

УДК 336.71

**Литвиненко Я. В.,***кандидат економічних наук, професор, заступник завідувача кафедри банківської справи Національної академії статистики, обліку та аудиту*

## МАРКЕТИНГОВИЙ ПІДХІД ДОСЛІДЖЕННЯ РИНКУ БАНКІВСЬКИХ ПОСЛУГ В УРАЇНІ

*У статті розглянуті питання сутності, видів банківських послуг та особливості їх надання в Україні. Аналізуються недоліки в вітчизняній банківській системі. На підставі проведеного дослідження визначаються основні напрямки розширення кількості та якості надання банківських послуг в Україні. Розглянуті маркетингові напрямки розробки стратегії надання банківських послуг та їх особливості.*

**Ключові слова:** банківська послуга, види банківських послуг, маркетингові методи дослідження, розробка стратегії надання банківських послуг, кількість та структура банківських послуг.

*В статье рассмотрены проблемы сущности, видов банковских услуг и особенности их предоставления в Украине. Определены недостатки их предоставления в отечественной банковской системе. На основании проведенного исследования определены основные направления расширения количества и качества предоставления банковских услуг в Украине. Рассмотрены маркетинговые направления разработки стратегии предоставления банковских услуг и их особенности.*

**Ключевые слова:** банковская услуга, виды банковских услуг, маркетинговые методы исследования, разработка стратегии предоставления банковской услуги, количество и структура банковских услуг.

*The questions of the entity, types of banking service and features of its realization are considered in the article. Weaknesses in the domestic banking system are determined. The investigation determines the main directions of expansion of number and quality of providing of banking service in Ukraine. Marketing strategy development directions of providing of banking services and their features are considered.*

**Key words:** banking service, types of banking services, marketing methods of researches, development of strategy of the providing of banking services, number and structure of banking services.

**Постановка проблеми.** У сучасних умовах подальший розвиток в Україні набуває банківський сектор економіки – розширюється кількість банківських установ, активно з'являються нові структури – банківські установи спільні з іноземними банківськими установами, обсяги діяльності їх збільшується. Але поки що залишаються ті недоліки, які були характерними раніше – головним чином здійснюється обслуговування юридичних осіб, кількість банківських послуг, які надаються клієнтам банку, залишається обмеженою, асортимент також невеликий, а якість низька, не запропонуються нові банківські послуги, які відповідають вимогам ринкової економіки. В більшості випадків діяльність банківських установ залишається консервативною.

**Аналіз останніх досліджень та публікацій.** Дослідженням сутності, видів та кількості банківських послуг, які надаються у світі та в Україні, займаються багато спеціалістів та вчених. До них належать О. І. Копилюка, А. М. Мороз, О. М. Музичка, І. О. Лютого, Л. Ф. Романенко, М. І. Савлука, І. О. Спіцина, Я. О. Спіцина, О. О. Солодку та інших. Головна увага в роботах цих та інших вчених зосереджена на загальній характеристиці банківських послуг, особливостям їх надання, механізму надання банківською установою. Але дослідження, які вони проводили, не розглядають проблему розвитку та розширення сфери банківських послуг, особливо в сучасних умовах розвитку економіки України.

**Мета і завдання дослідження.** Метою статті є визначення сучасного стану надання банківськими установами послуг, дослідження особливостей їх надання, можливостей розширення асортименту, залучення більшого кола клієнтів і на підставі цього підвищення ефективності діяльності в цілому банку.

**Виклад основного матеріалу.** По-своєму економічному змісту банківські послуги є частиною фінансових послуг, але мають свої особливості. Вони являють собою систему взаємовідносин, які складаються між банківськими установами та різними суб'єктами господарювання. Банківська послуга сприяє прискоренню обороту фінансових ресурсів, переміщенню його від одного суб'єкта до іншого і зумовлюється кругообігом фінансових ресурсів. Ринок банківських послуг достатньо широкий: від проведення кредитно-розрахункових послуг до ощадних, трастових та інших. Їх надання має свої особливості залежно від банківської установи, суб'єкта, якому вона надається, часу надання та інше.

Сфера банківських послуг є специфічною, що потрібно враховувати при їх наданні.

