

УДК 336.77:330.567.22

З. М. Криховецька,
к. е. н., доцент, доцент кафедри фінансів,
Прикарпатський національний університет імені Василя Стефаника
ORCID ID: <https://orcid.org/0000-0002-0028-1960>

С. О. Кропельницька,
к. е. н., доцент, доцент кафедри фінансів,
Прикарпатський національний університет імені Василя Стефаника
ORCID ID: <https://orcid.org/0000-0003-4992-9550>

І. В. Кохан,
к. е. н., доцент, доцент кафедри фінансів,
Прикарпатський національний університет імені Василя Стефаника
ORCID ID: <https://orcid.org/0000-0002-9262-5723>

DOI: 10.32702/2306-6814.2023.14.67

СУЧАСНИЙ СТАН ТА ПЕРСПЕКТИВИ РОЗВИТКУ БАНКІВСЬКОГО СПОЖИВЧОГО КРЕДИТУВАННЯ В УКРАЇНІ

Z. Krykhovetska,
PhD in Economics, Associate Professor,
Associate Professor of the Department of Finance, Vasyl Stefanyk Precarpathian National University
S. Kropelnyska,
PhD in Economics, Associate Professor,
Associate Professor of the Department of Finance, Vasyl Stefanyk Precarpathian National University
I. Kokhan,
PhD in Economics, Associate Professor,
Associate Professor of the Department of Finance, Vasyl Stefanyk Precarpathian National University

CURRENT STATE AND PROSPECTS OF THE DEVELOPMENT OF CONSUMER LENDING IN UKRAINE

Споживче кредитування відіграє важливу роль у соціально-економічному розвитку України і багатьох розвинутих країн світу. Його значення пояснюється бажанням фізичних осіб покращити свій рівень життя. Він підвищує платоспроможність населення, що сприяє швидшій реалізації товарів і послуг для повсякденного використання. Споживчий кредит є найпоширенішою формою кредиту, яку банки широко надають населенню. Банки зацікавлені у розвитку цього виду кредитування, оскільки воно є більш дохідним порівняно з кредитуванням великих підприємств або галузей економіки. Простота отримання, зручність, доступність та цільове призначення споживчих кредитів є їхніми очевидними перевагами, що стимулює зростання попиту на такі кредитні продукти. Пандемія коронавірусу та військова агресія

Пандемія коронавірусу та військова агресія Росії суттєво вплинули на стан кредитування в Україні, зокрема на споживче кредитування.

Метою цієї статті є проведення аналізу поточного стану споживчого кредитування в банківському секторі України в сучасних умовах, а також визначення напрямків подальшого розвитку цієї сфери.

У статті визначено сутність та роль споживчих кредитів, охарактеризовано сучасні поширені види споживчих кредитів. Проведено аналіз динаміки та структури кредитів, наданих банками України фізичним особам за цільовим спрямуванням. Проаналізована структура банківських споживчих кредитів за термінами погашення та видами валют, якість споживчих кредитів. Охарактеризована динаміка процентних ставок за споживчими кредитами та фактори, що впливають на них.

Запропоновано напрями підвищення ефективності споживчого кредитування вітчизняних банків, серед яких: забезпечення ефективного кредитного ризик-менеджменту, формування ефективної системи заходів щодо роботи з проблемними кредитами, удосконалення політики банків щодо споживчого кредитування, активне використання інновацій у цій сфері.

Для досягнення успіху на ринку споживчого кредитування банкам необхідно протистояти сучасним викликам шляхом трансформації своїх підходів до споживчого кредитування.

Consumer lending plays a significant role in the socio-economic development of Ukraine and many developed countries worldwide. Its importance is driven by individuals' desire to improve their standard of living. It enhances the purchasing power of the population, facilitating the faster acquisition of everyday goods and services. Consumer loan is the most common form of loan provided by banks to the population. Banks are interested in developing this type of lending because it is more profitable in comparison with lending to large enterprises or economic sectors. The simplicity of obtaining consumer loans, along with their convenience, accessibility, and targeted purposes, are evident advantages that stimulate the demand for such credit products. The COVID-19 pandemic and the military aggression by Russia have significantly affected lending in Ukraine, particularly consumer lending. The purpose of this article is to analyze the current state of consumer lending in the banking sector of Ukraine under contemporary conditions and determine the directions for its further development. The article defines the essence and role of consumer loans, characterizes the prevalent types of consumer loans. It analyzes the dynamics and structure of loans provided by Ukrainian banks to individuals for specific purposes. The structure of banking consumer loans is examined in terms of repayment periods and currency types, as well as the quality of consumer loans. The dynamics of interest rates for consumer loans and the factors influencing them are characterized. Directions for increasing the efficiency of consumer lending in domestic banks are proposed, including ensuring effective credit risk management, establishing an effective system for dealing with problem loans, improving banks' policies regarding consumer lending, and actively utilizing innovations in this field. To succeed in the consumer lending market, banks need to address modern challenges by transforming their approaches to consumer lending.

