



РИНОК БАНКІВСЬКИХ ПОСЛУГ: ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ ОРГАНІЗАЦІЇ І СТРАТЕГІЯ РОЗВИТКУ В УКРАЇНІ

Олександр Дзюблюк, завідувач кафедри банківської справи Тернопільського державного економічного університету, доктор економічних наук, професор

Розв'язання проблем оптимізації функціонування банківської системи є одним із ключових напрямів у загальній системі заходів щодо ефективного реформування усіх економічних відносин на ринкових засадах і забезпечення стабільного соціально-економічного розвитку нашої країни на тлі глобалізації господарських процесів, загострення конкуренції на різних видах міжнародних ринків, включаючи і фінансові, та інтеграції вітчизняної економіки у світове господарство. Роль банків у цих процесах важко переоцінити з огляду на їхнє центральне місце у забезпеченні усіх суб'єктів господарювання та фізичних осіб необхідними послугами, без яких неможливі нормальний перебіг усіх бізнес-процесів на мікроекономічному рівні та неперервність розширеного відтворення на макроекономічному рівні загалом. Відтак цілком очевидно стає актуальність вивчення питань належної організації ринку банківських послуг, включаючи як відповідні теоретичні аспекти, так і практичні напрями його розвитку в контексті безпосереднього розв'язання завдань щодо підвищення якості банківського обслуговування різних груп клієнтів та загального рівня конкурентоспроможності банківських установ.

Попри значну увагу, яка приділяється проблемам розвитку банківської системи в цілому та особливостям функціонування окремих банків у працях багатьох провідних вітчизняних і зарубіжних економістів: А.М. Мороза, М.І. Савлука, Л.О. Примостки, М.Д. Алексеєнка, І.О. Лютого, Т.Т. Ковальчука, П. Роуза, Дж. Сінкі, Ф.С. Мішкіна, О.І. Лаврушина, О.М. Іванова, Ю.С. Крупнова, О.В. Соколової та ін. — необхідно розуміти актуальність дослідження питань, які визначають теоретичний зміст такого важливого поняття, як “банківська послуга”, а також пов'язаного із ним з'ясування сукупності тих чинників, котрі безпосередньо впливають на особливості практичної реалізації цих послуг в умовах розвитку економіки перехідного періоду.

Дослідження теоретичних аспектів ринку банківських послуг зумовлює першочергову потребу всебічного наукового обґрунтування сутності самого терміна “банківська послуга” й розмежування його з такими поняттями як “банківська операція” чи “банківський продукт”, що створює необхідну термінологічну базу і той понятійний апарат, який би дав можливість сформулювати відповідні завдання щодо стратегії оптимізації практичних аспектів тих чи інших видів банківської діяльності.

Необхідно зазначити, що як у вітчизняній, так і в зарубіжній економічній літературі й банківській практиці немає єдиних підходів до визначення названих термінів. Загалом їх умовно можна було б поділити на чотири основні групи.

Один із досить поширених поглядів, представлених у дослідженнях цієї проблеми, полягає у визначенні банківських послуг через операції або навпаки. Наприклад, на думку Ю.В. Головіна, "...банківські послуги складаються із різного виду операцій, що виконуються у процесі грошового обігу. У цьому їх відмінність від інших видів послуг"¹. Чи зворотній підхід: "...Банки виконують операції, пов'язані із задоволенням потреб своїх клієнтів у тих чи інших фінансових послугах"².

Другий, подібний до попереднього, підхід до розгляду понять банківських послуг і банківських операцій не передбачає чіткого розмежування цих термінів, розглядаючи їх як синоніми. Наприклад: "Усі комерційні банки незалежно від форми власності, обсягу капіталу та спеціалізації виконують операції із залучення тимчасово вільних грошових коштів у депозити (депозитні операції); операції, пов'язані із розрахунково-касовим обслуговуванням клієнтури (розрахункові та касові операції); операції з кредитного обслуговування клієнтів (кредитні операції)"³. Більш концентровано цей підхід визначає послуги банків як "...проведення банківських операцій за дорученням клієнта на користь останнього за певну плату"⁴.

Третя група підходів до банківських послуг відносить окремих, порівняно вузький сегмент діяльності комерційних банків. Згідно з таким підходом, послугами вважається та діяльність банку, що безпосередньо не пов'язана з активними і пасивними операціями⁵. Подібно обґрунтовується і таке визначення: "...банківські послуги — це ті дії банківських установ на замовлення клієнтів, які не пов'язані із залученням додаткових ресурсів"⁶.

Четверта група поглядів виокремлює таку ознаку банківських послуг, як отримання за них "...комісійної винагороди, нарахувань і зборів, що приносять певний дохід"⁷. А на думку В.І. Букато і Ю.І. Львова, банківські послуги належать до групи посередницьких операцій, головною ознакою яких є отримання банком доходу у вигляді комісійних за обслуговування⁸. Утім навряд чи слід розглядати спосіб отримання доходу як ключову ознаку при оцінюванні економічного змісту певних аспектів банківської діяльності.

