

А. М. Демченко

### Економічна сутність рітейлу в банківському секторі України та можливості його вдосконалення

*Досліджено економічну сутність і форми рітейлу, напрями його розвитку та удосконалення. Розглянуто особливості надання таких новітніх банківських послуг, як еквайринг, факторинг, а також специфіку роботи центрів самообслуговування. Визначено перспективи впровадження новітніх технологій у комерційних банках України, використання нетрадиційних банківських послуг задля оптимізації банківських витрат і максимізації прибутків. Обґрунтовано переваги від уведення в обіг соціальної карти мешканця для жителів регіону та окреслено перспективи її впровадження на банківській платформі з урахуванням синергетичного впливу всіх програмних комплексів, які мають входити до такої системи соціальної карти мешканця. Доведено, що ефективна діяльність і конкурентоспроможність будь-якого банку забезпечується впровадженням новітніх, соціально-орієнтованих послуг шляхом розширення сфери рітейлу з використанням інноваційних технологій.*

*Ключові слова: банківські операції, банківські послуги, інтернет-технології, телебанкінг, платіжна карта, соціальна карта, новітні послуги.*

Важливою характерною рисою сучасної банківської справи є те, що за формою та технологіями банківське обслуговування фізичних осіб усе більше наближається до роздрібної торгівлі – рітейлу. Банки створюють клієнтоорієнтовану модель ведення бізнесу, пропонуючи специфічні види послуг специфічним групам клієнтів, намагаючись реалізувати принцип індивідуального обслуговування масової клієнтури. Зростає респонсивність банків, тобто їх спроможність реагувати на зміни та появу нових потреб споживачів. Актуальним питанням сьогодення є визначення основних світових тенденцій розвитку роздрібного банківського бізнесу. Тому виникає необхідність у проведенні поглиблених досліджень економічної сутності рітейлу в банківському секторі України та його ролі у розширенні сфери послуг шляхом упровадження новітніх інноваційних послуг у комерційних банках для отримання максимальних доходів і збереження їх ліквідності.

Питання функціонування ринку новітніх банківських послуг серед вітчизняних авторів досліджували О. Васюренко, Т. Васильєва, О. Вовчак, А. Єпіфанов, А. Пересада. Серед зарубіжних авторів вагомий внесок у розробку цього питання внесли І. Балабанов, М. Бітнер, Н. Вудкок, Ж. Ламбен, О. Лаврушин та ін. Проте питання розвитку рітейлу в Україні потребує детальнішого вивчення.

Аналіз публікацій дозволив встановити, що рітейл – роздрібний продаж, роздріб, роздрібна торгівля, магазин – це продаж товарів і послуг кінцевому споживачеві. Дослівний переклад з англійської мови слова «retail» – роздріб. У ширшому сенсі рітейл слід розглядати не тільки як будь-яку торговельну точку, а принцип організації торгівлі. Під визначення рітейл підпадає будь-яка робота з будь-яким покупцем, який може вільно прийти і купити товар [1].

Найдавнішою формою рітейлу є стріт-рітейл, або вулична торгівля [2]. Рітейл використовує особливі рітейл-технології торгівлі [3]:

- розміщення підприємств роздрібної торгівлі за певними правилами локації;
- пропозицію згрупованого асортименту товарів постійного попиту;
- застосування торгового обладнання;
- застосування торгового маркетингу;
- мінімум торгового персоналу;
- застосування самообслуговування клієнтів;
- автоматизація обліку, закупівель і зберігання товару;
- оптимізація логістики, торговельної площі тощо.

Важливою ознакою ритейлу є велика різноманітність пропонованих товарів і послуг, зібраних в одному місці. Усе це скорочує витрати на обслуговування кожного клієнта, знижує витрати, а значить підвищує конкурентоспроможність. Використання цих ритейл-технологій дозволяє продавати товар у роздріб великими обсягами, порівняно з обсягами продажів оптової торгівлі [3].