Customer data orientation, technology application, and ecosystem partnership are key principles for transforming lending.

Ключові слова: споживчий кредит, банківське споживче кредитування, вартість споживчих кредитів, непрацюючі кредити, трансформація споживчого кредитування.

Key words: Consumer loan, bank consumer lending, cost of consumer loans, non-performing loans, transformation of consumer lending.

ПОСТАНОВКА ПРОБЛЕМИ У ЗАГАЛЬНОМУ ВИГЛЯДІ

Споживче кредитування посідає важливе місце у соціально-економічному розвитку як України, так і більшості розвинутих країн світу. Важливість споживчого кредитування пояснюється прагненням фізичних осіб до підвищення рівня та якості життя. Споживчий кредит є найбільш поширеним видом кредитних послуг банків, який широко надається населенню, підвищує його платоспроможність, чим забезпечує прискорення реалізації товарів широкого вжитку і побутових послуг. Споживче кредитування в сучасних умовах характеризується швидкими темпами розвитку в усьому світі, а кредитні послуги населенню є одними з найважливіших

при формуванні доходів банків. Банки зацікавлені в розвитку такого кредитування через більший рівень дохідності порівняно з кредитуванням великих підприємств чи галузей економіки. Їхня простота отримання, зручність, доступність та цільове призначення є беззаперечними перевагами, які забезпечують зростання попиту на відповідні кредитні продукти. Пандемія коронавірусу та військова агресія Росії є суттєвими чинниками, які істотно вплинули на стан кредитування в Україні та споживче зокрема. З початком коронакризи попит населення на споживчі кредити почав зменшуватися, що було зумовлено погіршенням їхнього фінансового стану. З початку військової агресії Росії попит на споживчі кредити далі залишається пригніченим.

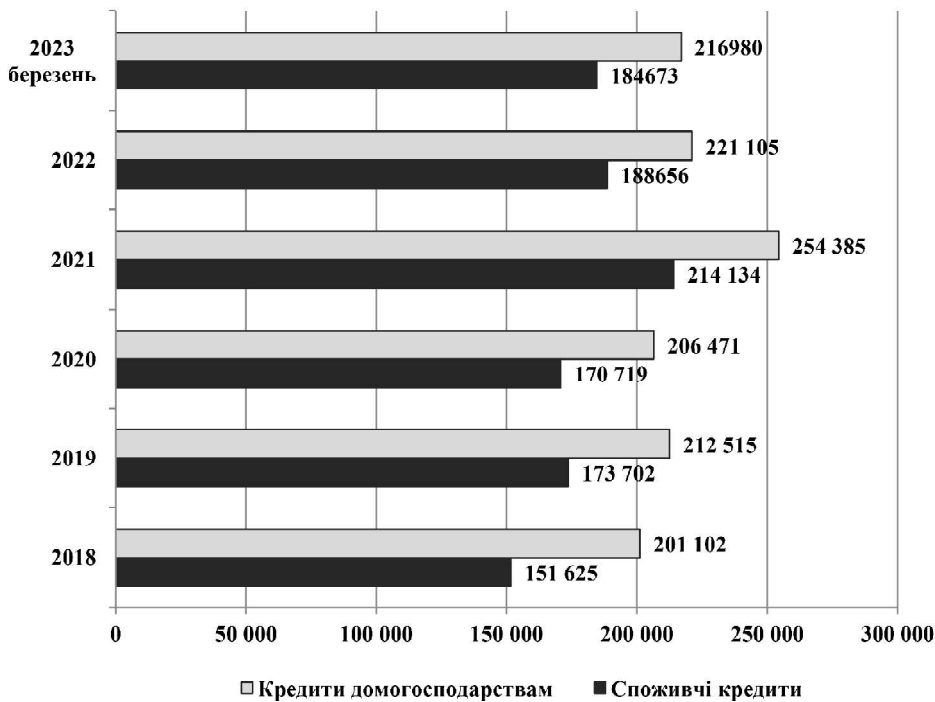


Рис. 1. Порівняння динаміки споживчих кредитів та загального портфеля кредитів, наданих банками України, фізичним особам, млн грн

Джерело: складено за даними [7].

