і науки України

**Науковий керівник:** доктор економічних наук, професор  
**Дзюблюк Олександр Валерійович**  
Тернопільський державний економічний університет,  
завідуючий кафедрою банківської справи

**Офіційні опоненти:** доктор економічних наук, професор  
заслужений діяч науки і техніки України  
**Савлук Михайло Іванович,**  
Київський національний економічний університет  
Імені Вадима Гетьмана, професор кафедри банківської справи

кандидат економічних наук, доцент  
**Швець Наталія Романівна,**  
Чернівецький національний університет  
Імені Юрія Федьковича, доцент кафедри фінансів

**Провідна установа:** Львівський національний університет імені Івана  
Франка Міністерства освіти і науки України,  
Кафедра банківського і страхового бізнесу, м. Львів

Захист відбудеться «6» жовтня 2006 р. о 12 годині на засіданні спеціалізованої  
вченої ради Д.58.082.03 Тернопільського державного економічного університету за  
адресою: 46004, м. Тернопіль, вул. Львівська 11-а, ауд.211.

З дисертацією можна ознайомитися у бібліотеці Тернопільського державного  
економічного університету за адресою: 46004, м. Тернопіль, вул. Львівська,11.

Автореферат розісланий «2» вересня 2006 р.

Вчений секретар  
спеціалізованої ради,  
кандидат економічних наук, доцент

М.П. Шаварина

## ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА РОБОТИ

**Актуальність теми дослідження.** Становлення та розвиток ринкових відносин визначає ряд першочергових стратегічних завдань діяльності банків, оскільки ефективно діюча банківська система є рушійною силою економічних перетворень, зі створенням та розвитком якої пов'язане і формування ринку банківських послуг.

Умови формування ринкових інститутів визначають ключову роль ринку банківських послуг у забезпеченні ефективного перерозподілу капіталів як необхідної засади розширеного відтворення. За таких обставин природнім є зростання ролі банківських установ як головних фінансових посередників ринку, ефективна діяльність яких відображає умови нормального функціонування усієї економічної системи.

Сучасні тенденції розвитку національної економіки відображають процес переходу від екстенсивного до інтенсивного розвитку банківської системи, усе більше розширення сфер діяльності банків, опанування ними усе нових сегментів ринку та впровадження нових видів послуг. Це пов'язано із зростаючим рівнем конкурентної боротьби між банками, а також посиленням ролі небанківських посередників фінансового ринку. Пошук нових джерел залучення ресурсів і сфер застосування капіталів визначає об'єктивну необхідність активного становлення і розвитку такого важливого сегменту фінансового ринку як ринок роздрібних банківських послуг.

Посилення конкуренції за клієнтів змушує банки брати активну участь у формуванні і розвитку саме цього сегменту ринку банківських послуг, пов'язаного із обслуговуванням фізичних осіб. Дані обставини визначатимуть на найближчу перспективу стратегію розвитку вітчизняних банківських інститутів, виходячи із того, наскільки успішно комерційними банками буде опановано сукупність різноманітних видів банківських послуг, що можуть бути реалізовані на роздрібному сегменті відповідного ринку.

Дослідження різних аспектів діяльності комерційних банків привертають увагу багатьох вітчизняних і зарубіжних науковців та практиків, що пояснюється розширенням спектру, оновленням і модернізацією банківської діяльності. Теоретичним та методологічним проблемам вивчення місця і ролі банків на ринку, а також ефективності обслуговування банками різних груп клієнтів присвячено праці провідних учених в галузі економічної теорії, банківської справи, фінансового менеджменту, маркетингу. Вітчизняними авторами цих досліджень є такі науковці: А.А. Андреев, М.Д. Алексеєнко, О.В.Васюренко, В.В. Вітлінський, Д.Д. Гладких, У.М. Гулієв, О.В. Дзюблюк, О.Т. Євтух, Ю. Заруба, Б.С. Івасів, О.А. Кириченко, А.М. Мороз, О.М. Олійник, Л.О. Примостка, В.І.Павлюк, М.І. Савлук. Вагомий внесок у розробку зазначених аспектів зробили такі зарубіжні економісти: А.Ю. Викулин, А.В.Верников, Ю.В. Головін, С.А. Гур'янов, Гюнтер Асхауер, Гроз'єан Рене Клаус, Є.Ф. Жуков, А.Н.Іванов, А.А. Казімагомедов, Ю.І. Коробов, Кох Тімоті, О.І. Лаврушин, В.О. Ли, Ю.С. Масленченков, А.П. Мирецкий, П. Роуз, Сильви де Куссерг, В.М. Усоскин, Е.А. Уткин.

Хоча наукові напрацювання в теорії банківської справи є досить значними, проте питання формування та функціонування як ринку банківських послуг загалом, так і його роздрібного сегменту зокрема залишаються недостатньо розробленими як в теоретичному, так і в практичному аспектах. Діяльність комерційних банків здебільшого розглядається поопераційно, в основному тільки щодо обслуговування юридичних осіб, недостатньо уваги при цьому відводиться вивченню інституційної структури та механізму функціонування ринку роздрібних банківських послуг.

Таким чином, комплексне теоретичне обґрунтування основних напрямків становлення і розвитку ринку роздрібних банківських послуг, дослідження механізму реалізації основних видів указаних послуг та перспектив їх удосконалення слід вважати особливо актуальним напрямком дослідження, широке використання результатів якого дозволить підвищити ефективність банківської діяльності загалом. Зазначені моменти визначають актуальність теми дисертаційної роботи.

**Зв'язок роботи з науковими програмами, планами, темами.** Дисертаційна робота виконана у відповідності із планом науково-дослідних робіт кафедри банківської справи Тернопільського державного економічного університету як складова частина теми “Грошово-кредитна система України в умовах ринкових перетворень в економіці” (державний реєстраційний № 0101U 005698). Роль автора у виконанні цієї теми полягала у здійсненні розробок, пов'язаних із удосконаленням базових напрямків кредитно-розрахункового та депозитного обслуговування банками клієнтів на роздрібному ринку та оптимізації політики комерційних банків у сфері роздрібного обслуговування клієнтів.

**Мета і задачі дослідження.** *Метою* дисертаційної роботи є обґрунтування теоретичних засад організації ринку роздрібних банківських послуг та надання практичних рекомендацій з питань удосконалення діяльності банків щодо обслуговування клієнтів – фізичних осіб. Відповідно до поставленої мети визначено сукупність основних завдань, спрямованих на її досягнення:

- уточнити сутність функції фінансового посередництва комерційного банку, показати роль банків як головних фінансових посередників в економічній системі;
- узагальнити теоретичні основи сутності банківських послуг, розкривши при цьому зміст поняття “банківська послуга”, її відмінності від банківської операції, банківського продукту;
- визначити інституційні та структурні засади функціонування ринку роздрібних банківських послуг;
- проаналізувати механізм реалізації основних видів роздрібних банківських послуг та сформулювати пропозиції щодо напрямів його удосконалення;
- визначити структуру ціни банківських послуг як грошового виміру результату діяльності банку;
- визначити особливості формування маркетингової стратегії в процесі реалізації роздрібних послуг банку;
- окреслити перспективні напрямки і розширення асортименту послуг на роздрібному ринку;

- обґрунтувати можливі напрями оптимізації політики комерційних банків у сфері роздрібного обслуговування клієнтів.

*Об'єктом дослідження* є економічні відносини, пов'язані з функціонуванням банківської системи України у процесі взаємовідносин з клієнтами – фізичними особами.

*Предметом дослідження* є організаційно-економічний механізм функціонування ринку роздрібних банківських послуг.