По-перше. Надання банківських послуг є непостійними з погляду якості. Вони залежать від кваліфікації робітників, які їх надають, їх рівня кваліфікації, вміння спілкуватися з клієнтами, психологічного настрою та інше. Для того, щоб банківська послуга була конкурентоздатна, її якість повинна постійно підвищуватись.

Потрібно постійно доводити її до сучасних вимог споживачів та відповідно до останніх досягнень науково-технічного прогресу.

По-друге. Надання банківських послуг пов'язано з використанням грошей і головною метою їх є отримання грошових ресурсів. Так, при наданні кредитних послуг головним змістом є отримання додаткових грошових ресурсів у вигляді прибутку банку, надання інших банківських послуг також передбачає отримання додаткових доходів банку, навіть якщо послуга носить нематеріальний характер.

По-третє. Не збереженість банківських послуг та в більшості випадків їх нематеріальний характер. Їх отримання не пов'язано з отриманням матеріальних благ, різноманітних товарів і миттєвим задоволенням потреби. Вони можуть бути розтягнуті у часі й задовольняти потреби в майбутньому (наприклад, депозитні послуги).

По-четверте. Надання банківських послуг носить абстрактний характер. Так, при отриманні депозитної послуги споживач тільки віртуально сподівається на отримання в подальшому більшої суми грошей, ніж була покладена. Аналогічна ситуація складається при купівлі цінних паперів тощо. Але споживачі придбають відчутній характер від послуги тільки безпосередньо завдяки майновим угодним відносинам.

По-п'яте. Деякі банківські послуги носять авансовий характер. Так, при отриманні депозитної послуги клієнт банку спочатку вкладає свої гроші з метою в подальшому отримання додаткового доходу.

У сучасних умовах розвитку економіки України та банківської системи кількість банківських послуг поступово збільшується. Підвищується якість їх надання, що пов'язано з підвищенням культури обслуговування клієнтів. Але в цій сфері діяльності банківських установ ще багато позитивних рис та проблем. До перших можливо зарахувати ті, що більшість банків мають широку мережу відділень; зручні для клієнтів часи роботи; в деяких банках обслуговування клієнтів проводиться достатньо швидко; постійно розширюється мережа банкоматів.

До головних з наявних проблем можна віднести такі.

Відсутність інформаційної бази по кількості послуг, які надають банківські установи. Незважаючи на те, що з кожним роком кількість їх надання по українським банкам зростає, все ж таки їх надається значно менш, ніж в інших країнах світу. Навіть не в кожному банку ведеться реєстр послуг, які він надає своїм клієнтам і не проводиться відповідний аналіз та маркетингові дослідження по їх збільшенню. Це впливає на те, що при дослідженні цього питання використовується насамперед метод опитування користувачів банків.

Тільки невелика кількість банків надає інтернет-послуги, при наданні послуг не використовуються сучасні технології розрахунків. У більшості випадків при наданні банківських послуг розрахунки проводяться в готівковій формі, недостатньо використовуються платіжні картки при розрахунках. Це пов'язано, з одного боку, з недовірою населення до такого виду розрахунків, а з іншого – з недоліками технічного характеру в роботі банкоматів та відповідних комп'ютерних систем. У зв'язку з цим при отриманні банківських послуг клієнти банків вимушені багато часу витратити в різних чергах.

У більшості комерційних банках нові послуги вводяться дуже повільно, тобто має прояв консерватизм. Виходячи з цього не проводиться системне маркетингове дослідження ринку банківських послуг та знаходження нових ніш. Не завжди своєчасно банківські установи надають інформацію про зміни в переліку та характері наданих послуг, їх новизні, особливостях та новій вартості.

Введення нових видів послуг пов'язано з достатньо великими первинними витратами, що підвищує їх собівартість. Крім того, ще велика питома вага при наданні навіть наявних послуг з застосуванням старих технологій, які передбачають залучення значної кількості робітників банку – касирів, контролерів, консультантів, що також підвищує їх собівартість. Так, деякі банки відмовляються від прийняття плати від населення за комунальні платежі в зв'язку з їх відносно великою щодо їх розміру собівартістю.