АНАЛІЗ ОСТАННІХ ДОСЛІДЖЕНЬ І ПУБЛІКАЦІЙ

До представників наукової спільноти, які досліджували протягом останніх років різні аспекти споживчого кредитування, можна віднести таких як А.Кравченко [1, 2], М. Дубина [2] (особливості функціонування та розвитку незабезпеченого споживчого кредитування), Н. Волкова, Г. Статкевич [3] (проблеми та напрями розвитку споживчого кредитування в умовах кризи), А. Іващенко, Т. Городецька, С. Мелешкевич [4] (стан та організаційно-економічне забезпечення банківського споживчого кредитування в Україні), С. Єгоричева, І. Вертебний [5] (вплив кредитних послуг на фінансову безпеку населення). Такий рівень зацікавленості до проблем розвитку споживчого кредитування науковцями свідчить про постійну актуальність даної проблеми та важливість для стану економіки та добробуту населення.

ФОРМУЛЮВАННЯ ЦІЛЕЙ СТАТТІ (ПОСТАНОВКА ЗАВДАННЯ)

Метою статті є проведення аналізу стану банківського споживчого кредитування в Україні в сучасних умовах та встановлення напрямів його подальшого розвитку.

ВИКЛАД ОСНОВНОГО МАТЕРІАЛУ ДОСЛІДЖЕННЯ

Споживчий кредит — є видом фінансових відносин між кредитором (банком або небанківською кредитною установою) та позичальником-фізичною особою з приводу надання грошових коштів на придбання споживчих товарів тривалого користування або на фінансуван-

ня споживчих потреб позичальника, що не пов'язані з підприємницькою, незалежною професійною діяльністю чи здійсненням обов'язків найманого працівника, на умовах, зазначених в укладеному між сторонами кредитному договорі.

Характерною ознакою цієї форми кредиту є кредитування кінцевого споживання, тобто споживчий кредит змогу населенню споживати товари і послуги ще до того, як вони спроможні їх оплатити. Саме цим він забезпечує підвищення життєвого рівня споживачів. Макроекономічна роль споживчого кредиту полягає у збільшенні сукупного платоспроможного попиту на предмети споживання і послуги, що стимулює збільшення обсягів їх виробництва, прискорення обігу товарів, що в свою чергу сприяє розвитку окремих галузей економіки, збільшенню ВВП, підвищенню

рівня загального добробуту в державі. Проте вказані вище наслідки будуть лише тоді, коли позичальники чітко розуміють справжню мету отримання кредиту (не просто купити автомобіль як ознаку соціального статусу, а для вирішення важливих домашніх справ, скорочення часу та добирання тощо), реально оцінюють свої фінансові можливості станом на тепер і перспективу, а також ризики, що виникають через отримання кредиту. Незважаючи на задоволення від наявності тих чи інших благ до моменту їх повної виплати, "жити в борг" можна, коли позичальник впевнений в стабільності чи збільшенні доходу та вміє раціонально планувати бюджет сім'ї [5].

Для досвідчених позичальників споживчі кредити допомагають досягти бажані потреби і профінансувати своє життя.

Сучасними поширеними видами споживчих кредитів за конкретними об'єктами є такі:

- кредитні картки, які клієнти використовують для фінансування щоденних покупок;
- автокредити на придбання транспортного засобу;
- студентські позики для фінансування освітніх потреб;
- персональні позики для фінансування особистих цілей;
- іпотечне кредитування на купівлю чи будівництво житла.