*Методи дослідження.* Основу дисертаційної роботи утворюють загальнонаукові прийоми і методи досліджень: 1) системної оцінки при визначенні основних сутнісних моментів фінансового посередництва комерційних банків на ринку банківських послуг; 2) метод аналізу і синтезу для оцінки ролі і функцій комерційних банків у процесі трансформації грошових ресурсів; 3) метод групування, порівняння і узагальнення економічних показників для дослідження особливостей і тенденцій організації обслуговування комерційними банками фізичних осіб.

*Інформаційну базу дослідження* складають наукові праці вітчизняних та зарубіжних економістів з теорії банківської справи; наукові та практичні дослідження з питань здійснення банківських операцій, банківського маркетингу та менеджменту; законодавчі та нормативні акти, що регулюють діяльність комерційних банків в Україні; звітні дані щодо діяльності українських банків; офіційні статистичні дані; матеріали Національного банку України; науково-методична література; матеріали періодичних видань.

**Наукова новизна одержаних результатів** полягає у теоретичному обґрунтуванні основних засад функціонування ринку роздрібних банківських послуг у контексті основних тенденцій і закономірностей розвитку національної економіки в перехідний період.

Найбільш суттєвими науковими результатами які отримані особисто дисертантом і виносяться на захист, є наступні.

Вперше:

- обґрунтовано нове трактування суті банківської послуги як конкретного результату діяльності банків, що створюється для забезпечення оптимального задоволення потреб клієнтів, отримання прибутку і є результатом комплексу банківських операцій. На відміну від існуючих підходів, які здебільшого ототожнюють банківські послуги та банківські операції, вживаючи їх як синоніми, запропоноване в дисертації тлумачення банківської послуги дозволяє розмежувати ці поняття, вказавши таким чином, на банківську послугу як кінцевий результат діяльності комерційних банків на ринку у взаємодії з тими чи іншими групами клієнтів, а банківську операцію як технічний процес, що забезпечує отримання цього результату;

- визначено нову дефініцію “роздрібна банківська послуга” як послуга, що наділена високим ступенем персоніфікації, реалізується банком на ринку з метою отримання прибутку і спрямована на оптимальне задоволення потреб клієнтів – фізичних осіб, які не займаються підприємницькою діяльністю. Необхідність виділення такої дефініції зумовлена тим, що фізичні особи в умовах ринкової

економіки утворюють окрему групу клієнтів і відповідний сегмент ринку зі своєю специфікою функціонування на ньому банків щодо організації відповідного обслуговування. Потреби цієї групи клієнтів в названих послугах визначаються відмінністю розробки для них банками відповідних стратегій та механізмів реалізації цих послуг;

- запропоновано нове формулювання поняття “ринку роздрібних банківських послуг”, під яким слід розуміти економічно обумовлену систему взаємовідносин між його суб’єктами: банками, що забезпечують пропозицію роздрібних банківських послуг та формування на них ціни, та фізичними особами, що формують попит на відповідні послуги. На відміну від існуючих підходів, що визначають загальне поняття ринків різних продуктів і послуг, запропонована дефініція спрямована на визначення конкретної сфери економічних відносин, що виникають саме у процесі взаємодії банків із клієнтами-фізичними особами;

- розроблено цілісну концепцію розвитку ринку роздрібних банківських послуг, що передбачає формування гнучкої стратегії дій банківських установ із надання різних видів послуг клієнтам-фізичним особам. Дана концепція пропонує вирішення завдань раціональної організації діяльності та взаємодії усіх підрозділів банку і роботи банківського персоналу, що спрямовується на прийняття оптимальних рішень щодо надання тої чи іншої послуги з метою отримання максимального розміру прибутку і забезпечення задоволення потреб клієнтів.

#### Удосконалено:

- визначення змісту діяльності банку у процесі реалізації фінансового посередництва між економічними агентами, яку пропонується розглядати з точки зору організаційних засад функціонування ринку банківських послуг, де, з одного боку, послуги передбачають пропозицію клієнтам банку різноманітних форм розміщення їхніх активів, а з другого, банківські послуги спрямовуються на забезпечення надходження грошових коштів у різні сектори господарства. На відміну від існуючих підходів, розгляд даної функції спрямовано на визначення основного кінцевого результату діяльності банку у вигляді різних видів депозитних і кредитних послуг;

- трактування змісту ціни на банківські послуги як ринкового виміру вартості послуг і узагальненого грошового виразу прибуткової діяльності банку при їхній реалізації. При цьому пропонується в основі формування ціни банківської послуги, виділяти такі складові як собівартість послуг, прибуток, цінові знижки, посередницькі надбавки. Даний підхід, на відміну від існуючих, дозволяє оптимальним чином визначити структуру ціни банківської послуги, забезпечуючи її максимальну адекватність умовам ринкової кон’юнктури.

#### Одержали подальший розвиток:

- механізм розробки маркетингової стратегії банку при обслуговуванні клієнтів на ринку роздрібних банківських послуг, що полягає у формулюванні чіткої послідовності дій банку щодо вивчення потреб клієнтів у послугах, оцінці можливостей банку щодо їх впровадження і перспектив отримання прибутку, а також просування послуг до кінцевого споживача. Застосування зазначеної стратегії дасть змогу досягти достатнього рівня ефективності функціонування банків в

умовах конкурентного середовища та динамічного розвитку ринку роздрібних банківських послуг;

- класифікація банківських послуг, які пропонується групувати на базові (депозитні, кредитні, розрахунково-касові), що визначають економічний зміст діяльності комерційних банків на ринку, та додаткові, які охоплюють різноманітні сегменти ринку банківських послуг. Зазначений підхід порівняно з існуючими дозволяє більш повно охопити і систематизувати увесь спектр різноманітних банківських послуг, визначаючи можливості удосконалення і підвищення якості послуг основної групи, та розширення спектру послуг додаткової, з метою підвищення конкурентоспроможності і забезпечення присутності банків на всіх сегментах ринку роздрібних банківських послуг;

- формування цінової політики банку на ринку роздрібних банківських послуг, що полягає у визначенні трьох основних напрямів ціноутворення - диференційованого, конкурентного та асортиментного. Дана політика передбачає відповідно встановлення ціни на банківські послуги диференційовано по групах клієнтів, в залежності від рівня цін банків-конкурентів та з урахуванням існуючого на ринку асортименту послуг. Результатом реалізації такої цінової політики є посилення позицій банку на ринку роздрібних банківських послуг та зростання прибутку.

**Практичне значення отриманих результатів.** Результатом вирішення комплексу поставлених у дисертації завдань є розробка сукупності пропозицій і рекомендацій щодо удосконалення функціонування ринку роздрібних банківських послуг в Україні, які охоплюють такі положення: 1) пропозиції щодо розширення базового асортименту депозитних послуг, а саме запровадження універсального депозиту, який би поєднував у собі особливості функціонування як строкового так і поточного рахунків, а також запровадження спільного депозиту, виходячи із механізму розпорядження ним; 2) рекомендації щодо удосконалення методики оцінки кредитоспроможності позичальника – фізичної особи, шляхом оптимального поєднання логічного методу, що базується на достатній інформаційній базі про позичальників та скорингового, бального методу; 3) рекомендації щодо застосування банками поетапного запровадження кредитування по зарплатних платіжних картках; 4) пропозиції щодо оптимізації методики розрахунку ціни банківської послуги на базі використання диференційованого підходу щодо визначення її собівартості; 5) пропозиції щодо сукупності базових технологічних методів і прийомів роботи банку щодо операційної розробки і впровадження нових видів роздрібних банківських послуг на ринок.

Наукові результати та практичні рекомендації прийняті до впровадження у Львівській філії АБ “Банку регіонального розвитку” (довідка № 285 від 03.04.06 р.), Тернопільській філії АТ “Український інноваційний банк” (довідка №01-22/377 від 28.03.06р.), Тернопільській філії АТ “Кредит Банк (Україна)” (довідка № 215 від 05.04.06р.), філії “Тернопільська дирекція” АТ “ІНДЕКС-БАНК” (довідка № 21-210 від 04.04.06 р.). Науково-методичні розробки, запропоновані в дисертації, впроваджені у навчальний процес Тернопільського державного економічного університету при викладанні навчальних дисциплін “Банківські операції”,

“Банківське обслуговування населення”, “Банківське кредитування фізичних осіб” (довідка № 126-03/614 від 03.04.06 р.).