Мережевий ритейл – мережа одноформатних (рідше різноформатних) магазинів, об'єднаних одним власником, єдиною системою логістики, закупівлі, єдиної товарної політикою. Усе це дозволяє ще більше знизити витрати, а значить запропонувати покупцеві продукцію за значно нижчою ціною, ніж у немережєвих торгових точках. Низькою ціною і постійною наявністю основного асортименту, доступністю торгових точок мережевий ритейл привертає велику кількість споживачів і отримує більший прибуток за рахунок оборотів [3].

Розглянемо особливості ритейлу в банківському секторі. Для успішного функціонування комерційних банків і їх позиціонування на ринку необхідно чітко сформулювати та управляти системою банківських послуг. Відомо, що комерційні банки України у своїй діяльності використовують стандартний пул банківських операцій: активно-пасивні; розрахунково-касові; валютні; операції з цінними паперами; довірчі операції тощо.

Проте на цей час упроваджується спектр новітніх інноваційних послуг у комерційних банках. Саме це є поштовхом для боротьби вже не просто за визначений сегмент клієнтів, а за кожного споживача комерційних банків [4].

У Законі України «Про фінансові послуги і державну регуляцію ринків фінансових послуг» від 12.07.2001 р. фінансові послуги визначено як «операції з фінансовими активами, які здійснюються на користь третіх осіб, у випадках передбачених законодавством, і за рахунок притягнення від інших осіб активів, з метою здобуття прибутку або збереження реальної вартості фінансових активів» [5].

Класифікацію банківських послуг можна представити у вигляді рис. 1.

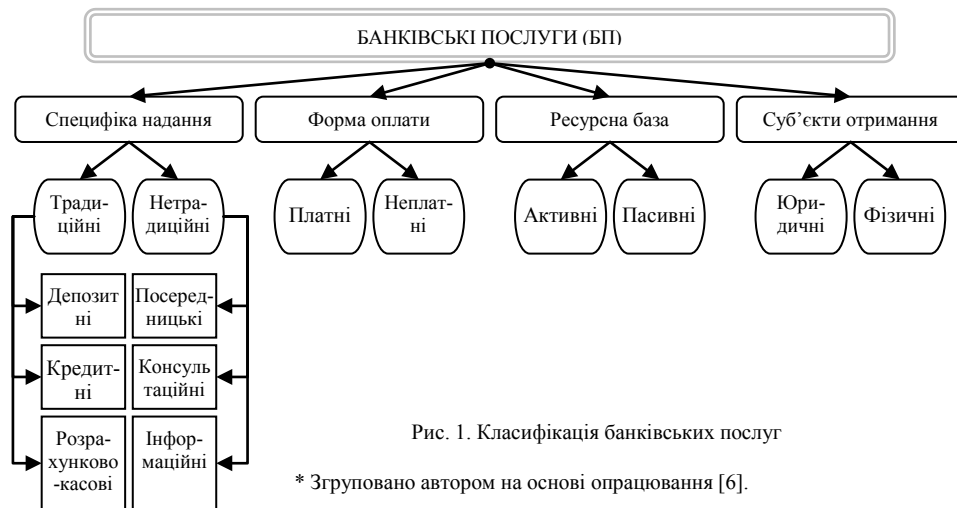


Рис. 1. Класифікація банківських послуг

\* Згруповано автором на основі опрацювання [6].

До новітніх відомих послуг комерційного банку належать: гарантії та поручительства, трастові послуги, факторингові послуги, послуги форфейтингу, лізингові послуги.

Комерційні банки виконують послуги зі збереження цінностей: надають в оренду сейфи клієнтам, здійснюють операції зі збереження цінних паперів з одночасним отриманням з них доходу, погашення облігацій із закінченим строком дії, обміну цінних паперів, їх купівлі та продажу, отримують кошти за заставними листами [6].