Недостатньо ще банки надають інформації про сутність своїх послуг або ця інформація неповна, що призводить до непорозуміння в подальшому між клієнтом та банківською установою. Не завжди робітники банку звертають увагу клієнтів на ті особливості, наприклад, при укладанні угоди, які надалі можуть призвести до втрати його доходу.

Останнім часом більшість комерційних банків прийняли напрямки на оновлення своїх кадрів, прийняття на роботу молодих фахівців після закінчення вищих навчальних закладів економічного профілю, які в подальшому проходять стажування в інших банківських установах. Це дозволяє суттєво підвищити компетентність робітників банку. Молоді фахівці проявляють в деяких випадках власну ініціативу, пропонують запровадити іноземний досвід, який дозволяє покращити роботу банківської установи. Але в більшості випадків, з-за консервативності керівництва, ці ініціативи не мають матеріального підтвердження, тому що спочатку потребують додаткових фінансових ресурсів, а це не відповідає меті банку – отримання сьогоденного, а не прибутку в майбутньому.

Загострюється конкурентна боротьба між банківськими установами та іншими суб'єктами, які надають фінансові послуги. Так, наприклад, послуги з кредитування можуть надавати різні фінансові групи, компанії, і боротьбу на ринку виграють ті з них, хто запропонує меншу ціну послуги. Так, по кредиту, тобто відсоток

за його користування, спрощує систему надання його, зменшує час вирішення організаційних проблем. При оплаті комунальних платежів, проведенні переказів конкуренцію банківським установам складає підприємство "Укрпошта", і головними питаннями боротьби за цей ринок є відсоток за надання цієї послуги, швидкість її надання, зменшення часу на організацію її проведення та інше.

При прогнозуванні подальшого розвитку сфери банківських послуг найбільш ефективним є застосування маркетингового підходу та розробки відповідної маркетингової стратегії. Для цього виділяються три головні напрями: розвиток поточних банківських послуг, освоєння нових банківських послуг, проходження та просування банківських послуг.

При проведенні першого напрямку проводиться глибокий та всебічний аналіз банківських послуг, які надаються банком, що існують в цьому регіоні, їх асортимент та якість. Визначається конкурентоздатність тих послуг, які надаються, при цьому порівняння проводиться не тільки в середині країни, а й в інших країнах. Для цього вивчаються вимоги споживачів, які постійно збільшуються, розширюється інформованість їх про якість аналогічних послуг, які надаються в інших країнах світу та їх широта асортименту. При цьому можуть застосовуватись різні методи та заходи, від опитування клієнтів банку до проведення інтерактивного спілкування через мережу Інтернет.

У процесі проведення другого напрямку в першу чергу проводиться дослідження та вивчення досвіду банківської системи інших країн світу та кількості банківських послуг, які надаються. Але більш доцільним є вивчення можливостей застосування новітніх банківських послуг, які ґрунтуються на останніх досягненнях науково-технічного прогресу, запровадження новітніх технологій, автоматизація та комп'ютеризація технологічних процесів, можливість надання банківських послуг на великій відстані тощо. Цей напрям потребує вкладання достатньо великих коштів на проведення наукових досліджень, запровадження нової техніки, залучення висококваліфікованих спеціалістів та фахівців, запровадження системи стимулювання праці. У більшості випадків запровадження нових банківських послуг потребує і відповідних спеціалістів, які їх надають. При розробці стратегії впровадження нового виду банківської послуги обов'язково розраховуються собівартість та можливий прибуток, який планується отримати. Головним залишається принцип ефективності надання банківської послуги, при цьому розрахунок повинен проводитись на довгострокову перспективу. Визначаються також строки впровадження нових банківських послуг, строк окупності. Особлива увага приділяється розробці та обґрунтуванню тарифної та цінової політики на банківські послуги. Для цього проводиться сегментація споживачів за різними ознаками (доходності клієнтів банків, віку, рівня освіти, креативності поведінки, видам діяльності, відстані від банківської установи, частота користування банківською послугою та інше). Визначається можливість застосування різноманітних маркетингових цінових стратегій починаючи від впровадження банківської послуги на ринок і до різних стратегій якості.