**Особистий внесок здобувача.** Сформульовані у роботі наукові результати, що виносяться на захист, висновки, рекомендації та пропозиції одержані дисертантом самостійно та є його науковим доробком.

**Апробація результатів дисертації.** Окремі положення та результати дослідження обговорювалися на наукових семінарах кафедри банківської справи Тернопільського державного економічного університету, а також пройшли апробацію та отримали позитивну оцінку на 8 наукових та науково-практичних конференціях:

- міжнародній науково-практичній конференції “Банківська система України: проблеми становлення та перспективи розвитку” (Тернопіль, 1998р.);
- Всеукраїнській науково-практичній конференції “Банківська система в умовах трансформації фінансового ринку України” (Київ, 2003р.);
- міжнародній науково-практичній конференції “Актуальні питання удосконалення фінансово-кредитного механізму в Україні” (Запоріжжя, 2003р.);
- міжнародній науково-практичній конференції “Наука і освіта 2004” Банківська система України (Дніпропетровськ, 2004р.);
- науково-практичній конференції професорсько-викладацького складу ТДЕУ “Кредитна система України в постстабілізаційний період” (м. Тернопіль, 16 квітня 2004-2005 рр.);
- Всеукраїнській науково-методичній конференції “Сучасні аспекти фінансового управління економічними процесами” (м. Севастополь, СНТУ, 6-9 вересня 2005р.)
- науково – практичній конференції професорсько-викладацького складу ТДЕУ “Грошово-кредитна система України в умовах ринкової економіки” (м. Тернопіль, 13 квітня 2005-2006 рр.);

**Публікації.** Основні положення та найважливіші результати дисертаційного дослідження викладено у 19 наукових публікаціях. У тому числі 10 публікацій - у наукових фахових виданнях (3,2 д. а), 9 – в інших виданнях (1,7 д. а.). Загальний обсяг публікацій становить 4,9 д. а. (особисто здобувачеві належить 4,7 д. а.).

**Структура та обсяг дисертації.** Дисертаційна робота складається зі вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел і додатків. Загальний обсяг роботи становить 200 сторінок, що включає 15 таблиць на 12 сторінках, 22 рисунки на 18 сторінках, 8 додатків на 8 сторінках. Список використаних джерел налічує 215 позицій на 15 сторінках.

## **ОСНОВНИЙ ЗМІСТ ДИСЕРТАЦІЇ**

У **Вступі** обґрунтовано актуальність теми, сформульовано мету й основні завдання дисертації, відображено наукову новизну та практичне значення роботи.

**Розділ 1 “Теоретичні основи організації ринку роздрібних банківських послуг”** присвячено висвітленню особливостей діяльності комерційних банків як фінансових посередників, дослідженню понять банківська послуга, банківський



продукт та банківська операція, а також сутності та інституційних засад організації і функціонування ринку роздрібних банківських послуг.

На основі вивчення наявних підходів до визначення суті комерційних банків, у роботі встановлено, що їх слід розглядати як головних фінансових посередників, які пропонують своїм клієнтам різні послуги з метою отримання прибутку. Доведено, що функція фінансового посередництва є основною, узагальнюючою, на базі якої й визначається їх місце й роль у системі ринкових відносин. Трансформуючу функцію при цьому слід виділяти не як самостійну, а як функцію другого порядку в рамках функції фінансового посередництва. Реалізація останньої на практиці забезпечується через банківські послуги, депозитні, за допомогою яких акумулюються вільні грошові кошти, та кредитних, які забезпечують перерозподіл цих коштів. Відповідно, зазначені послуги спрямовуються на досягнення оптимізації інтересів як банків, так і різних груп клієнтів у трьох напрямках, а саме трансформації строків, ризиків обсягів капіталів.

Дослідження проведені у роботі, підтвердили відсутність єдиної думки в економічній літературі щодо суті економічних категорій “банківська послуга”, “банківська операція”, “банківський продукт”. У розділі підкреслено, що кінцевим результатом діяльності банків є банківська послуга, яка відображає взаємини між клієнтами і банком. Банківський продукт розглядається як єдиний результат діяльності банку, який представлений сукупністю усіх видів банківських послуг, які реалізуються на ринку. Банківська операція в свою чергу, є лише безпосередньою формальною дією працівників банку. Банківська послуга представлена комплексом банківських операцій.

Враховуючи те, що практично відсутні підходи щодо класифікації банківських послуг у дисертації запропоновано поділити їх: 1) у відповідності до функціонального змісту діяльності на базові (депозитні, кредитні та розрахунково-касові), реалізація яких приносить основну частину прибутку та додаткові, які є доповнюючими до базових (інформаційні, консультаційні, агентські); 2) у відповідності із суб'єктами, на яких розраховані послуги, на оптові та роздрібні.

Класифікація банківських послуг за суб'єктами є необхідною з огляду на те, що особливості взаємин груп клієнтів, юридичних та фізичних осіб, та банків є різними. При обслуговуванні корпоративних клієнтів, тобто при наданні оптових послуг, необхідною є участь представників цих організацій, які виступають не від власного імені та розпоряджаються не власними коштами. Такі послуги сприяють їх основній діяльності, отриманню прибутку та розвитку економіки в цілому. Роздрібні банківські послуги передбачають особистий контакт власника коштів із банком, фізичні особи виступають від свого імені і розпоряджаються власними коштами, зазначені послуги сприяють стимулюванню споживання (рис.1).

Роздрібні послуги – це банківські послуги, які наділені високим ступенем персоніфікації, спрямовані на оптимальне задоволення потреб клієнтів – фізичних осіб, які не займаються підприємницькою діяльністю і реалізуються на ринку з метою отримання прибутку. Оптовими послугами за таких умов слід вважати

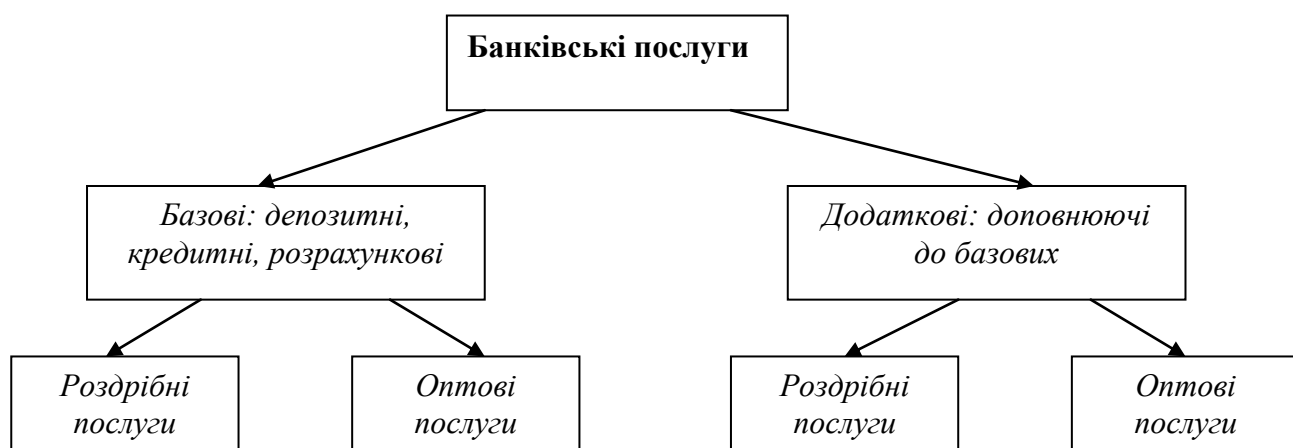


Рис.1. Узагальнена класифікація банківських послуг.