## Економічна сутність рітейлу в банківському секторі України та можливості його вдосконалення

Проте, попри такий широкий спектр банківських послуг (як традиційних, так і новітніх), беручи до уваги стрімкий розвиток економічної системи, комерційний банк має пропонувати і використовувати у своїй діяльності набагато більше можливостей упровадження сучасних інновацій і технологій задля забезпечення розширення кола клієнтів і використання своїх послуг на банківському ринку, які відповідають наявним або потенційним фінансовим потребам клієнтів, власним інтересам банку та вимогам банківського законодавства, надають зацікавленим сторонам додаткові вигоди та є результатом банківського інжинірингу.

У широкому розумінні банківські інновації характеризуються як процес створення додаткової цінності для клієнтів, працівників і власників банків шляхом внесення якісних змін у всі сфери діяльності банку – продукти, послуги, процеси, бізнес-моделі та стратегії, що стають результатом практичної реалізації нових ідей, знань і стороннього досвіду.

Отже, за умов конкуренції новим видом послуг банку стала система дистанційного банківського обслуговування (рис. 2). Розглянемо детальніше сутність новітніх банківських послуг.

Еквайринг – це банківська послуга, яка дозволяє торговим підприємствам приймати в оплату за свої товари й послуги банківські платіжні картки (VISA, VISA Electron, Eurocard, Master Card, Maestro, American Express). Крім того, існує інтернет-еквайринг – проплати за товари та послуги торговим підприємством здійснюється через мережу Інтернет платіжними картками в будь-який час і в будь-якому місці за наявності комп'ютера.

Факторинг – це комплекс обслуговування, який включає фінансування та сервіс. Переваги факторингу – фінансування поставок товару, тобто надання послуг, що не вимагає оформлення застави і страхування, контроль своєчасності оплати товарів і послуг покупцем згідно з контрактом, можливість надання відстрочки платежу своїм клієнтом.

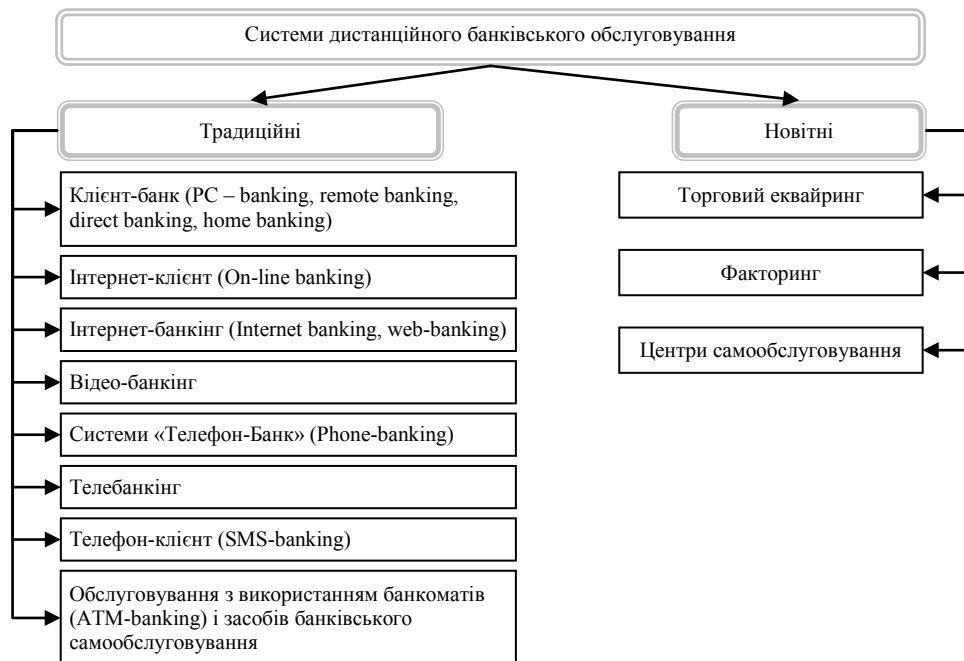


Рис. 2. Системи дистанційного банківського обслуговування

\* Складено на основі опрацювання [6].