Що ж до тлумачення терміна "банківський продукт", то тут визначення ще менш узгоджені. У праці О.М. Іванова, наприклад, він визначається як "...комплекс взаємопов'язаних банківських послуг і операцій"⁹. Тобто, бачимо пряме ототожнення вказаних термінів. На думку ж Ю.С. Мас-

¹ Головін Ю.В. *Банки и банковские услуги в России: вопросы теории и практики*. — М.: Финансы и статистика, 1999. — С. 14.

² *Финансы, деньги, кредит: Учебник / Под ред. О.В. Соколовой*. — М.: Юристъ, 2000. — С. 165.

³ *Банківські операції: Підручник / За ред. проф. А.М. Мороза*. — К.: КНЕУ, 2002. — С. 10.

⁴ *Банковская система России*. — Кн. 1. — М.: ДеКа, 1995. — С. 186.

⁵ *Вступ до банківської справи: Навч. посіб. / Відп. ред. М.І. Савлук*. — К.: Лібра, 1998. — С. 45.

⁶ *Гроші та кредит: Підручник / За ред. М.І. Савлука*. — К.: КНЕУ, 2002. — С. 556.

⁷ *Общая теория денег и кредита: Учебник / Под ред. Е.Ф. Жукова*. — М.: ЮНИТИ, 1995. — С. 186.

⁸ Букато В.И., Львов Ю.И. *Банки и банковские операции в России*. — М.: Финансы и статистика, 1996. — С. 25.

⁹ Иванов А.Н. *Банковские услуги: зарубежный и российский опыт*. — М.: Финансы и статистика, 2002. — С. 19.

ленченкова, більш придатним є технологічний підхід, згідно з яким банківським продуктом називається конкретний спосіб, у який банк має намір надавати свої послуги — комплекс організаційних, інформаційних, фінансових і юридичних процедур, поєднаних єдиною технологією обслуговування клієнтів¹⁰.

Очевидно, що розробка адекватних теоретичних підходів до визначення низки базових дефініцій банківської діяльності є однією із необхідних умов формування правильної стратегії практичної оптимізації роботи банківських установ.

Класифікування сукупності наведених дефініцій очевидно слід починати із розуміння ролі банків як повноцінних учасників суспільного відтворення, котрі виробляють і реалізують власний продукт, з тією, однак, особливістю, що банки діють у специфічній сфері економічних відносин — грошовій. Ця специфіка визначає і власне зміст виробничої діяльності банків, і той результат, який при цьому отримується. Водночас важливо розуміти, що банківські послуги, як і будь-який інший вид послуг, є невіддільними від своїх суб'єктів, тобто джерел надходження і одержувачів. Як зазначає А.Б. Борисов, послуги — це блага, які надаються не у вигляді речей, а у формі діяльності¹¹. У цьому, на наш погляд, суттєва відмінність послуг від матеріальних результатів праці, котрі можуть існувати на ринку, не маючи зв'язку з тими суб'єктами, що їх продають. Попри ці особливості функціонування комерційних банків не можна не розглядати як діяльність суб'єктів господарювання, що виробляють і продають свій власний продукт з метою отримання прибутку. І хоча результати їхньої діяльності не набувають безпосереднього матеріального втілення у традиційному розумінні (як продукція промисловості чи сільського господарства), вони мають свою вартість, в основі якої лежать суспільні затрати. Цим результатом є різноманітні послуги у вигляді надання кредитів, здійснення розрахунків, управління майном та цінностями, надання гарантій, поручительств, консультацій тощо.

Відтак більш обґрунтованим з таких позицій видається визначення змісту банківських послуг виключно як кінцевого результату діяльності банків, зміст якої власне і передбачає здійснення певних операцій. Саме для досягнення цього результату банки здійснюють різного роду операції. Іншими словами, власне “послуги” — це кінцевий результат, тоді як “операції” — це свого роду виробничий процес. Класифікацію цього виробничого процесу найбільш доцільно здійснювати з огляду на особливості формування й розміщення ресурсів комерційного банку, що зводиться до здійснення трьох основних груп операцій: пасивних, активних і комісійно-посередницьких. Пасивні операції полягають у залученні банками тимчасово вільних грошових коштів для формування своїх ресурсів. При здійсненні активних операцій банки розміщують сформовані ними ресурси з метою отримання прибутку. Що ж до комісійно-посередницьких операцій, то вони проводяться банком за дорученням і на користь клієнта за певну плату. У цьому разі має місце вже не власне формування й розміщення ресурсів, а переміщення вже наявних у банку коштів клієнта за розпорядженням останнього або здійснення інших операцій, які не по-

¹⁰ Див.: Масленченков Ю.С. *Технология и организация работы банка: теория и практика*. — М.: ДеКа, 1998. — С. 20.