За забезпеченням виділяють забезпечені і незабезпечені споживчі кредити. Перші позики забезпечені заставою, гарантіями, поруками. Такі позики, в основному, дають можливість отримати позичальнику більші суми фінансування і на довший термін під нижчу відсот-

Таблиця 1. Динаміка та структура кредитів, наданих банками України фізичним особам, за цільовим спрямуванням

Роки	Усього кредитів фізичним особам, млн грн	у тому числі за цільовим спрямуванням							
		споживчі кредити		на придбання, будівництво та реконструкцію нерухомості		інші кредити		із загальної суми іпотечні кредити	
		у млн грн	питома вага, %	у млн грн	питома вага, %	у млн грн	питома вага, %	у млн грн	питома вага, %
2018	201 102	151 625	75,4	44 458	22,1	5 019	2,5	42 308	21,0
2019	212 515	173 702	81,7	32 611	15,4	6 203	2,9	26 616	12,5
2020	206 471	170 719	82,7	28 924	14,0	6 828	3,3	30 389	14,7
2021	254 385	214 134	84,2	28 560	11,2	11 691	4,6	28 693	11,3
2022	221 105	188 656	85,3	21337	9,7	11 112	5,0	23 520	10,6
2023 I кв.	216 980	184 673	85,1	21 191	9,8	11 116	5,1	23 649	10,9

Джерело: розраховано за даними [7].

Таблиця 2. Структура банківських споживчих кредитів за термінами погашення

Роки	Усього споживчих кредитів, млн грн	у тому числі за термінами					
		до 1 року		від 1 до 5 років		більше 5 років	
		млн грн.	питома вага, %	млн грн.	Питома вага, %	млн грн.	питома вага, %
2018	151 625	69 734	46,0	49 171	32,4	32 719	21,6
2019	173 702	89 156	51,3	59 853	34,5	32 720	18,8
2020	170 719	88 391	51,8	58 937	34,5	32 721	19,2
2021	214 134	114 519	53,5	76 763	35,8	32 722	15,3
2022	188 656	109 933	58,3	54 653	29,0	32 723	17,3
2023 I кв.	184 673	112 116	60,7	49 157	26,62	23 400	12,7

Джерело: розраховано за даними [7].

кову ставку, оскільки забезпечення зменшує для банку суму кредитного ризику клієнта.

Незабезпечені споживчі кредити не мають спеціального забезпечення, що зумовлює для позичальника обмежений обсяг кредитування на коротший термін погашення під вищу відсоткову ставку, бо така позиція створює для кредитора підвищений ризик повернення непогашеної суми позики та відсотків у разі дефолту позичальника.

Серед споживчих кредитів поширені відкриті (револьверні) і закриті кредити (розстрочка). Відкритий кредит — це безстроковий поновлюваний кредит, коли позиція надається постійно, коли клієнт купує товари, і йому періодично виставляють рахунки, щоб зробити принаймні часткову оплату. Такі кредити, як правило, не забезпечені. Якщо клієнт не сплачує борг повністю до кінця пільгового періоду (як правило, щомісяця), то йому доводиться сплачувати високі відсотки або інші комісійні за користування кредитом, доки сума не буде виплачена. Прикладами відкритого безстрокового кредиту є використання кредитної картки, виданої магазином, банківської картки, або овердрафту за поточними рахунками.

Закритий споживчий кредит — це кредит на виплату, який використовується для фінансування конкретних покупок. У таких позиках споживач сплачує регулярні платежі протягом певного періоду часу. Такі позики, в основному, забезпечені. Такий вид кредиту використовується на певні цілі, на певну суму та період часу. Прикладами закритого кредиту є іпотечні кредити та автокредити [6].

Аналізуючи стан споживчого кредитування в Україні, слід зазначити, що динаміка кредитів, наданих вітчизняними банками фізичним особам, і в тому числі споживчих кредитів за період з 2018 року до 2021 року мала нестабільну тенденцію до зростання (рис. 1).

За станом на кінець 2021 року спостерігався найбільший розмір кредитів, наданих банками фізичним особам, зокрема, і споживчих кредитів банків. Проте за 2022 рік портфель споживчих кредитів зменшився на 25,478 млрд. грн, за 1 квартал 2023 року знову зменшився на 3,983 млрд. грн.

Аналізуючи структуру кредитів, наданих банками України фізичним особам за цільовим спрямуванням, бачимо, що споживчі кредити займали найбільшу частку (табл. 1).

Зокрема, за станом на кінець 2018 року їх частка складала 75,4%. Протягом 2019—2022 років їх частка зростала і склала за станом на кінець 2022 року 85,3%. У березні відбулось невелике зменшення їх частки до 85,1%. Дана ситуація вказує на те, що вітчизняні банки більшою мірою готові надавати високовартісні короткострокові та карткові споживчі кредити.

Аналізуючи структуру споживчих кредитів за термінами погашення бачимо, що найбільшу частку з 2018 року до кінця 1 кварталу 2023 року становили кредити до 1 року (табл. 2).