У роботі наголошується, що ринок банківських послуг є ключовим елементом фінансового ринку, виокремленим за критерієм головних інститутів, що забезпечують його функціонування, а саме банків. Ринок банківських послуг має ряд особливостей: він тісно пов'язаний зі всіма сегментами товарного ринку, оскільки в умовах товарно-грошових відносин жодний сегмент товарного ринку не може функціонувати без споживання банківських послуг; пов'язаний безпосередньо з рухом грошей; є складовою фінансового ринку, оскільки будь-яке переміщення грошових коштів на фінансовому ринку вимагає платіжного обслуговування, з боку банків.

Наявність ринку банківських послуг прискорює рух капіталу, сприяє зниженню собівартості банківських послуг та задоволенню потреб споживачів банківських послуг. В структурі ринку банківських послуг, враховуючи запропоновану класифікацію послуг на оптові та роздрібні доцільно виділити ринок оптових послуг та ринок роздрібних послуг.

В результаті проведеного дослідження встановлено, що ринок роздрібних банківських послуг – це економічно обумовлена система взаємовідносин між його суб'єктами: банками, що забезпечують пропозицію роздрібних послуг і формування на них ціни, та фізичними особами, що формують попит на різного роду послуги. Необхідними умовами функціонування ринку роздрібних банківських послуг є: регулювання і регламентації ринкових відносин на ньому вітчизняним законодавством; наявність портфеля різноманітних послуг; механізм ринкового ціноутворення на роздрібні банківські послуги; державний регулятивний вплив на ринок роздрібних банківських послуг, з метою підтримання його стабільності; прозорість інформації про стан і тенденції його розвитку.

Інфраструктуру ринку роздрібних банківських потрібно визначати як сукупність організаційно-правових форм, які обслуговують формування попиту і пропозиції, купівлю-продаж роздрібних банківських послуг через банки. Суб'єктами ринку роздрібних банківських послуг є комерційні банки, спеціалізовані фінансово-кредитні інститути та фізичні особи. В роботі наголошено, що за нинішнього рівня розвитку спеціальних фінансово-кредитних інститутів головними інститутами ринку роздрібних банківських послуг є саме комерційні банки.

**Розділ 2 “Механізм реалізації основних видів роздрібних банківських послуг у перехідній економіці України”** присвячений аналізу сучасного стану ринку роздрібних банківських послуг і дослідженню практичних засад базових напрямків кредитно-розрахункового та депозитного обслуговування клієнтів на роздрібному ринку, дослідженню стратегії ціноутворення на послуги фізичним особам, а також розгляду маркетингових досліджень кон’юнктури ринку роздрібних банківських послуг.

У розділі підкреслено, що, виходячи із класифікації банківських послуг, до базових належать лише ті із них, які становлять основу банківської діяльності, тобто в сукупності можуть надаватися тільки банками, і за допомогою яких визначається їх місце в ринковій економіці. Тому розвиток ринку роздрібних банківських послуг необхідно активізувати саме в цих напрямках, а саме, депозитному, та кредитно-розрахунковому. Оптимізація роботи банку на цих сегментах ринку передусім у плані підвищення рівня прибутковості дасть змогу найкращим чином закріпити позиції банку на даному сегменті і визначатиме його конкурентні переваги на ньому. Зазначені групи роздрібних послуг розвиваються в Україні найбільш динамічно.

Розглядаючи загальні тенденції розвитку ринку роздрібних банківських послуг, потрібно зазначити, що вони є безпосередніми ознаками фінансової стабілізації та підвищенням довіри населення до банків. Зниження темпів зростання у 2004 році зумовлене суто політичними факторами, які мали місце в Україні і дещо негативно вплинули на загальні тенденції розвитку ринку роздрібних банківських послуг (табл.1).

*Таблиця 1.*

**Динаміка розвитку базових роздрібних послуг в Україні\***

<b>Показники</b>	<b>1996</b>	<b>1997</b>	<b>1998</b>	<b>1999</b>	<b>2000</b>	<b>2001</b>	<b>2002</b>	<b>2003</b>	<b>2004</b>	<b>2005</b>
Обсяги депозитів, залучених від фізичних осіб, млн. грн.	1231	2305	3119	4319	6780	11338	19302	32396	41611	67467
Темпи зростання депозитів, %	200	187	135	139	154	167	170	168	128	162
Обсяги кредитів, наданих фізичним особам, млн. грн.	200	345	529	686	980	1418	3313	8986	14794	30750
Темпи зростання кредитів, %	148	173	153	130	140	145	234	271	165	208

\* Джерело: Бюлетень НБУ. – 2006. - №2. – С.86 - 116

У роботі проаналізовано вітчизняну практику та динаміку розвитку депозитних послуг фізичним особам. Встановлено, що за обсягами, зазначені послуги на протязі останніх п’яти років мають стійку тенденцію до зростання, що

зумовлено такими факторами як зміна пріоритетів орієнтації ведення банківського бізнесу та відповідно отримання прибутків; обмеженість вибору фізичними особами інструментів капіталізації грошових заощаджень; зростанням довіри до банків. Основними проблемами які потребують вирішення при реалізації депозитних послуг є: значна затратність та трудомісткість процесу залучення коштів на депозити; високий рівень як депозитного, так і процентного ризиків; відсутність достатньої інформаційної бази для вкладників; об'єктивна обмеженість загального обсягу коштів, що підлягають акумуляції банками в рамках окремого регіону.

Збільшення суми акумульованих банками приватних заощаджень обумовлює можливість розширення кола послуг, що надаються фізичним особам, зокрема шляхом надання їм споживчого кредиту.

В Україні спостерігається чітка тенденція до інтенсивного розвитку кредитування населення, цьому сприяють такі фактори, як: високий рівень дохідності споживчого кредитування при низькій вартості кредитів у порівнянні із дохідністю вкладень в інші фінансові інструменти; загострення конкуренції, що змушує банки освоювати ринок кредитів населенню; зростання попиту з боку фізичних осіб та його платоспроможності; зацікавленість торгівельних підприємств. Попри позитивні тенденції розвитку кредитування в Україні, має місце і ряд проблем, а саме: високий рівень ризику; недостатній розвиток довгострокового кредитування, що пов'язано із відсутністю довгострокових ресурсів; відсутність єдиної методики визначення кредитоспроможності позичальників; технічна задокументованість; відсутність ефективного механізму застави майна.

Важливим напрямком роботи банків із фізичними особами є розвиток розрахункових послуг. Слід зазначити, що в Україні даний вид послуг розвивається лише в одному напрямку, тобто 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.

Аналіз базових напрямків кредитно-розрахункового та депозитного обслуговування банками клієнтів на роздрібному ринку свідчить про невикористаний потенціал розвитку ринку роздрібних банківських послуг в зазначених напрямках. Зростаючий попит з боку фізичних осіб стимулює банки активніше працювати з ними, пропонуючи якісніше обслуговування.

При дослідженні сутності ціни банківської послуги, як елемента ринку роздрібних банківських послуг, що формується під впливом попиту та пропозиції, встановлено що вона є формою вияву економічних відносин суб'єктів цього ринку і засобом розв'язання їхніх суперечливих інтересів. За допомогою формування оптимального рівня ціни на банківські послуг відбувається поєднання інтересів клієнтів (споживачів) і продавців банківських послуг, та забезпечується досягнення певної оптимізації у їхніх взаємовідносинах.

В структурі ціни банківської послуги доцільним є виділення таких складових як собівартість банківських послуг, прибуток від реалізації даної послуги, цінкові знижки, посередницькі надбавки. Собівартість банківської послуги є тим основним елементом, на основі якого й формується ціна банківської послуги. Розрахунок собівартості банківської послуги дає можливість провести аналіз витратної політики банку та виробити стратегію зменшення витрат банку. Результатом розрахунку собівартості послуг та проведення порівняльного аналізу з цінами конкурентів є визначення позицій банку на роздрібному сегменті ринку банківських послуг.