Центри самообслуговування – це міні-відділення з встановленими банківськими терміналами, де власники платіжних карток виконують широкий спектр банківських операцій самостійно, а саме:

- погашення кредитів;
- внесення готівки на рахунок;
- поповнення депозитів;
- оплата рахунків;
- переказ коштів у зручний час і у відповідній точці перебування.

У 2014 р. виданням «Інвестгазета» було проведено дослідження щодо використання інтернет-банкінгу серед українських користувачів цієї системи. Таке дослідження дозволило банкам отримати інформацію про послуги в інтернет-банкінгу, які найбільш цікавлять їх клієнтів, на які потрібно звернути особливу увагу щодо підвищення їх привабливості серед користувачів і маркетологів (рис. 3) і якими в процесі опитування були названі:

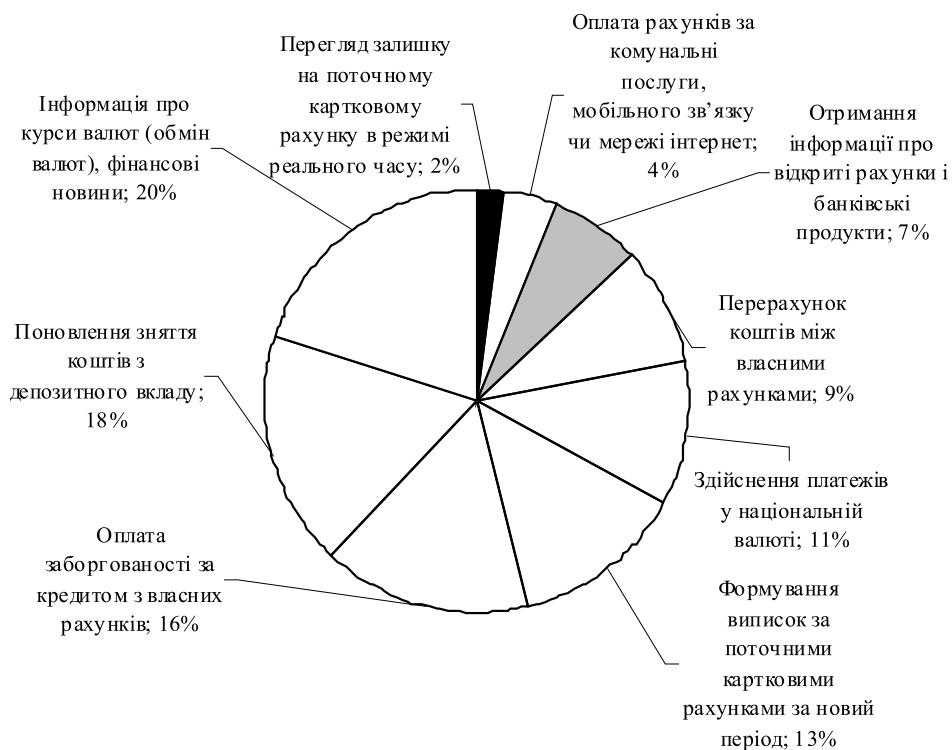


Рис. 3. Привабливість послуг інтернет-банкінгу в Україні [8]

- 1) перегляд залишку на поточному картковому рахунку в режимі реального часу;
- 2) оплата рахунків за комунальні послуги, мобільного зв'язку чи мережі Інтернет;
- 3) отримання інформації про відкриті рахунки і банківські продукти;
- 4) перерахунок коштів між власними рахунками;
- 5) здійснення платежів у національній валюті;
- 6) формування виписок за поточними картковими рахунками за новий період;
- 7) оплата заборгованості за кредитом з власних рахунків;
- 8) поновлення зняття коштів з депозитного вкладу;
- 9) інформація про курси валют (обмін валют), фінансові новини.