Частка таких кредитів станом на кінець 2018 року складала з 46%, за 2019—2022 зросла до 58,3%, а за 1 квартал 2023 року — до 60,7%. Найменшу частку склали споживчі кредити терміном більше 5 років, зокрема станом на кінець 1 кварталу 2023 року — 12,7%. Питома вага кредитів від 1 до 5 років за 2019—2021 рр. зростала, а далі пішла на спад і станом на кінець 1 кварталу 2023 року складала 26,6%. Розмір портфеля банківських споживчих позик терміном до 1 року станом на кінець 1 кварталу 2023 року склав 112,116 млрд. грн, що більше в 1,6 рази за показник станом на кінець 2018 року. Портфель споживчих позик терміном від 1 до 5 років за 2018—2021 рр. зростає, проте далі пішов на спад і станом на кінець 1 кварталу 2023 року склав 49,157 млрд. грн, що практично відповідає показнику станом на кінець 2018 року.

Проаналізуємо динаміку споживчих позик, наданих банками України, за період війни в розрізі місяців (рис. 2)

Як видно за даними рис. 2.4 з початку 2022 року портфель споживчих кредитів зростає. Так, на початок 2022 року він становив 214,134 млрд.грн, а до кінця лютого він зріс на 12,315 млрд.грн. З початку повномасштабного вторгнення росії споживчий кредитний портфель банків почав постійно зменшуватися, так станом на кінець лютого 2022 року він становив 226,449 млрд.грн, а в кінці грудня 2022 року впав до 188,656 млрд.грн, станом на кінець березня 2023 року впав до 184,443 млрд.грн

Аналізуючи структуру споживчого портфеля банків у розрізі валют слід зазначити, що частка кредитного споживчого портфеля в національній валюті є основною і за 2019—2022 рр. поступово збільшувалася (табл. 3).

Така тенденція існує через те, що з 2011 року заборонено надання споживчих, зокрема іпотечних, кредитів в іноземній валюті, але залишається частина позичальників, що має валютні кредити, які були видані ще в період іпотечного буму у 2006—2007 роках і в міру погашення цих кредитів їх частка поступово зменшується [8].

Через втрати від кредитного ризику, що змушують банки до великих обсягів резервування, та повільне нове кредитування, що не компенсує поточних погашень позик, портфель кредитів населенню незмінно скорочується з початку повномасштабної війни.

Попит на нові кредити залишається пригніченим, закредитованість населення наразі знижується. Втрата доходів значною частиною населення відобразилася на їхніх оцінках рівня добробуту. 58% опитаних домогосподарств (за даними Info Sapiens) вважають його нижчим за середній. У жовтні після початку масових ракетних обстрілів погіршилися споживчі настрої та знизився попит на товари тривалого вжитку [9].

За даними НБУ станом на кінець березня 2023 року економічна активність дещо пошавилася. Кількість вакансій на ринку праці трохи зросла, проте рівень безробіття залишається високим. За даними опитування "Рейтинг", за станом на кінець березня 2023 року частка осіб, які втратили роботу і досі не знайшли нової, майже незмінна (36%). Важче з пошуками роботи ВПО (51% не працює). За даними Центру Разумкова, у 53% опитаних доходи за рік зменшилися, а зросли лише у