Напрямок просування банківських послуг на ринок пов'язаний і є продовженням першого та другого напрямку, але має свої особливості та відносну незалежність. Головною складовою цього напрямку є правове забезпечення таких послуг. Їх надання повинно носити юридично-договірний характер. Це передбачає розробку різноманітних юридичних документів згідно з чинним в Україні законодавством і дотримання їх виконання. Надання банківських послуг ґрунтується на підставі укладених угод між банком та клієнтом, передбачає роз'яснення останньому не тільки його прав та обов'язків, а й окремих особливостей та умов. Від цієї роботи залежить подальша довіра клієнта до банку та продовження різноманітних стосунків.

Подальший розвиток сфери банківських послуг в Україні може проходити за такими напрямками.

Розширення кількості та асортименту надання банківських послуг. Зараз надаються головним чином традиційні банківські послуги: депозитні, кредитні, зарплатні, інкасові, переводи грошових вкладів, оплата різних платежів, у тому числі й комунальних, трастові, лізингові, операції з іноземною валютою, цінними паперами, аудиторські послуги, інформаційні, консультаційні тощо. Потрібно розширювати кількість банківських послуг і надавати різні консультації щодо бухгалтерського ведення рахунків, купівлі-продажу цінних паперів та їх моніторингу, забезпечення угод з нерухомістю, спільне інвестування різноманітних проектів, у тому числі й із фізичними особами, робота з дорожніми чеками та векселями, факторингові послуги, надання поручительства, зберігання цінностей та надання можливості користування банківськими скриньками, проведення тематичних семінарів для клієнтів банку, різноманітні страхові послуги, інтерактивне обслуговування клієнтів за допомогою інтернет-зв'язку та інше.

Додаткове залучення клієнтів за рахунок надання додаткових пропозицій і за рахунок банківських послуг. У визначеному ступені це залежить від тих особистих довірчих стосунків, які складаються між клієнтами та банківською установою. Вони повинні бути прозорими, без будь-яких недомовленостей і при цьому вигоду економічну повинні отримувати обидві сторони.

Розширення сфери надання банківських послуг. У сучасних умовах надання практично 90% всіх банківських послуг сконцентровано у великих містах (Київ, Харків, Донецьк, Дніпропетровськ, Львів та інше).

Практично відсутнє надання банківських послуг у сільській місцевості. У більшості це пов'язано з відсутністю розвинутої банківської інфраструктури, що ускладнює взагалі обслуговування цього населення.

Для усунення цієї проблеми можливе утворення особливих так званих "гібридів об'єднання відділень пошта-банк", які характерні для деяких країн Європи. Поштові відділення мають найбільш розгалужену мережу своїх відділень по всій країні і практично у всіх сільських населених пунктах. У деяких країнах складова банківських послуг, які надаються такими установами, може буде більшою, ніж поштою.

Потрібно розширювати міжнародні зв'язки з банківськими установами інших країн світу. При цьому можливо надання спільних банківських послуг з іноземними банками щодо переводу грошових ресурсів з іноземних рахунків, депозитні операції в валюті, інвестування грошових ресурсів у спільні проекти тощо.

**Висновки.** Надання банківських послуг є одним із важливих напрямків діяльності комерційного банку, але в Україні ще існують проблеми, які потребують вирішення. Основним напрямом є розширення кількості та асортименту банківських послуг, підвищення їх якості, швидкості їх надання, застосування новітніх технологій. Збільшення кількості клієнтів банку, які отримують банківські послуги, можливе за рахунок підвищення їх конкурентоздатності та відповідності вимогам споживачів, особливо з урахуванням їх усвідомленості та інформованості про останні досягнення науково-технічного прогресу.

#### **Література:**

1. Лютий І. О., Солодка О. О. Банківський маркетинг. – К.: ЦУЛ, 2009. – 776 с.
2. Банківська справа / за ред. А. М. Мороза. – К.: КНЕУ, 2000. – 384 с.
3. Кошилюк О. І., Музичка О. М. Банківські операції. – К.: ЦУЛ, 2012. – 536 с.
4. Снігурська Л. П. Банківські операції і послуги: Навч. посіб. – К.: МАУП, 2006. – 456 с.