¹¹ Див.: Борисов А.Б. *Большой экономический словарь*. — М.: Книжный мир, 1999. — С. 783.

в'язані безпосередньо з рухом грошей — надання так званих забалансових послуг.

У результаті здійснення зазначених трьох груп операцій комерційні банки надають клієнтам різноманітні послуги — депозитні, кредитні, розрахункові, касові, валютні, трастові, консультаційні та інші послуги.

Поняття *банківського продукту*, таким чином, відображає більш широке розуміння кінцевого результату банківської діяльності, спрямованої на задоволення потреб різних груп клієнтів у різноманітних послугах, а також емісію безготівкових платіжних засобів. Особливістю функціонування комерційних банків є те, що їхній специфічний продукт набуває двоякого вираження: з одного боку, це надання різного роду послуг шляхом здійснення активних, пасивних та комісійно-посередницьких операцій, а з іншого — це створення безготівкових платіжних засобів, що власне є результатом тих самих операцій, оскільки у процесі залучення депозитів, видачі кредитів та здійснення розрахунків банки мають можливість збільшувати грошову масу в обігу в результаті ефекту мультиплікації.

Банківською послугою у такому разі слід вважати кінцевий результат функціонування банків щодо задоволення потреб клієнтів, пов'язаних із рухом грошових коштів або провадженням додаткових видів діяльності, що відображаються поза балансом. У першому випадку йдеться про задоволення потреб у кредиті, розрахунково-касовому обслуговуванні, розміщенні коштів на депозиті, обміні валют, у другому — про задоволення гарантійних, інформаційних, консалтингових, юридичних, облікових, трастових та інших потреб клієнтів банків.

Що ж стосується *банківських операцій*, то їх безумовно слід розглядати лише як технологічний процес, спрямований на використання відповідних потужностей діяльності відповідних підрозділів банків (фронт- і бек-офісів) задля реалізації відповідного банківського продукту. Інакше кажучи, банківські операції утворюють впорядковану сукупність дій працівників банківських установ щодо практичної реалізації потреб клієнтів у відповідних послугах. Щодо другої (нарівні із послугами) складової частини банківського продукту — емісії платіжних засобів, то вона не є результатом цілеспрямованої діяльності окремих банків, а об'єктивним результатом відповідних операцій усєї системи банківських установ, виявляється на макрорівні (у вигляді зростання грошової маси) та регулюється центральним банком за допомогою певного набору інструментів грошово-кредитної політики.

Отже, сформулювати технологічну схему діяльності банку можна подати, відображаючи зв'язок між ключовими поняттями банківської діяльності (рис. 1).

Зрозуміло, що визначення поняття банківської послуги зумовлює потребу в адекватній дефініції ринку таких послуг. Проте необхідно зазначити, що попри поширеність тлумачення у працях різних авторів такого поняття, як фінансовий ринок, що визначає попит і пропозицію на різні фінансові активи¹², у науковій літературі немає єдиного підходу до рин-

¹² Див. наприклад: Дмитрієва О. *Поняття та характеристика ринку фінансових послуг* // *Банківська справа*. — 2004. — № 3. — С. 62; Маслова С.О., Опалов О.А. *Фінансовий ринок: Навч. посіб.* — К.: Каравела, 2002. — С. 7; Ходаківська В.П., Беляєв В.В. *Ринок фінансових послуг: теорія і практика*. — К.: Цул, 2002. — С. 19.

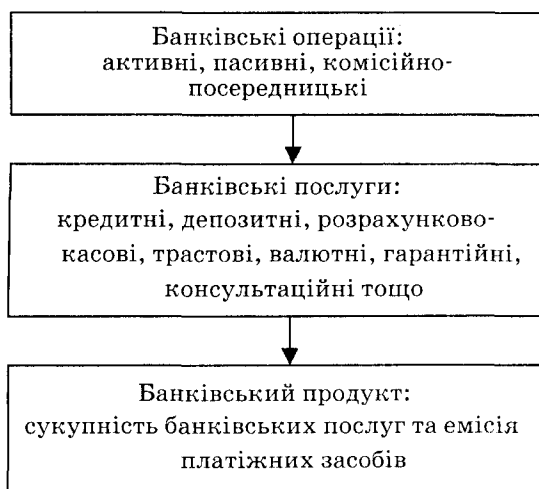


Рис. 1. Технологічна схема організації банківської діяльності

ку банківських послуг. У багатьох випадках, коли йдеться саме про фундаментальні поняття банківської діяльності загалом і про банківські послуги зокрема, формулюванням окремого визначення їх ринку часто нехтують¹³.

