

РИНКОВА ПОВЕДІНКА СПОЖИВАЧІВ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ

В умовах сьогодення дослідження та регулювання ринкової поведінки споживачів фінансових послуг має бути одним з найбільш динамічних та перспективних напрямків банківської діяльності.

У Законі України «Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг» фінансова послуга трактується як «...операції з фінансовими активами, що здійснюються в інтересах третіх осіб за власний рахунок чи за рахунок цих осіб, а у випадках, передбачених законодавством, - і за рахунок залучених від інших осіб фінансових активів, з метою отримання прибутку або збереження реальної вартості фінансових активів» [1].

Останнім часом на фінансовому ринку України фінансові установи і регулятори застосовують термін «ринкова поведінка». Найчастіше до нього вдаються, коли йдеться про захист прав споживачів, корпоративне управління, етику поведінки тощо[2].

Досліджено, що в Україні почали в більшому ступені зважати на питання щодо захисту прав споживачів фінансових послуг, проте, слід відзначити, що здійснюється це стосовно лише окремих фінансових послуг. Зокрема, у 2016 році було ухвалено Закон України «Про споживче кредитування» [3]. Основна мета даного законодавчого документу розглядається через створення механізму споживчого кредитування, який сприятиме забезпеченню захисту прав та законних інтересів як споживачів, так і кредиторів у фінансовій сфері, створюватиме належне конкурентне середовище на фінансовому ринку, підвищуватиме рівень довіри споживачів до нього, забезпечуватиме сприятливі умови для розвитку економіки країни, сприятиме фінансовій стабільності.

Феномен фінансової стабільності у сучасних динамічних умовах розвитку соціально-економічної системи має багатобічний і комплексний характер. Фінансова стабільність являє собою динамічну характеристику здатності фінансово-кредитної системи до поглинання впливу негативних загроз зовнішнього та внутрішнього середовища з метою ефективної трансформації фінансових ресурсів у розвиток реального сектору економіки країни. Найважливішими складовими фінансової стабільності є стабільність суб'єктів фінансових відносин та стабільність фінансової інфраструктури, стан якої характеризується збалансованістю, стійкістю до внутрішніх і зовнішніх негативних чинників, здатністю забезпечити ефективне функціонування національної економічної системи [4, с. 117].

Досліджуючи питання захисту прав споживачів фінансових послуг, маємо відзначити, що є випадки, у яких положення закону не застосовуються:

поширені серед споживачів кредитні договори зі строком погашення до одного місяця; кредитні договори, розмір кредиту за якими не перевищує однієї мінімальної заробітної плати на день укладення договору; договори позики, що не передбачають сплати відсотків чи інших платежів за користування грошовими коштами; кредити, що надаються ломбардами у разі передавання предмета застави на збереження ломбарду, за умови, що зобов'язання споживача обмежуються вартістю предмета застави [2].

Слід зазначити, що захист прав споживачів — це тільки один із напрямів регулювання ринкової поведінки, зокрема споживачів фінансових послуг. На нашу думку, даний напрям неможливо ефективно реалізувати без пруденційного нагляду та забезпечення фінансової стабільності.

Оцінюючи систему регулювання ринкової поведінки споживачів цільових сегментів АБ «Укргазбанк», нами встановлено, що Банк організовує свою діяльність за діючим законодавством та інституціями, які контролюють його виконання; сформованою культурою бізнесу та надання фінансових послуг; а також на підставі очікувань та довіри споживачів.

З огляду на визначені обов'язкові фактори ефективного регулювання ринкової поведінки, що покладено в основу діяльності АБ «Укргазбанк», Банк за останні роки досяг позитивної динаміки в обсягах споживання банківських продуктів клієнтським сегментом – приватними клієнтами.

Виявлено, що в останні роки пріоритетним напрямком було збереження позицій АБ «Укргазбанк» у цьому сегменті. З цією метою Банк працював над підвищенням конкурентоспроможності існуючої продуктової лінійки та впровадженням ЕКО -продуктів.

Враховуючи існуючу ринкову кон'юнктуру, стратегію АБ «Укргазбанк» та умови економічного середовища, особлива увага приділялася таким високодохідним продуктам кредитування як овердрафти для фізичних осіб.

Банк реалізує програми овердрафтового кредитування як за продуктом «Домовичок», який включає в себе депозитну та кредитну складову, так і шляхом встановлення лімітів овердрафтів у рамках зарплатно – кредитних проектів. Результатом проведеної роботи є встановлення протягом 2018 року 66655 лімітів овердрафтів на загальну суму понад 808 млн. грн. При цьому, за розрахунками показників динамічного ряду з 2014 р. по 2018р., встановлено, що не зважаючи на коливання кількості встановлених лімітів як в абсолютному так і у відносному вимірах, в цілому за період дослідження спостерігається чітка позитивна динаміка із середніми щорічними приростами у 14964 од., що становить 76,94%.