Аналіз зарубіжного досвіду застосування новітніх технологій на ринку банківських послуг користувачів інтернет-банкінгу показав такі результати: у

## Економічна сутність рітейлу в банківському секторі України та можливості його вдосконалення

Канаді – 68% (I місце), друге місце займає Франція – 59%, третє – Великобританія (55%), четверте – Іспанія (48%) та США (49%).

Взагалі чітких ознак виділення традиційних чи нетрадиційних послуг комерційних банків сьогодні не існує, адже велика кількість нетрадиційних послуг для окремих комерційних банків є звичайними, тобто вони їх не відносять до новітніх.

Згідно з інформацією НБУ [9], залишки коштів фізичних осіб, у тому числі строкові кошти фізичних осіб з 01.01.2009-01.03.2015 рр. постійно зростали (табл.1, рис. 4).

Таблиця 1

Динаміка зміни залишків коштів фізичних осіб  
на рахунках комерційних банків України, 2009-2015 рр. [9]

Залишки коштів фізичних осіб	01.01.2009	01.01.2010	01.01.2011	01.01.2012	01.01.2013	01.01.2014	01.01.2015	01.03.2015
Кошти фізичних осіб	213219	210006	270733	306205	364003	433726	416371	537815
З них строкові кошти фізичних осіб	175142	155201	206630	237438	289129	350779	319121	407415



Рис. 4. Показники діяльності банків України на 01.03.2015 р. [9]

Проілюстрована динаміка зміни залишків коштів фізичних осіб на депозитах і поточних рахунках комерційних банків призводить до коливання показників ліквідності банків з можливими серйозними наслідками. Для уникнення цих ситуацій у банківських технологіях слід приділити значне місце соціально орієнтованим банківським послугам.

Стабільність залишків у банках забезпечила б розробка та впровадження на банківській платформі соціальної карти мешканця регіону. Для забезпечення її функціонування кожна фізична особа зобов'язана відкрити картковий рахунок для обслуговування у банківській установі або використовувати вже наявний. На цьому рахунку будуть акумулюватися всі доходи фізичних осіб і проводитись видатки за зобов'язаннями. Паралельно розв'язується завдання щодо максимального переведення населення на безготівкову форму обслуговування, що є одним з основних факторів стабільності грошової одиниці держави. При цьому переваги від соціальної карти мешканця для жителів регіону будуть полягати у такому (рис. 5).

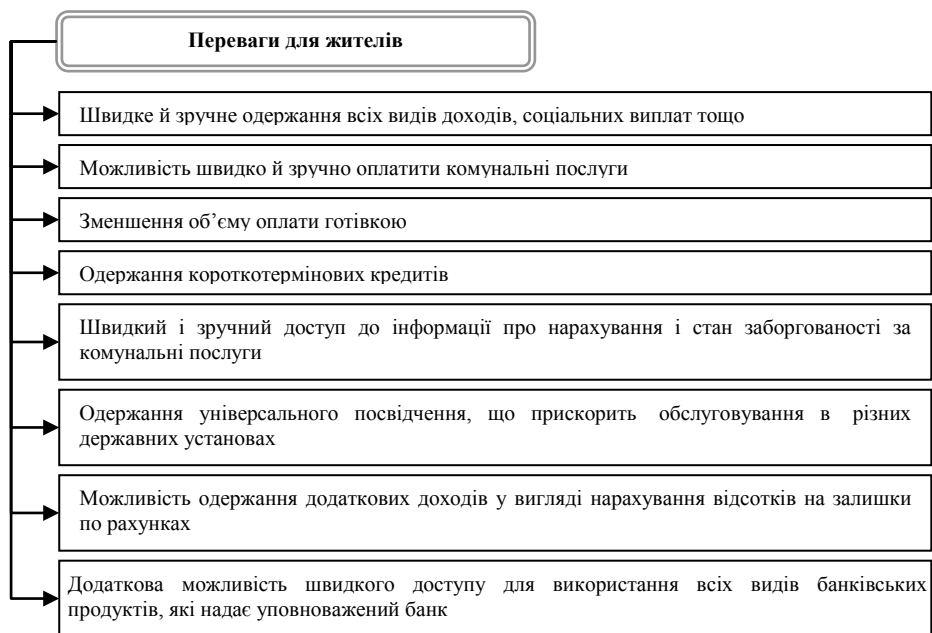


Рис 5. Переваги соціальної карти для жителів регіону

\* Сформовано автором.