Визначати ринок банківських послуг, очевидно, доцільно було б, виходячи із загальних підходів щодо розуміння ринку як економічної категорії. Відтак саме поняття *ринку банківських послуг* можна було б визначити як систему економічних відносин, що забезпечують реалізацію попиту на різного роду послуги з боку клієнтів банків, пропозицію цих послуг банківськими установами та формування ціни на них. При цьому загальна класифікація сегментів ринку банківських послуг може відповідати традиційному розподілу результатів діяльності банків на чотири умовні групи: депозитні (ощадні), кредитні, розрахунково-платіжні та інші (консультаційні, інформаційні, трастові тощо).

Окремо необхідно звернути увагу на сегментування ринку банківських послуг залежно від їх класифікації на роздрібні й оптові (корпоративні), що є загальноприйнятою у термінології банківських установ розвинутих країн і передбачає передусім розмежування діяльності банків, спрямованої на обслуговування приватних, фізичних осіб (домашніх господарств) і спрямованої на обслуговування корпоративних клієнтів, підприємств (або юридичних осіб у широкому розумінні). Така класифікація поступово набуває усе більшого поширення й у вітчизняній банківській практиці, коли йдеться про розробку відповідної стратегії функціонування банків щодо обслуговування різних груп клієнтів.

Саме якщо йдеться про стратегічні напрями розвитку ринку банківських послуг у нашій країні з огляду на зазначену класифікацію, необхідно вказати на ряд важливих моментів, котрі можуть вплинути на розробку цієї стратегії.

¹³ Див. наприклад: Масленченко Ю.С. *Технология и организация работы банка*. — М.: ДеКа, 1998. — С. 20; Иванов А.Н. *Банковские услуги: зарубежный и российский опыт*. — М.: Финансы и статистика, 2002. — С. 19; *Банковское дело: управление и технологии* / Под. ред. А.М. Тавадзева. — М.: ЮНИТИ ДАНА, 2001. — С. 25--26.

По-перше, йдеться про те, що з початку формування ринкових відносин у нашій країні банківські установи недостатню увагу приділяли всебічному розвитку саме того напрямку своєї діяльності, котрий пов'язаний з обслуговуванням фізичних осіб, тобто по суті роздрібному сегменту ринку банківських послуг. Цей напрям спочатку розглядався як неприбутковий, малопривабливий вид банківської діяльності й більшою мірою лише як спосіб формування порівняно дешевих ресурсів для подальшого їх використання на фінансування корпоративних клієнтів.

По-друге, історично формування банківської системи України почалося зі створення ще колишніх галузевих банків, зорієнтованих на обслуговування певних груп підприємств (за винятком Ощадбанку), взагалі не передбачало активну взаємодії з фізичними особами, а новостворені комерційні банки, що засновувались у подальшому різними підприємствами чи групами підприємств, навіть попри декларування у статутах своєї універсальності, не приділяли роздрібним послугам належної уваги, зосереджуючись передусім на корпоративному секторі.

По-третє, сукупність об'єктивних обставин визначила труднощі розвитку роздрібного сегмента ринку банківських послуг. Так, зокрема, що стосується кредитних послуг, то такі фактори, як недостатня кількість платоспроможних позичальників, нерозробленість відповідної нормативно-правової бази із захисту прав кредиторів, нестабільність політичної й економічної ситуації у країні загалом, не могли сприяти активному розвитку споживчого кредитування в загальному асортименті банківських послуг. А щодо депозитних послуг, то тут сфера банківської діяльності була закономірно обмежена недостатнім рівнем доходів населення, а відтак і незначною їх часткою, яка могла б бути спрямована на заощадження коштів і, відповідно, формування ресурсної бази банківських установ.

Очевидно, що сучасні тенденції до зростання ВВП країни, а з ним і доходів населення можуть докорінно змінити ситуацію, зумовлену вказаними чинниками, та надати потужного поштовху розвитку саме роздрібного сегмента ринку банківських послуг. Без нього неможливими є становлення й ефективний розвиток повноцінного ринку банківських послуг загалом. Відтак розробка відповідної стратегії діяльності банків у взаємодії із роздрібними клієнтами видається одним із найважливіших завдань у загальній стратегії реформування економічної системи нашої країни на ринкових засадах та реалізації відповідних структурних перетворень як реального, так і фінансового секторів господарства.

Потрібно вказати і на ті умови діяльності банківських установ, що пов'язані із загостренням конкурентної боротьби між ними за клієнтів (передусім, корпоративних), що змушує банки активно шукати виходи на роздрібний ринок, пропонуючи усе ширший асортимент послуг для населення, та реалізовувати відповідну стратегію щодо залучення якомога більшого числа клієнтів власними мережами філій і відділень. За таких умов накопичений банками на початкових етапах реформування економіки досвід з обслуговування підприємств міг стати основою для розробки відповідних програм щодо надання різноманітних послуг вже фізичним особам. Тут йдеться не про автоматичне перенесення досвіду роботи у корпоративному секторі ринку банківських послуг на ринок роздрібних послуг, а про зміну стратегії діяльності банків на ньому в силу ряду макроекономічних зрушень, що створюють більш оптимальні умови для роботи з населенням.