З 2015 року АБ «Укргазбанк» разом з іншими державними банками долучився та став активним учасником Державної цільової економічної програми енергоефективності і розвитку сфери виробництва енергоносіїв з відновлюваних джерел енергії та альтернативних видів палива, та розробив програму роздрібного цільового кредитування «Тепла оселя», яка передбачає надання кредитів населенню на придбання енергоефективного обладнання та/або матеріалів з подальшим відшкодуванням Державним агентством з

енергоефективності та енергозбереження України частини кредиту позичальникам за рахунок державного бюджету.

Обсяг видачі кредитів за програмою «Тепла оселя» протягом 2016 – 2018 рр. становив 49931 кредит на загальну суму близько 1044млн. грн., з них 16694 кредити на суму понад 452 млн. грн. було видано за 2018 рік. Прораховано, що середньорічні прирости видачі кредитів за програмою становлять 104, 069 млн. грн. або 36,12%.

Враховуючи зміни чинного законодавства, ринкову кон'юнктуру, практику кредитування в умовах економічного середовища, що постійно змінюється, Банком забезпечувалася підтримка в конкурентному стані існуючих кредитних програм на придбання автотранспорту, житла як на первинному, так і на вторинному ринках — їх модифікація та удосконалення.

За підсумками 2018 року по авто кредитам АБ «Укргазбанк» посів 3 місце збільшивши свою частку ринку з 0% до 7%. За 2018 рік було видано 1035 кредитів на загальну суму 416 млн. грн. Прораховано, з кожним місяцем сума видачі авто кредитів в середньому збільшується на 21 млн. грн. або 5,62 %.

У 2018 році АБ «Укргазбанк» із показником в 90 виданих іпотечних кредитів став банком №1 за напрямом іпотечного кредитування. За 2018 ріці було видано біля 400 іпотечних кредитів на суму 162 млн. грн. Прораховано, з кожним місяцем сума видачі іпотечних кредитів в середньому збільшується на 8 млн. грн. або 7,61 %.

Залучення депозитів фізичних осіб є одним із важливих джерел формування ресурсної бази АБ «Укргазбанк». Банк пропонує клієнтам різноманітні депозитні продукти: класичні депозити з виплатою відсотків щомісячно або в кінці строку, продукти з можливістю поповнення, депозитні програми, які передбачають можливість автоматичного продовження строку дії договору.

Протягом 2018 року діяла депозитна програма «Берегиня», яка передбачає перерахування благодійної допомоги на рахунок дитячих будинків в розмірі 1% річних від суми депозиту на рахунок дитячого будинку, розташованого в регіоні, в якому залучено депозит. У 2018 році на користь дитячих будинків перераховано понад 340 тис. грн. При цьому, за розрахунками показників динамічного ряду з 2014р. по 2018р., встановлено, що не зважаючи на коливання суми депозитного портфелю як в абсолютному так і у відносному вимірах, в цілому за період дослідження спостерігається чітка позитивна динаміка із середніми щорічними приростами у 2051,275млн. грн. що становить 88,12%.

Отже, фінансові ринки у світовій економіці залежать від рівня довіри між споживачами фінансових послуг та фінансовими установами. На недовіру споживачів фінансових послуг впливають як сумнівні практики, що використовують окремі фінансові установи, так і відсутність ефективного захисту прав споживачів.

З огляду на викладене, вважаємо, що запровадження в Україні регулювання ринкової поведінки споживачів фінансових послуг сприятиме підвищенню довіри до фінансової системи України через забезпечення

реалізації етичної бізнес-поведінки надавачів фінансових послуг, підвищення рівня корпоративного управління учасників ринку фінансових послуг та ефективності й надійності надавачів фінансових послуг.

Використані джерела

1. Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг. Закон України від 12.07.01 № 2664. URL:https://taxlink.ua/ua/normative_acts/zakon-ukraini-pro-finansovi-poslugi-ta-derzhavne-regulyuvannya-rinkiv-finansovih-poslug/(дата звернення: 12.02.2020)

2. Овдій Ю. Регулювання ринкової поведінки учасників фінансового ринку: міжнародний досвід та поточний стан в Україні. *Фінансовий директор компанії*. 2019. №6. URL:<https://www.facebook.com/notes/689334254853710/>(дата звернення: 12.02.2020)

3. Про споживче кредитування. Закон України від 15.11.16 № 1734 - VIII URL:https://kodeksy.com.ua/pro_spozhyvche_kredituvannya/16.htm(дата звернення: 12.02.2020)

4. Самко Н.Г. Фінансова стабільність як чинник розвитку національної економіки. *Науковий вісник Чернівецького університету*. 2014. Випуск 710-711. *Економіка*. С.113 – 118. URL:file:///C:/Users/Home778/Downloads/Nvchu_ec_2014_710-711_27.pdf(дата звернення: 12.02.2020)

Відомості про автора:

а) прізвище, ім'я, по батькові: Муштай Валентина Анатоліївна

б) вчене звання: доцент

в) науковий ступінь: к.е.н.

г) місце роботи: СНАУ, кафедра маркетингу та логістики

д) адреса для листування: 40000, м. Суми, вул. Г. Кондрат'єва 160, кафедра маркетингу та логістики