Переорієнтація на роботу з фізичними особами вимагає від банків підвищеної уваги до кожного клієнта, зокрема з позицій ціноутворення на банківські послуги. Основними цілями стратегії ціноутворення на ринку роздрібних банківських послуг є :1) максимізація прибутку; 2) утримання позицій на ринку; 3) лідерство на ринку; 4) лідерство при розробці й впровадженні нових послуг.

Цінову стратегію орієнтовану на клієнта-фізичну особу, доцільно розробляти з урахуванням: основних переваг окремих груп клієнтів; індивідуальних підходів при встановленні конкретних цін на банківські послуги; сегментації клієнтів; вибору відповідної клієнттури для подальшого обслуговування. Ефективними видами стратегії ціноутворення на роздрібні послуги для вітчизняних банків є диференційоване, конкурентне та асортиментне ціноутворення. Використовуючи стратегії диференційованого ціноутворення, банки можуть одну і ту ж послугу реалізувати різним групам споживачів по різних цінах. При конкурентній стратегії банки встановлюють ціни в залежності від свого положення на ринку. В асортиментних стратегіях використовується взаємозалежність цін і різних видів послуг.

У результаті проведеного дослідження встановлено, що для розвитку роздрібного сегменту ринку банківських послуг необхідним є використання маркетингового підходу у діяльності вітчизняних банків, що є логічним етапом у розвитку ринкових відносин, які пов'язані із насиченням ринків та загостренням конкурентної боротьби за клієнта. У розрізі загальної концепції банківського маркетингу необхідно виділити маркетинг роздрібних банківських послуг, як його складової, що зумовлено такими факторами: 1) наявністю різних сегментів споживачів, в основу виділення яких покладено ряд критеріїв, таких як дохід, вік, соціальний стан; 2) наявність цілого спектру банківських послуг, орієнтованих на різні споживчі сегменти; 3) широкий спектр каналів продажу. Враховуючи можливості застосування у практиці вітчизняних комерційних банків маркетингових елементів можна виділити основні універсальні моделі обслуговування клієнтів, які можна модифікувати і адаптувати щодо умов роботи українських банків із роздрібними клієнтами. До таких моделей належать: моделі персонального обслуговування; універсальна модель; реагуюча модель.

Особливості моделі персонального обслуговування полягають в тому, що це найбільш затратна і трудомістка модель обслуговування, яка передбачає наявність в банку висококласних спеціалістів, які персонально взаємодіють із клієнтом, при цьому аналізуючи та прогнозуючи його індивідуальні потреби у банківських послугах, розробляючи індивідуальні схеми обслуговування. Універсальна модель

базується на схемі “перехресної продажі послуг” і передбачає активну реалізацію комплексних або пакетних послуг, які розраховані на певний сегмент фактичної або потенційної клієнтської бази. В рамках реагуючої моделі не передбачається формування комплексних або пакетних послуг, клієнти самі вибирають окремі роздрібні банківські послуги із запропонованого асортименту по мірі виникнення потреби в них. Успішна діяльність комерційних банків на ринку роздрібних банківських послуг в основному зумовлена правильним підходом до формування клієнтської бази, тому банкам слід приділяти увагу як цінним факторам, так і якісним аспектам обслуговування.

**Розділ 3 “Перспективи розвитку ринку роздрібних банківських послуг”** містить дослідження можливостей удосконалення основних традиційних напрямів фінансового посередництва комерційних банків при обслуговуванні фізичних осіб, особливостей планування та запровадження нових послуг на роздрібному ринку та оптимізації політики комерційних банків у сфері роздрібно обслуговування клієнтів.

У розділі доведено, що успішна діяльність банку великою мірою визначається спектром послуг, які він пропонує своїм клієнтам. Ситуація, що має місце в Україні, свідчить про те, що банківське обслуговування населення на даний момент зводиться до традиційного кола послуг, таких як депозитні та кредитно-розрахункові, і тому виходячи із проблем організації діяльності банків на відповідних сегментах ринку роздрібних банківських послуг необхідно звернути увагу на удосконалення процесу щодо надання цих послуг. Для забезпечення рентабельності, надійності і ліквідності банку та задоволення потреб клієнтів у роздрібних послугах доцільно розробити комплекс заходів щодо удосконалення роботи банків на роздрібному ринку за базовими напрямками, які б включали удосконалення депозитних послуг, кредитних та розрахункових послуг.

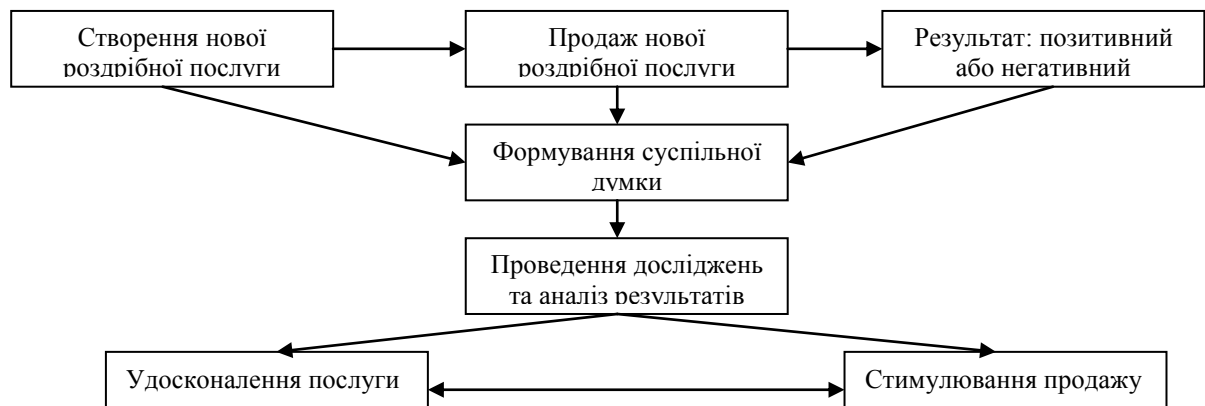
Економічна ситуація в Україні має тенденції до постійних змін, відповідно, досить динамічно розвивається й ринок роздрібних банківських послуг. Відбувається перерозподіл частки цього ринку між його суб'єктами, змінюється їх кількість і склад, значно зростає рівень вимог з боку клієнтів. Тому банк повинен адекватно реагувати на зміни, та ставити перед собою задачі щодо розвитку та досягнення лідируючих позицій на ринку. Ці завдання можна вирішити шляхом пропозиції своїм клієнтам нових видів послуг. Із великої різноманітності послуг, які банки можуть запроваджувати у свою діяльність на роздрібному ринку, найбільш прийнятними для розвитку в сучасних умовах є трастові, консультаційні та послуги із нерухомістю. Новими ці послуги є лише для вітчизняних банків, оскільки банки економічно розвинутих країн вже тривалий час надають їх своїм клієнтам.

Нерозвиненість зазначених видів послуг на роздрібному ринку зумовлена низкою факторів: 1) у банках відсутні достатні кошти які можна спрямовувати у розвиток цих видів послуг, оскільки їх запровадження потребує значних затрат; 2) необхідною є відповідна професійна підготовка банківського персоналу; 3) загальний рівень соціально-економічних умов.