Також позитивно можна оцінити ті тенденції розвитку ринку роздрібних банківських послуг, за яких населення вже перестає розглядатися банками виключно як джерело порівняно недорогих ресурсів для їх подальшої трансформації у кредити корпоративним клієнтам, а набуває усіх ознак повноцінної групи банківських клієнтів, надання послуг котрим переміщується і на ринок кредитних послуг. Відтак сьогодні можна констатувати одночасне зростання обох сегментів роздрібною банківського ринку — як депозитного, так і кредитного. При цьому важливо відзначити істотне зростання за останні декілька років не лише депозитів до запитання, а й строкових вкладів, а також, відповідно, зростання довгострокових кредитів нарівні з короткостроковими, що є безпосередніми ознаками фінансової стабілізації та підвищення довіри населення до вітчизняної кредитної системи (табл. 1).

Таблиця 1. Динаміка обсягів кредитних і депозитних послуг банків України на роздрібному ринку, станом на 1 січня*

Показник	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2004
1	2	3	4	5	6	7	8
1. Усього кредитів, наданих банками фізичним особам, млн грн	529	686	980	1418	3313	8986	14 411
2. Короткострокові кредити фізичним особам, млн грн	267	407	538	914	1666	2900	3522
3. Темпи зростання короткострокових кредитів, %	—	152	129	170	182	174	121
4. Довгострокові кредити фізичним особам, млн грн	262	279	442	504	1647	6086	10 889
5. Темпи зростання довгострокових кредитів, %	—	107	156	114	327	369	179
6. Зобов'язання банків за депозитами фізичних осіб, млн грн	3119	4319	6780	11 338	19 302	32 395	45 080
7. Депозити фізичних осіб до запитання, млн грн	863	1287	2119	3162	5001	7192	9907

Закінчення табл. 1

1	2	3	4	5	6	7	8
8. Темпи зростання депозитів до запитання, %	—	149	165	149	158	144	138
9. Строкові депозити фізичних осіб, млн грн	2256	3032	4661	8176	14 301	25 203	35 173
10. Темпи зростання строкових депозитів, %	—	134	154	175	175	176	140

* Джерело: Бюлетень НБУ. — 2004. — № 10. — С. 86, 114.

Як видно з наведених даних, темпи зростання довгострокових кредитних вкладень банків на роздрібному ринку значно перевищують темпи зростання короткострокових кредитів, що відображає не лише зростання попиту з боку фізичних осіб на відповідні послуги, а й більш адекватне оцінювання банківськими установами рівня кредитного ризику, що розширює їхні можливості з інвестування коштів на відповідному сегменті ринку. Водночас, якщо порівнювати обсяги депозитів, залучених банками від фізичних осіб, і масштаби кредитного обслуговування роздрібною ринку, то можна дійти висновку про наявність істотного перерозподілу залучених у населення ресурсів на користь корпоративних клієнтів.

Обсяги кредитних операцій для населення є вкрай незначними, якщо порівнювати з банківською практикою розвинутих країн, де масштаби споживчого кредитування порівнянні з обсягами ВВП цих країн. В Україні ж частка банківських кредитів населенню перебуває в межах кількох процентів від ВВП країни, що загалом негативно характеризує рівень і увагу, яка поки що приділяється цьому сегменту ринку банківських послуг (табл. 2).

Таблиця 2. Динаміка кредитних вкладень банків на роздрібному ринку та ВВП України*

Показник	2000	2001	2002	2003	2004**
Валовий внутрішній продукт, млн грн	170 070	204 190	225 810	264 165	297 789
Темпи зростання реального ВВП, %	105,9	109,2	105,2	109,4	112,4
Кредити банків фізичним особам, млн грн	980	1418	3313	8986	15 239
Темпи зростання роздрібних кредитів, %	—	145	234	271	170
Частка кредитів банків фізичним особам у ВВП, %	0,58	0,69	1,47	3,40	5,11

* Джерело: Бюлетень НБУ. — 2005. — № 1. — С. 36.

** Дані за січень — листопад 2004 р.

Втім необхідно відзначити і наявність цілого ряду об'єктивних факторів, що перешкоджають активному розвитку кредитних операцій банків для населення, а відтак і повноцінній реалізації банками функції фінансового посередництва у масштабах усієї економіки. Серед цих факторів можна було б виокремити такі: по-перше, порівняно високий рівень початкових витрат, котрі мають здійснювати банки, впроваджуючи нові види послуг; по-друге, відсутність достатньої кількості кваліфікованого персоналу, спроможного ефективно взаємодіяти із клієнтами — фізичними особами та грамотно дотримуватись усіх необхідних технологічних вимог із надання роздрібних послуг; по-третє, недостатньо розвинута ринкова інфраструктура фінансового ринку щодо розвитку мережі філій та формування загальної культури активного користування банківськими послугами населенням; по-четверте, 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; по-п'яте, все ще невисокий рівень доходів більшої частини населення попри позитивні тенденції кількох останніх років, що не дає змоги банкам активно реалізовувати повноцінні депозитні стратегії із широким розмаїттям відповідних послуг для фізичних осіб, унаслідок чого потенціал з надання і кредитних послуг банків на роздрібному ринку залишається нереалізованим.