Вважається, що система соціальної карти мешканця має включати низку програмних комплексів, основними з яких є такі (рис. 6).

**Фінансовий.** Експлуатується в банках або інших фінансових установах і виконує функції емісії карти, видачі всіх видів доходів, субсидій, пільг, операцій платежів у всіх формах. Ця підсистема взаємодіє з торговими системами по безготівковій торгівлі товарами, що є однією з форм соціальних допомог, а також веде повний облік і аналіз виконаних операцій. Крім того, комплекс взаємодіє з системою управління комунальним господарством, одержуючи платіжні вимоги на оплату комунальних послуг в електронному вигляді.

**Комплекс соціальних підрозділів.** Діє в міських соціальних департаментах (відділ соцстраху, Пенсійний фонд, благодійні фонди, відділ субсидій). Ці підрозділи створюють і ведуть базу даних громадян, які мають певні пільги і

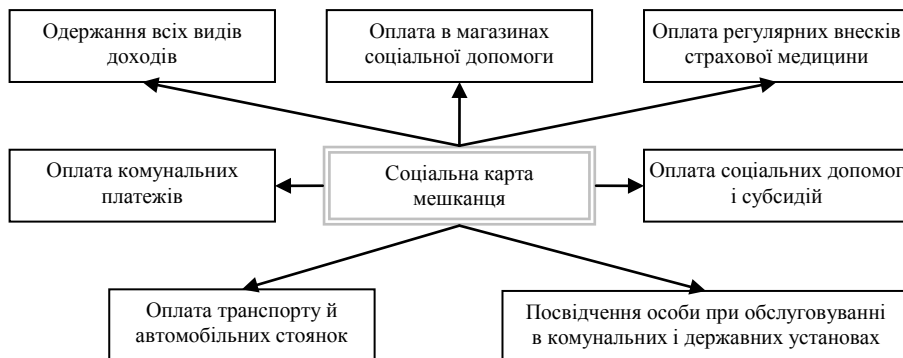


Рис. 6. Складові частини системи соціальної карти

\* Складено на основі опрацювання [1, 2, 6]



субсидії, нараховують пільги та субсидії в грошовій формі та готують реєстри для їх зарахування на спеціальні рахунки у фінансовій системі. Об'єднувальною ланкою між фінансовою системою і соціальною установою є соціальна карта, що містить ідентифікаційну інформацію про клієнта та номери рахунків, на які перераховуються адресні допомоги. За допомогою цієї карти можна отримати необхідні документи та довідки.

*Система управління комунальним господарством.* Залежно від умов система може експлуатуватись як у різних підприємствах, що надають комунальні послуги, так і в єдиному розрахунковому центрі (дистриб'юторській компанії). Система веде облік житлових і нежитлових приміщень, оренди приміщень, нараховує оплату за комунальні послуги, виписує рахунки в паперовому та електронному вигляді. За допомогою сформованих реєстрів рахунки в електронному вигляді передаються у фінансову систему. Обов'язковою умовою при укладенні договору на одержання комунальних послуг є наявність соціальної карти, тобто наявність відкритого рахунку в одній з фінансових установ, що є учасниками проекту.

*Торговий.* Комплекс експлуатується в спеціалізованих закладах торгівлі. Зокрема, обслуговує торгові операції, виконує торговельні операції в безготівковій та в готівковій формі.