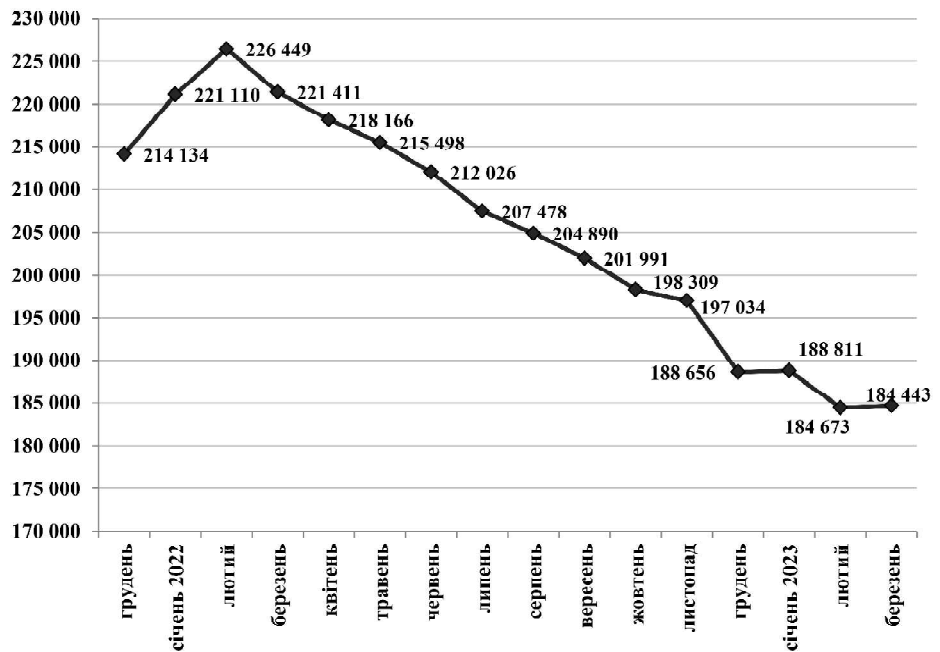


Рис. 2. Динаміка споживчих кредитів, наданих банками України, в розрізі місяців, млн грн

Джерело: складено за даними [7].

Таблиця 3. Структура споживчих кредитів, наданих банками України, за видами валют

Роки	Загальний обсяг споживчих кредитів, млн грн	у тому числі в розрізі валют							
		гривня	питома вага, %	долар США	питома вага, %	євро	питома вага, %	інші валюти	питома вага, %
2018	151 625	125 413	82,7	24 796	16,4	771	0,5	645	0,4
2019	173 702	158 339	91,2	14 418	8,3	503	0,3	441	0,3
2020	170 719	157 589	92,3	12 077	7,1	525	0,3	528	0,3
2021	214 134	205 685	96,1	7 914	3,7	283	0,1	253	0,1
2022	188 656	181 781	96,4	6 325	3,4	285	0,2	241	0,1
2023 I кв.	184 673	177 909	96,3	6 216	3,5	285	0,2	241	0,1

Джерело: розраховано за даними [7].

6% осіб. Найбільше втратили люди старшого віку, з територій бойових дій та ВПО [10].

Тому споживчий попит домогосподарств залишається пригніченим, що спричиняє зниження кредитного попиту як на споживчі незабезпечені позики, так і на іпотеку. Попит домогосподарств на кредити залежить від рівня споживання, зокрема від схильності до великих покупок, яка різко знизилась від початку війни.

Для багатьох домогосподарств втрата роботи чи скорочення зарплати в підприємницькому секторі значно ускладнило обслуговування кредитів. Значна кількість клієнтів банків мають труднощі з таким обслуговуванням. Боржники, які найбільше постраждали від наслідків війни, масово припинили обслуговування позик, насамперед споживчих. Їм буде досить складно відновити доступу до банківських позик. Це зумовило посилення кредитного ризику для банків і значні кредитні збитки [9].

На рис. 3 можна побачити зростання частки непрацюючих кредитів фізичних осіб до 32% станом на кінець 1 кварталу 2023 року.

Не зважаючи на те, що з початку війни банки пішли назустріч своїм позичальникам та встановили для них

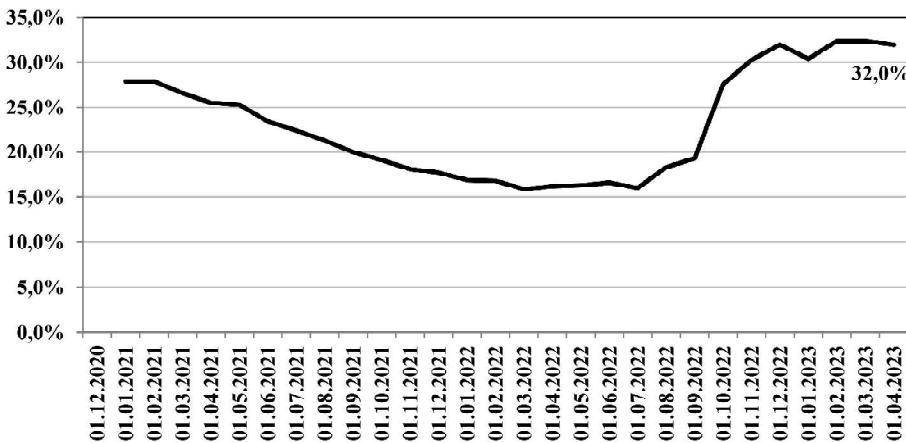


Рис. 3. Частка непрацюючих гривневих кредитів фізичним особам у портфелях банків

Джерело: складено на основі даних [11].