Для оптимізації процесу запровадження нових роздрібних послуг на ринок та з метою розширення спектру таких послуг у дисертації обґрунтовано доцільність

розробки технологічної платформи запровадження нової послуги. Зазначена платформа є тією основою, на якій банк може розробляти та впроваджувати на ринок будь – які види роздрібних банківських послуг. Технологічна платформа - це сукупність певних організаційних дій персоналу комерційного банку щодо розробки, впровадження і просування на ринок певного виду банківських послуг. Метою функціонування такої платформи є перетворення різного роду інформації, отриманої із зовнішнього і внутрішнього середовища у набір пропозицій по нововведеннях, а також у плани по впровадженню їх у діяльність банку. Таке перетворення може здійснюватися на базі вибраної стратегії банку, у відповідності із фінансовими можливостями і з використанням різних методів обробки даних. Практичною реалізацією платформи може займатися як колектив співробітників, а також можливим є залучення зовнішніх консультантів.

Елементами технологічної платформи є: розробка технології та стандарту якості надання нової роздрібною банківською послуг; аналіз потенційних ринків збуту послуг, який включає сегментування клієнтів, визначення місткості кожного з ринків та сегментів; аналіз конкуренції на ринках, в рамках якого здійснюється характеристика потенційних ринків збуту нової послуги з погляду конкуренції, визначення основних конкурентів та аналіз їхньої діяльності, характеристика послуг-аналогів конкурентів. Важливою складовою платформи є просування роздрібною послуги на ринок (рис.2).



*Рис.2. Процес просування нової роздрібною послуги на ринок.*

При реалізації запропонованої платформи банк зможе сконцентрувати свої зусилля на створенні нових послуг, що дасть можливість йому зайняти відповідну нішу на ринку роздрібних банківських послуг.

Основою розвитку ринку роздрібних послуг в умовах ринкової економіки вітчизняними банками є розробка політики комерційних банків у сфері роздрібною обслуговування клієнтів, яка є регулюючим елементом між банками та клієнтами. Зазначена політика – це система пріоритетів і цілей у роздрібною банківською бізнесі, яка спрямована на розробку адекватної системи організації всередині самої банківської установи задля оптимізації її діяльності.

У розділі доведено, що з метою оптимізації політики комерційних банків у сфері роздрібного обслуговування клієнтів доцільно розробити цілісну концепцію обслуговування фізичних осіб, завдяки якій розкриватиметься зміст усіх процедур обслуговування роздрібних клієнтів та обов'язки працівників банку, пов'язані з цими процедурами. Зазначена концепція включатиме в себе: організаційний механізм, тобто визначений порядок взаємодії підрозділів і персоналу із надання роздрібних послуг (передбачає створення роздрібного підрозділу); концепцію багатоканального менеджменту; концепцію розвитку роздрібного бізнесу; використання технологій SRS (service recovery system) - системи обробки скарг, та CRM (customer relationship management) – управління взаємовідносинами з клієнтами; управління ризиками. Досягнення оптимізації політики комерційного банку при роздрібному обслуговуванні клієнтів сприятиме: успішній діяльності банку на роздрібному ринку; чіткій сегментації ринку, що дозволить виявити потреби клієнтів та забезпечити їх задоволення на високому рівні; створенню привабливого іміджу банківської установи; проведенню агресивної політики по завоюванню нових клієнтів.

## ВИСНОВКИ

У дисертаційній роботі наведено теоретичні узагальнення та отримано нові вирішення наукових проблем щодо формування та організації ринку роздрібних банківських послуг, а також внесено пропозиції щодо перспектив його розвитку в Україні. Загальні висновки, одержані в результаті дослідження, полягають у наступному.

1. У ринкових умовах господарювання загальноекономічна роль банків як фінансових посередників визначається їхніми можливостями залучати вільні грошові кошти та спроможністю ефективно використовувати акумульовані ресурси для задоволення фінансових потреб як суб'єктів господарювання, так і фізичних осіб. Саме від здатності банків забезпечувати ці потреби значною мірою залежить безперервність функціонування економіки в цілому, сприяння економічному зростанню та підвищенню життєвого рівня населення. Банківські установи, будучи основою ринкових відносин забезпечують оптимізацію інтересів усіх суб'єктів ринку. Тому, банк слід розглядати як фінансове підприємство, що функціонує як посередник в економіці, підпадає під вплив певних економічних законів: його робота визначається законами попиту та пропозиції, орієнтована на досягнення певного економічного результату, а специфічність діяльності полягає у тому, що вона пов'язана із зберіганням і трансформацією грошових коштів.

2. Сутність банків як суб'єктів економічних відносин проявляється у виконанні ними певних функцій. Враховуючу ту роль, яку виконують банки в сучасних умовах найбільш повно вона розкривається через функцію фінансового посередництва, яка є узагальнюючою. Реалізація зазначеної функції на практиці здійснюється через дві підфункції: підфункцію акумулювання вільних грошових коштів та підфункцію перерозподілу грошових коштів, що мають своїм результатом відповідні групи депозитних та кредитних послуг. Важливе макроекономічне



значення функції фінансового посередництва проявляється в тому, що банки забезпечують безперервність процесу розширеного відтворення, кругообороту капіталів, гармонізацію як своїх власних інтересів у отриманні максимального прибутку, так і інтересів фізичних осіб, які є власниками основної частини вільних грошових коштів. Результатом реалізації даної функції є надання різних банківських послуг.

3. Системне дослідження підтвердило відсутність єдиної думки у вітчизняній економічній літературі щодо сутності банківської послуги. Уточнення суті “банківської послуги”, “банківської операції” дозволило конкретизувати названі дефініції. Банківська послуга – це форма вираження взаємин між клієнтами і банком, спрямована на оптимальне задоволення потреб клієнтів, представлена комплексом банківських операцій і реалізується банком з метою отримання прибутку. Банківський продукт – це єдиний узагальнюючий результат діяльності банку який представлений сукупністю усіх видів банківських послуг, які реалізуються на ринку.

4. Враховуючи те, що комерційні банки є специфічними підприємствами, які виконують функцію фінансового посередництва, їхня комерційна діяльність розпочинається із дослідження ринку. Фундаментом формування ринкових відносин і ринкових структур, що забезпечують умови глибинної структурної перебудови економіки, розвиток ринкових відносин є створення ринку банківських послуг, на якому реалізуються банківські послуги.

5. Виділення в структурі ринку банківських послуг ринку роздрібних банківських послуг, в умовах ринкової економіки, обумовлено рядом факторів: 1) на руках у населення нагромадилася велика кількість грошових коштів, які є для банків привабливими ресурсами; 2) активізується процес формування попиту на роздрібні послуги з боку споживачів-фізичних осіб; 3) ринок роздрібних банківських послуг ще не насичений, клієнти на ньому є більш мобільними, відповідно конкуренція менш інтенсивна, аніж на оптовому ринку де клієнти мають тісні зв'язки з конкретним банком.

6. Банки прагнуть встановлювати із клієнтами довгострокові партнерські відносини. З цією метою вони намагаються прогнозувати розвиток потреб клієнтів, розробляючи і пропонуючи широкий спектр банківських послуг. Основними напрямками діяльності банків щодо обслуговування клієнтів на роздрібному ринку є забезпечення потреб масової клієнтури в заощадженні, нагромадженні і запозиченні коштів та проведенні розрахунків. Для цього банки надають стандартний базовий набір послуг, до якого входять депозитне та кредитно-розрахункове обслуговування.

7. Важливим компонентом функціонування ринку роздрібних банківських послуг є ціна, яка виступає результатом збалансованості попиту і пропозиції. Ціна на ринку роздрібних банківських послуг формується під впливом таких факторів, як рівень попиту на банківські послуги; собівартість; канали продажу та місце знаходження продавців; рівнем оподаткування; стан конкурентної ситуації в цілому на ринку банківських послуг; цінові стратегії банків. Основними методами цінової конкуренції у банківській справі на ринку роздрібних банківських послуг є: 1) гнучкі схеми оплати послуг, що враховують побажання клієнтів; 2) безоплатне

надання частини послуг; 3) надання більшого обсягу послуг за діючими тарифами; 4) пільгові умови надання послуг певним категоріям клієнтів. Результатом цінової стратегії на ринку роздрібних банківських послуг є розробка цінової політики банку, реалізація якої сприяє посиленню його конкурентної позиції.