*Обліковий комплекс системи медичного страхування.* Використовує картку для укладання договору на медичне страхування жителя та для проведення в банку регулярних страхових платежів, а також у страховій компанії для відслідковування використання коштів страхового медичного полісу жителя. Крім того, картка може служити як ідентифікатор у медичних установах, що дає доступ до історії хвороби пацієнта, організованої в електронну базу даних, і для проведення розрахунків між медичними установами та страховими компаніями.

Результатом роботи системи є прийом усіх видів платежів виключно банківськими установами, можливість одержання коштів і оплати за послуги в будь-якому банку регіону. Перевагою такої системи є й те, що при оплаті кошти потрапляють на рахунки одержувачів платежів, оминаючи збірні рахунки, а також запроваджується технологія оплати, при якій на особисті рахунки в банку подаються платіжні вимоги на оплату комунальних платежів в електронному вигляді.

Таким чином, ефективна діяльність і конкурентоспроможність будь-якого комерційного банку більшою мірою забезпечується впровадженням новітніх послуг комерційних банків, соціально-орієнтованих послуг шляхом розширення сфери ритейлу з використанням інноваційних технологій.

Список використаних джерел

1. Ритейл [Електронний ресурс] // Сайт «Управление магазином». Терминология. – Режим доступа : <http://www.trademanagement.ru/termin/57/>
2. Токар Д. Сучасні IT-технології в ритейлі [Електронний ресурс] / Д. Токар // Сайт «Компьютеры Технологии и комплектующие». – 2015. – 15.03. – Режим доступа : <http://xitex.net/suchasni-it-tehnologiyi-v-ritejli.htm>
3. Чернозубенко П. Е. Ритейл [Електронний ресурс] / П. Е. Чернозубенко // Сайт «Записки маркетолога». Словарь терминов маркетинга. – 2015. – Режим доступа : [http://www.marketch.ru/marketing\\_dictionary/marketing\\_terms\\_r/riteyl/index.php](http://www.marketch.ru/marketing_dictionary/marketing_terms_r/riteyl/index.php)
4. Босак О. В. Інноваційна діяльність як основний чинник підвищення конкурентоспроможності банку / О. В. Босак // Науковий вісник НЛТУ України / Національний лісотехнічний університет України. – 2009. – Вип. 19.5. – С. 131-136.
5. Закон України «Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг» від 12 липня 2001 р. №2663 [Електронний ресурс] / Верховна Рада України. – Режим доступа : <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/2664-14>
6. Бархатов Н. В. Особенности инновационных банковских услуг / Н. В. Бархатов // Вестник Челябинского государственного университета. Серия: Экономика – 2011. – №32(247). – Вып. 34. – С. 130-135.
7. Костюченко О. А. Банківське право: підручник / О. А. Костюченко. – К. : Професіонал, 2002. – 504 с.

8. Вісник Національного банку України [Електронний ресурс] / О. І. Петрик (ред.). – 2015. – № 4(230). – Режим доступу : <http://bank.gov.ua/doccatalog/document?id=16157782>
9. Дані з офіційного сайту Національного банку України [Електронний ресурс]. – 2015. – Режим доступу : <http://www.bank.gov.ua/control/uk/index>