Втім указані обставини обмеженості кредитних вкладень зумовлені не лише об'єктивними чинниками порівняно високого рівня їх ризикованості, а і явно недостатньою пропозицією з боку банків адекватних кредитних продуктів для населення. Розробка стратегії ефективної діяльності банків саме на кредитному сегменті ринку роздрібних банківських послуг очевидно мала б передбачати посилену увагу вітчизняних банківських установ зокрема до таких продуктів, як іпотечне кредитування.

Цей сегмент кредитного ринку поки що перебуває на початковому етапі становлення. Подальші перспективи розвитку кредитування банками фізичних осіб під заставу нерухомого майна безпосередньо пов'язані з розвитком відповідного ринку нерухомості (передусім, первинного і вторинного ринку житла) та відповідними потребами населення у фінансових ресурсах. Водночас проблеми розвитку іпотечного кредитування визначаються наявністю недоліків у чинній нормативно-правовій базі, що зумовлюють недосконалість механізму звернення стягнення на заставлене нерухоме майно в разі неплатоспроможності позичальника, особливо якщо йдеться про передачу у власність банку заставленого житла. Також потрібно відзначити недостатність довгострокових ресурсів, якщо йдеться про кредитування на тривалі строки житлового будівництва. З іншого боку, попри наявність зазначених проблем як істотні позитивні моменти розвитку іпотечного кредитування для банків можна відзначити надійність застави та можливість зниження рівня кредитного ризику та операційних витрат на видачу відповідних позичок порівняно зі звичайними споживчими кредитами.

Серед труднощів на шляху активного розвитку кредитного сегмента ринку роздрібних банківських послуг слід відзначити наявність ще досить високих процентних ставок за позичками, що надаються фізичним особам. Це по суті слугує ціновим фактором обмеження попиту населення на відповідні послуги банків та стає на заваді реалізації ними

функції щодо трансформації заощаджень в інвестиції в масштабах усієї економіки.

Так, за даними Національного банку України у 2004 р. процентні ставки за кредитами в національній валюті, виданими фізичним особам, перебували на рівні 20 %, а в іноземній валюті — 15 % (рис. 2). З одного боку, це пов'язано з порівняно високою вартістю залучених депозитів, а з другого — із все ще високим рівнем кредитного ризику за цими позичковими операціями. На це вказує і досить висока різниця між обліковою ставкою НБУ та кредитними ставками за позичками комерційних банків населенню.

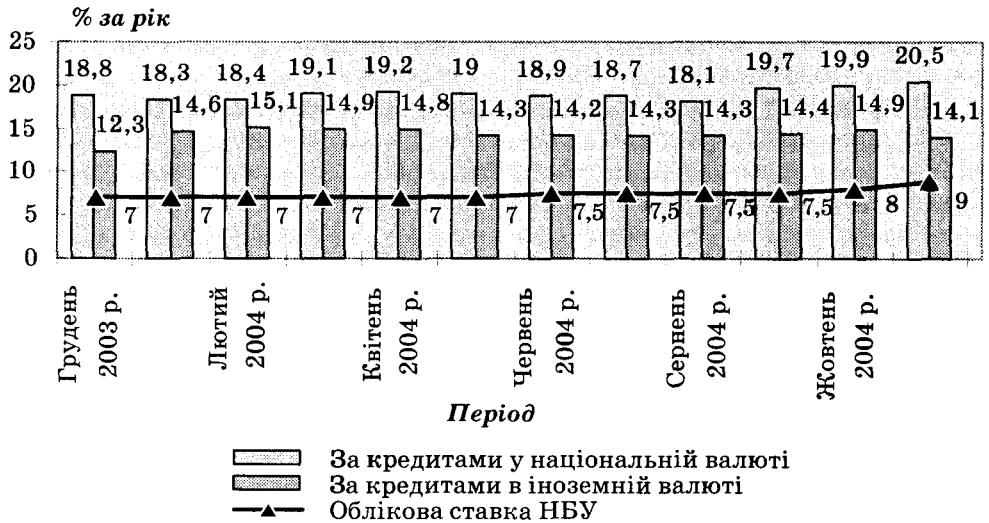


Рис. 2. Динаміка середньозважених процентних ставок за кредитами банків фізичним особам