8. Маркетинг роздрібних банківських послуг передбачає ретельне вивчення вимог споживачів до послуг банку, формування і стимулювання попиту на послуги з метою збільшення кількості клієнтів, підвищення ефективності і загальної прибутковості банку. На сьогоднішній день перевагу отримують ті банки, які вже зробили перші кроки щодо застосування новітніх технологій маркетингу в роздрібному банківському бізнесі. Тому перелік рекомендацій повинен включати такі технології маркетингу як розширення спектру послуг, що надаються, розробка рекламної кампанії, стимулювання збуту.

9. Удосконалення основних напрямків фінансового посередництва комерційних банків при обслуговуванні фізичних осіб повинно здійснюватися у відповідності з комплексом заходів який включає три підсистеми: систему удосконалення депозитних послуг фізичним особам, систему удосконалення кредитних послуг та систему удосконалення розрахункових послуг. Кожна з названих систем включає в себе сукупність рекомендацій.

10. Складовими системи удосконалення надання депозитних послуг фізичним особам є: розширення базового асортименту депозитних послуг шляхом удосконалення режимів вже функціонуючих депозитів до запитання та строкових, а саме запровадження спільного депозиту (депозиту на кількох осіб) вкладника і його довіреної особи, а також універсального депозиту, який поєднує в собі режими функціонування депозиту до запитання та строкового депозиту; удосконалення нормативної бази регламентуючої використання зазначених видів депозитів; удосконалення існуючої системи страхування вкладів фізичних осіб. Зазначений комплекс рекомендацій сприятиме активізації роботи комерційних банків по залученню коштів населення на депозити, що матиме позитивний вплив на зміцнення ресурсної бази банків і на підтримання збалансованості розвитку економіки в цілому.

11. Пропозиції щодо удосконалення надання кредитних послуг слід розглядати за двома напрямками: рекомендації щодо удосконалення споживчого кредитування та іпотечного кредитування. Кредитування населення на споживчі цілі доцільно удосконалювати за такими напрямками: використання житлово-ощадних депозитів із подальшою видачею кредитів їх власникам; модифікація заставної політики в напрямку диверсифікація форм і видів кредитного забезпечення; запровадження страхування життя фізичних осіб при видачі довгострокових кредитів. Іпотечне кредитування потребує подальшого удосконалення законодавчої бази, а саме забезпечення повноцінного механізму функціонування іпотечних цінних паперів; розробки цілісної концепції розвитку іпотечного кредитування в Україні на довготривалу перспективу; створення Державної іпотечної установи у формі банку другого рівня, діяльність якої буде контролюватися Національним банком України.

12. В рамках комплексного кредитно-розрахункового обслуговування населення доцільною є розробка цілісної системи безготівкових розрахунків. Головними завданнями такої системи є: значне зниження витрат, пов'язаних із готівковим грошовим обігом; створення умов для акумулювання вільних грошових коштів населення комерційними банками; створення нових технологій платіжного обслуговування населення, що забезпечить максимальну мобільність грошових потоків.

13. Комерційні банки в сучасних умовах повинні ставити перед собою завдання щодо розвитку та досягнення лідируючих позицій на ринку роздрібних банківських послуг. Для досягнення поставлених цілей їм необхідно запроваджувати в практику нові види банківських послуг. З метою оперативного введення таких послуг на ринок банкам пропонується використовувати технологічну платформу, яка представлена сукупністю певних організаційних дій персоналу комерційного банку щодо розробки, впровадження і просування на ринок нового виду банківських послуг. Основою функціонування такої платформи є перетворення різного виду інформації, отриманої із зовнішнього та внутрішнього середовища, у набір пропозицій по нововведенням, а також у плани по впровадженню їх у практичну діяльність банку.

14. Кожний банк повинен формувати власну політику на ринку роздрібних банківських послуг, враховуючи такі фактори, як фінансовий стан, місцезнаходження, мережу філій, клієнтську базу. Тому на практиці політику комерційних банків на зазначеному сегменті ринку доцільно розробляти у вигляді цілісної концепції обслуговування фізичних осіб. Основними принципами політики комерційних банків на ринку роздрібних банківських послуг є: персоналізація обслуговування; комплексність обслуговування; партнерство; раціональність позиції при врахуванні власних інтересів; створення комфортних умов обслуговування для клієнтів

Таким чином, теоретичне обґрунтування змісту і основних складових елементів функціонування ринку роздрібних банківських послуг, а також визначення ключових практичних засад оптимізації роботи банків із фізичними особами дало змогу сформулювати цілісну, ґрунтовну концепцію удосконалення функціонування банків на ринку роздрібних банківських послуг в Україні та гармонізації їх розвитку із завданнями щодо стимулювання інтенсивного економічного зростання.

## **СПИСОК ПУБЛІКАЦІЙ ЗА ТЕМОЮ ДИСЕРТАЦІЇ**

### **У наукових фахових виданнях:**

1. Сороківська З. Деякі аспекти розвитку іпотечного кредитування в Україні // Вісник ТАНГ. - №6. - 1999р. - С.61-63. (0,28 д.а.).
2. Сороківська З. До питань регіонального впровадження кредитних карток комерційними банками України // Регіональні аспекти розвитку і розміщення

- продуктивних сил України (збірник наукових праць). – Тернопіль: Економічна думка, 1999. - С.253-256. (0,24 д.а.).
3. Сороківська З. Особливості кредитування населення за кордоном // Вісник ТАНГ. - №14. - 2001. - С.149-152. (0,28 д.а.).
  4. Сороківська З., Івасів Б.С. Аналіз кредитоспроможності індивідуальних позичальників як один із методів мінімізації кредитного ризику // Соціально-економічні дослідження в перехідний період. Банківська фінансово-кредитна система та їх роль у сучасних умовах (Щорічник наукових праць). НАН України. Інститут регіональних досліджень. - Вип. 17. – Львів, 2002. - С.285-291 (0,4 д.а., в т.ч. автора - 0,2 д.а.). Особистий внесок автора – проаналізовано методи визначення кредитоспроможності індивідуальних позичальників.
  5. Сороківська З. Розвиток кредитування населення комерційними банками в Україні // Банківська справа. - №5. - 2002. - С.78-79. (0,23д.а.).
  6. Сороківська З. Теоретичні аспекти визначення суті банківських послуг // Наукові записки ТДПУ. Серія: економіка. - №13. - 2002. - С.72-74. (0,24 д.а.).
  7. Сороківська З. Маркетинг роздрібних банківських послуг: необхідність розвитку та впровадження в Україні // Українська наука: минуле, сучасне, майбутнє, щорічник.-Тернопіль: Економічна думка, 2003. - С.118-124 (0,35д.а.).
  8. Сороківська З. Структурні засади формування ринку роздрібних банківських послуг в Україні // Вісник ТАНГ. -№2. - 2003. - С.17-21. (0,42д.а.).
  9. Сороківська З. Сучасний стан та перспективи розвитку безготівкових розрахунків населення // Соціально-економічні дослідження в перехідний період. Ринкова трансформація України: проблеми та перспективи (збірник наукових праць). НАН України. Інститут регіональних досліджень.- Вип.1. – Львів, 2004. - С.305-310 (0,31).
  10. Сороківська З.К. Основні напрямки оптимізації політики комерційних банків у сфері роздрібногo обслуговування клієнтів// Вісник ТДЕУ.- №2.- 2006.-С. (0,46 д.а.)