References

1. Riteyl [Retail] (n. d.). *Website Upravleniye magazinom – Trade management*. Terminologiya [Terminology]. Retrieved from <http://www.trademanagement.ru/termin/57/> [in Russian].
2. Tokar, D. (2015, March 15). Suchasni IT-tehnolohiyi v ryteyli [Modern IT technology in retail]. *Website Komp'yutery Tekhnologii i komplektuyushchiye – Computers Technologies and accessories*. Retrieved from <http://xitex.net/suchasni-it-tehnolohiyi-v-riteyli.htm> [in Ukrainian].
3. Chernozubenko, P. Ye. (2015). Riteyl [Retail]. *Website Zapiski marketologa –Notes marketer.” Slovar' terminov marketinga Glossary marketing*. Retrieved from [http://www.marketch.ru/marketing\\_dictionary/marketing\\_terms\\_r/riteyl/index.php](http://www.marketch.ru/marketing_dictionary/marketing_terms_r/riteyl/index.php) [in Russian].
4. Bosak, O. V. (2009). Innovatsiyna diyal'nist' yak osnovnyy chynnyk pidvyshchennya konkurentospromozhnosti banku [Innovative activity as a basic factor of increase of competitiveness of the bank]. In *Naukovyy visnyk NLTU Ukrayiny [Scientific Bulletin of National Forestry University of Ukraine]*: Vol. 19.5 (pp. 131-136). Lviv. [in Ukrainian].
5. Supreme Council of Ukraine (2001). *Pro finansovi posluhy ta derzhavne rehulyuvannya ryнкiv finansovykh posluh [On Financial Services and State Regulation of Financial Services]*: Law of Ukraine, adopted on 2001, July 12, 2663. Retrieved from <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/2664-14> [in Ukrainian].
6. Barkhatov, N. V. (2011). Osobennosti innovatsionnykh bankovskikh uslug [Features innovative banking services]. *Vestnik Chelyabinskogo gosudarstvennogo universiteta. Seriya: Ekonomika – Bulletin of the Chelyabinsk State University. Series: Economics*, 247(32), 130-135. [in Russian].
7. Kostyuchenko, O. A. (2002). *Bankivs'ke pravo [Banking Law]*. Kyiv: Professional Publishing House. [in Ukrainian].
8. Petryk, O. I. (Ed.) (2015). *Visnyk Natsional'noho banku Ukrayiny [Herald of the National Bank of Ukraine]*. 2015, 230(4), (5-76). Retrieved from <http://bank.gov.ua/doccatalog/document?id=16157782> [in Ukrainian].
9. Data from official website of the National Bank of Ukraine. (2015). Retrieved from <http://www.bank.gov.ua/control/uk/index> [in Ukrainian].

**Demchenko A. M. Economic notion of retail in the banking sector of Ukraine and its improvement perspectives.**

*Economic notion and forms of retail are researched along with its development and improvement directions. The peculiarities of granting the new banking services as acquiring and factoring are examined and the specifics of self-services centers activity are outlined. The perspectives of new technologies introduction into commercial banks of Ukraine and non-traditional banking services use in order to optimize bank expenses and maximize the revenue are defined. The advantages of citizen social card introduction for the population of the region are explained and the perspectives of their introduction at banking platform taking into account the synergy influence of all program complexes (finance, social divisions, municipal engineering system, trade, medical security system account complex), that are to be included to the system of citizen social card, are outlined. In particular, citizen social card advantages for the population of the region are the following: swift and comfortable obtaining of all types of incomes, social payments, etc; swift and comfortable paying for public services; decreasing the cash payment volumes; obtaining the short-term credits; swift and comfortable access to information on calculation and debt on public services payment; obtaining of the multi-function certificate that accelerates service rendering in different public institutions; possibility to obtain additional income in the form of percents charging for the account balance; additional possibility of swift access to all types of bank products granted by the authorized bank. The fact that efficient activity and competitive ability of any bank is maintained by introduction of new socially-oriented services through expanding the retail sphere using the innovative technologies is proved. The research allowed us obtaining information on the services of Internet-banking the clients are most interested in. Special attention should be paid to: scanning the balance of the current card account in real time mode; payment of bills for public services of mobile telephony or Internet network; obtaining information on opened accounts and banking products; transfer of sums between own accounts; payments in national currency; forming of statements on current card accounts for the new period; payment of outstanding loans from own accounts; renewal of withdrawals from deposits; data on exchange rates, financial news.*

*Keywords: banking operations, banking services, Internet technologies, telebanking, payment card, social card, new services.*

*Демченко Андрій Михайлович – аспірант Університету банківської справи Національного банку України (e-mail: [ademchenko@the-bank.com.ua](mailto:ademchenko@the-bank.com.ua)).*

*Demchenko Andriy Mykhaylovych – Postgraduate of the University of Banking of the National Bank of Ukraine.*

Надійшло 14.07.2015 р.