Очевидно, що вирішення цього питання може перебувати не лише у площині регулятивного впливу Національного банку України щодо адміністративного обмеження рівня банківської маржі, а й у напрямі стимулювання конкуренції на роздрібному ринку, особливо з урахуванням перспектив залучення іноземних капіталів, приплив додаткових ресурсів та нових технологій обслуговування фізичних осіб. Особливо важливо відзначити ті напрями, що стосуються подальших заходів щодо мінімізації кредитного ризику банків у процесі взаємодії з клієнтами — фізичними особами. Йдеться передусім про запровадження та повноцінне функціонування бюро кредитних історій, а також про розробку й уніфікацію ефективних методик оцінки кредитоспроможності фізичних осіб, прийнятних для всебічного аналізу діяльності клієнтів у більшості банків та спроможних на превентивному рівні сприяти вирішенню проблеми ненадійних позичальників. Важливим є також функціонування у банківських установах високопрофесійних юридичних служб, спроможних ефективно оцінювати усі необхідні правові аспекти взаємодії банків з клієнтами і у разі необхідності реалізовувати права банку в судовому порядку.

Загалом же указані заходи визначаються передусім необхідністю ефективно реалізації стратегії розвитку банківської діяльності на роздрібному ринку з огляду на потреби подальшої диверсифікації їх кредитного портфеля та зниження рівня ризиків попри отримання прийняттого рівня

доходів, а також розширення мережі філій, що сьогодні залишається головним напрямом конкурентної боротьби за відповідні ринки.

Відзначаючи важливість кредитування у загальній стратегії розвитку ринку банківських послуг, неможливо не сказати й про ті аспекти діяльності банків, що стосуються депозитних послуг. Очевидно, що тут активну роль відіграватиме реалізація банками різного роду карткових проєктів, спроможних забезпечувати надійне збереження коштів, водночас надаючи клієнтам ширші можливості здійснювати платежі та отримувати позички в рамках відкритих кредитних ліній. Перспективи можуть мати комбіновані депозитні продукти для клієнтів банків — фізичних осіб, що передбачає поєднання відповідних депозитних операцій зі страхуванням життя та пенсійним забезпеченням — практика, котра набуває усе більшого поширення у розвинутих країнах.

Проблема ефективної діяльності банків із залучення коштів фізичних осіб на банківські депозити у подальшому набуватиме усе більшої актуальності, оскільки сьогодні депозитні продукти банків поки ще залишаються безальтернативним напрямом розміщення коштів населення. Однак у міру розвитку інфраструктури вторинного фондового ринку, інститутів приватного інвестування, пенсійного і страхового забезпечення конкурентна боротьба за вільні грошові ресурси населення загострюватиметься. Це поставить перед банками завдання щодо розширення асортименту депозитних послуг та додаткового залучення клієнтів привабливими умовами зберігання їхніх коштів.

Важливим напрямом діяльності банків щодо розв'язання цього завдання є розвиток сегмента ринку банківських послуг, пов'язаного із дистанційним обслуговуванням клієнтури. Попри те, що цей вид банківських продуктів сьогодні більшою мірою орієнтований на корпоративних клієнтів, у подальшому розширення асортименту відповідних послуг для фізичних осіб слід вважати перспективним напрямом оптимізації стратегії діяльності банків на роздрібному ринку. Дистанційне банківське обслуговування клієнтів, що опосередковується сучасними засобами комунікації (починаючи з телефону і персонального комп'ютера і закінчуючи Інтернетом та мобільним зв'язком), спроможне реалізувати вже не лише такі традиційні послуги, як доступ до рахунків, отримання виписок та здійснення платежів, а й забезпечення повномасштабного управління коштами на цих рахунках, включаючи розміщення депозитів, конвертування валюти, формування інвестиційного портфеля тощо. Потрібно розуміти, що стратегічним завданням ефективного функціонування банків в умовах загострення конкурентної боротьби за клієнта на роздрібному ринку є оптимальне поєднання збуту банківських послуг через традиційні відділення при безпосередньому контакті з клієнтом з дистанційним обслуговуванням. Це, з одного боку, становить одну із ключових засад оптимізації витрат банків при плануванні розвитку мережі філій відповідно до завдання оптимізації витрат на утримання персоналу та відділень, а з іншого — слугує ефективним засобом задоволення зростаючих потреб клієнтів з оперативного надання банківських послуг через різноманітні інформаційні канали, в тому числі в неробочий час, що може бути важливою перевагою діяльності банків на роздрібному ринку.

Відзначаючи важливу роль активного становлення роздрібногo сектору ринку банківських послуг, необхідно зазначити, що моделлю формування вітчизняної кредитної системи є універсальні комерційні банки із

диверсифікованою стратегією розвитку. Відтак потрібно розуміти, що оптимальне функціонування банків досягається за рахунок розробки і реалізації ефективної стратегії розвитку на усіх сегментах ринку банківських послуг, тобто не лише роздрібного, а й корпоративного. Сьогодні комерційними банками тут досягнуто порівняно значних успіхів у забезпеченні відповідних потреб клієнтів з огляду на початкову пріоритетну орієнтацію саме на цей сегмент ринку банківських послуг. Водночас потрібно звернути увагу, що і на корпоративному ринку банки змушені розробляти гнучку стратегію розвитку, спроможну забезпечити їх виживання в умовах загострення конкурентної боротьби за клієнта.