#### **В інших виданнях:**

1. Сороківська З. Проблеми розвитку споживчого кредиту в Україні // Збірник тез доповідей міжнародної науково-практичної конференції «Банківська система України: проблеми становлення та перспективи розвитку». – Тернопіль: Економічна думка, 1998. - С.48. (0,15д.а.).
2. Сороківська З. Аналіз зарубіжного досвіду кредитування населення комерційними банками // Проблеми реформування економіки, обліку, контролю та аналізу підприємств / Наукові записки кафедри бухгалтерського обліку і аудиту в сільському господарстві ТАНГ. - Випуск 1. – Тернопіль: ТАНГ, 1999р.-С.151-152. (0,15 д.а.).
3. Сороківська З. Кредитні картки, як форма споживчого кредиту: проблеми та перспективи впровадження в Україні. // Банківська система України: теорія і практика становлення. Збірник наукових праць: В 2 т. Т.2. – Суми: ВВП “Мрія-1” ЛТД: Ініціатив, 1999р. - С.545-549. (0,24д.а.).
4. Сороківська З. Споживчий кредит: суть, реалії та перспективи розвитку // Наукові записки ТДПУ. Серія: економіка. - №5. - 2000. - С.69-74. (0,26д.а.).

5. Сороківська З. Особливості управління кредитним ризиком при кредитуванні населення комерційними банками // Наукові записки: збірник наукових праць викладачів і аспірантів ТАНГ. - Тернопіль, 2000р. - С.175-176.(0,15д.а.).
6. Сороківська З. Деякі аспекти банківського обслуговування населення в Україні // Банківська система в умовах трансформації фінансового ринку: Матеріали всеукр. наук.-практ конф. - Київ: Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2003. - С.338-341. (0,16д.а.).
7. Сороківська З. Особливості цінової стратегії комерційних банків на ринку роздрібних банківських послуг // Матеріали VII міжнародної науково-практичної конференції "Наука, освіта "2004"". Том 7. Банківська система України. – Дніпропетровськ: Наука і освіта, 2004. - С.60-62.(0,14 д.а. ).
8. Сороківська З. Особливості маркетингу роздрібних банківських послуг // Актуальні питання удосконалення фінансово-кредитного механізму в Україні. Збірник наукових праць науково- практичної конференції. - Запоріжжя: ЗНТУ, 2004. - С.343-349 .(0,3д.а.).
9. Сороківська З. Ринок роздрібних банківських послуг в світлі новітніх технологій // Матеріали всеукраїнської науково-методичної конференції "Сучасні аспекти фінансового управління економічними процесами". - Севастополь, 2005, С.(0,15 д.а.)

## АНОТАЦІЯ

Сороківська З.К. Ринок роздрібних банківських послуг: особливості формування та перспективи розвитку в Україні. - Рукопис.

Дисертація на здобуття наукового ступеня кандидата економічних наук за спеціальністю 08.04.01.- Фінанси, грошовий обіг і кредит. – Тернопільський державний економічний університет. Тернопіль, 2006.

Дисертація присвячена обґрунтуванню теоретичних засад функціонування ринку роздрібних банківських послуг та визначенню шляхів удосконалення банківської діяльності у сфері роздрібно-го обслуговування клієнтів.

Розглянуто теоретичні основи організації ринку роздрібних банківських послуг. Обґрунтовано суть функції фінансового посередництва банків як узагальнюючої, та трансформаційної підфункції. Сформовано основні підходи до визначення банківської послуги, банківського продукту, банківської операції. Здійснено класифікацію банківських послуг на оптові та роздрібні. Запропоновано власне трактування роздрібно-го банківської послуги. Обґрунтовано визначення ринку роздрібних банківських послуг, наведено основні критерії його класифікації, інституційні та структурні засади функціонування.

Проаналізовано сучасний стан та обґрунтовано практичні рекомендації щодо вдосконалення механізму реалізації основних видів роздрібних банківських послуг в Україні. Запропоновано формування стратегії діяльності банків на роздрібно-му ринку у вигляді цілісної концепції розвитку роздрібно-го бізнесу. Окреслено можливі напрямки оптимізації політики комерційних банків у сфері роздрібно-го обслуговування клієнтів.

*Ключові слова:* банківська послуга, банківська операція, банківський продукт, роздрібна банківська послуга, ринок банківських послуг, ринок роздрібних банківських послуг, ціна, маркетингова стратегія.

## АННОТАЦІЯ

Сорокивская З.К. Рынок розничных банковских услуг: особенности формирования и перспективы развития в Украине. – Рукопись.

Диссертация на соискание ученой степени кандидата экономических наук по специальности 08.04.01 – финансы, денежное обращение и кредит. – Тернопольский государственный экономический университет. Тернополь, 2006.

Диссертация посвящена исследованию теоретических основ функционирования рынка розничных банковских услуг и определению путей усовершенствования банковской деятельности в области розничного обслуживания клиентов.

Рассмотрены теоретические аспекты организации рынка розничных банковских услуг. Обосновано сущность функции финансового посредничества банков как обобщающей, и трансформационной подфункции, посредством которой удовлетворяются потребности клиентов в трансформации сроков, рисков, объемов капиталов. Сформированы основные подходы к определению банковского продукта, банковской операции, банковской услуги. Предложено классифицировать банковские услуги на основные и дополнительные, а также на оптовые и розничные. Предложена собственная трактовка розничных банковских услуг, приведена их классификация. Обосновано определение рынка розничных банковских услуг, приведены основные критерии его классификации, институционные и структурные основы функционирования.

Проанализировано современное состояние и обосновано основные проблемы, которые сопутствуют реализации основных видов розничных банковских услуг, таких как депозитные и кредитно-расчетные. Предложено личный подход к определению цены банковской услуги, ее структуры. Представлена методика определения цены банковской услуги, и ценовая стратегия банка на рынке розничных банковских услуг. Обоснована необходимость исследования маркетинга банковских услуг. Предложено формирование маркетинговой стратегии для отечественных банков, которая будет способствовать расширению присутствия банков на розничном рынке банковских услуг.

Поданы предложения относительно совершенствования основных форм финансового посредничества коммерческих банков при обслуживании населения. Сформирована технологическая платформа внедрения новых банковских услуг, которая позволит банкам упростить механизм внедрения новых розничных услуг на практике. Обоснована необходимость разработки политики банков в области розничного обслуживания клиентов. Сформированы основные направления оптимизации политики банков на розничном рынке, как, усовершенствование взаимоотношений между банком и розничными клиентами, а также внутри самого банка.

*Ключевые слова:* банковская услуга, банковский продукт, банковская операция, розничная банковская услуга, рынок банковских услуг, рынок розничных банковских услуг, цена, маркетинговая стратегия.

## ANNOTATION

Sorocivska Z.C. Market of retail **bank** services: features of forming and prospect of development in Ukraine.- Manuscript.

**Dissertation** on the **receipt** of scientific degree of candidate of **economic** sciences after speciality 08.04.01.- Finances, money circulation and credit. – the Ternopilsciy state **economic** university. Ternopil, 2006.

**Dissertation** is devoted to the ground of theoretical **bases** of functioning of market of retail **bank** services and **determination** of ways of improvement of **bank** activity in the field of retail maintenance of clients.

The theoretical bases of organization of market of retail **bank** services are considered. Essence of function of financial mediation of banks is **grounded** as summarizing, and transformation pidfounctsi. **Basic** approaches are formed to **determination** of **bank** favour, **bank** product, bank transaction. Classification of **bank** services is carried out on wholesale and retail. Own interpretation of retail **bank** favour is offered. **Determination** of market of retail **bank** services is **grounded**, the **basic** criteria of **his** classification, institoutsiyni and structural **bases** of functioning are **resulted**.

The modern **being** is analysed and practical recommendations are **grounded in relation to** perfection of mechanism of realization of **basic** types of retail **bank** services in Ukraine. Forming of strategy of activity of banks is offered at the retail market as integral conception of development of retail business. Possible directions of optimization of **policy** of commercial banks are outlined in the field of retail maintenance of clients.

*Keywords:* **bank** favour, bank transaction, **bank** product, retail **bank** favour, market of **bank** services, market of retail **bank** services, price, marketing strategy.