З огляду на потреби, що визначаються структурними зрушеннями в економіці країни, спрямованими на побудову якісно нового типу господарської діяльності, що вимагає докорінного технічного оновлення виробничої бази підприємств, очевидно зростатиме попит на ті послуги банківських установ, які пов'язані з масштабним фінансуванням інноваційної діяльності та довгостроковими вкладеннями в основні фонди підприємств значних обсягів коштів. А це, у свою чергу, вимагатиме від банків готовності надавати відповідні кредитні послуги, сприяючи модернізації реального сектору економіки та переходу її у стадію постіндустріального розвитку. Цілком очевидно, що за таких обставин в асортиментному ряді кредитних продуктів банків для корпоративних клієнтів мають бути активно представлені такі, як, наприклад, консорціумне і проектне кредитування.

Йдеться про активізацію тих механізмів мінімізації кредитного ризику, які дали б змогу банківським установам здійснювати масштабні кредитні проекти, пов'язані з вкладенням значних обсягів ресурсів у реальний сектор. Так, саме розширення обсягів кредитування і зростання потреб корпоративних клієнтів у великих кредитних вкладеннях для фінансування інвестиційних програм зумовлює необхідність об'єднання комерційних банків у консорціуми. Ця форма об'єднання дає змогу диверсифікувати кредитний ризик серед кількох кредиторів та мобілізувати значні обсяги ресурсів для інвестування. Що ж до проектного кредитування, то перспективи його розвитку безпосередньо пов'язані з довірою банків до тих інвестиційних проектів, доходи від реалізації яких і мають по суті слугувати забезпеченням кредиту. При цьому важливим завданням, що може бути вирішене банками у процесі реалізації нових кредитних послуг, є раціональне розміщення кредитних ресурсів у масштабах всієї економіки, а також підтримання ринкових ставок процента на оптимальному для корпоративних позичальників рівні.

Очевидно, що розгляд питання пропозиції зазначених кредитних послуг не може бути зосереджений виключно на мікроекономічному аспекті стратегії діяльності комерційних банків на цьому сегменті ринку, а має охоплювати й широке коло питань, пов'язаних із правовим забезпеченням відповідних операцій, і в першу чергу гарантій прав кредиторів, а також нормативним регулюванням відповідної діяльності з боку Національного банку, особливо якщо розглянути пропозиції щодо диференціювання вимог до банків стосовно дотримання нормативів кредитного ризику.

З огляду на це потрібно зазначити, що створення умов, за яких центральний банк встановлює диференційовані критеріальні значення окремих економічних нормативів для тих операцій комерційних банків, які спрямовані на надання стратегічно важливих для економіки кредитних

послуг, могло б сприяти розвитку цього сегмента ринку — з погляду як ресурсного забезпечення, так і дотримання необхідних вимог щодо підтримання ліквідності банківських установ та нормативів кредитного ризику. Стратегія розвитку ринку банківських послуг в Україні, якщо така має формуватися на рівні усїєї банківської системи, має чітко передбачати, що однією з необхідних умов ефективності цього ринку в умовах перехідної економіки є оптимальне поєднання як власне ринкового, так і державного регулювання відносин банків з клієнтами. Отже, доречно було б розглянути можливості впливу центрального банку щодо створення в масштабах усїєї системи комерційних банків країни єдиної, уніфікованої, ефективної системи оцінки кредитоспроможності, яка б давала змогу максимально точно визначити ризик за кожним позичальником, а відтак встановити оптимальну ціну кредиту.

Зрозуміло, що асортимент банківських послуг для корпоративних клієнтів матиме тенденцію до подальшого розширення й не обмежуватиметься традиційним кредитно-розрахунковим обслуговуванням. Отже, такі послуги, як консультування підприємств з питань управління фінансами, оцінка ризиків господарських операцій, аудит і надання гарантій, а також діяльність щодо організації емісії цінних паперів є тими перспективними напрямками, котрі можуть бути визначені банками як стратегічні завдання щодо зміцнення своїх конкурентних позицій та розширення власної присутності на ринку послуг для корпоративних клієнтів. Крім того, ці напрями співробітництва у перспективі можуть стати досить високодохідними сферами діяльності банків та сприяти подальшому розширенню асортиментного ряду банківських послуг.

Таким чином, стратегія ефективного функціонування банків в умовах розвинутих ринкових відносин має бути спрямована на організацію їх діяльності у такий спосіб, щоб надавати усе більший спектр різноманітних і конкурентоспроможних послуг як роздрібним, так і корпоративним клієнтам, забезпечуючи можливості розширеного відтворення та інтенсивного зростання економіки України на шляху повноцінної інтеграції у світове господарство.