"кредитні канікули", які тривали до травня-червня, це все рівно не допомогло врятувати від зростання обсягів прострочених кредитів [9].

Середньозважені процентні ставки за споживчими кредитами у гривнях з 2018 року до кінця березня 2023 року мали нестабільну динаміку (рис. 4). Станом на кінець березня 2023 року така ставка складала 30,5% річних. В умовах низьких доходів населення такі ставки залишаються досить великими.

На ріст вартості споживчих кредитів зараз впливає багато факторів, що кінцева переплата для споживача є дуже суттєвою. Найважливішими факторами, які спричиняють дорожчання кредитів, є продовження військових дій, зростання інфляції, девальвація національної валюти, яка за 2022 рік вже сягнула майже 50 відсотків.

У минулому році середня реальна ставка кредитування, яку пропонували банки для населення, складала понад 30 відсотків річних (див.рис.4). При цьому деякі банки встановлювали в кредитних угодах плаваючу ставку, яку прив'язували до, облікової ставки НБУ чи іншого показника, який з часом може зростати, що створювало для населення додаткові ризики зростання вартості кредитів і, відповідно, більшої переплати у майбутньому. Крім того, слід ще й врахувати, що у вартість

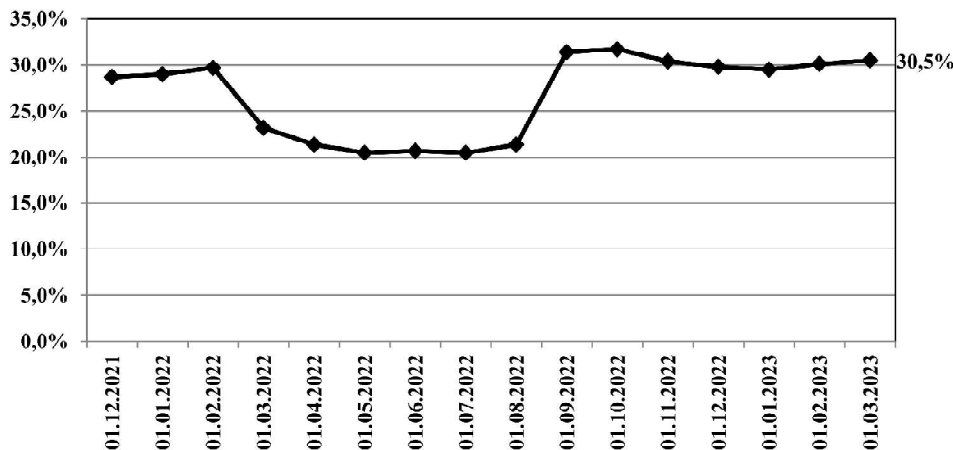


Рис. 4. Динаміка процентних ставок за новими гривневими споживчими кредитами, %

Джерело: складено на основі даних [11].

більшості угод споживчого кредитування, входять додаткові комісії та інші витрати, які також значно здорожчують вартість кредитування [12].

Для забезпечення власної фінансової безпеки позичальників споживчих кредитів, важливо, щоб їх максимальне боргове навантаження не перевищувало 30% місячного наявного доходу. Якщо боргове навантаження зростає до 40%, появляється ризик, що позичальник не зможе забезпечити першочергові потреби, такі як харчування, комунальні послуги, лікування, що збільшує ймовірність неплатоспроможності та додаткових пла-

тежів. Рівень економічної та фінансової грамотності населення та відповідальність кредитних установ відіграють важливу роль у підтримці фінансової безпеки. Кредитні установи повинні чітко та доступно пояснювати особливості кредитних продуктів, пов'язані ризики, складати різні графіки погашення, визначати реальну вартість кредиту з урахуванням відсотків та комісій.

Фінансовий стан фізичних осіб більшою мірою залежить від змін макроекономічного стану та внутрішніх дестабілізуючих факторів. Високі процентні ставки вимагають від фізичних осіб уміння балансувати грошові потоки для забезпечення нормального життя. У разі невиконання кредитних зобов'язань фізичні особи вживають антикризові заходи, такі як збільшення доходів, оптимізація витрат, використання кредитних карток, звернення до родичів або знайомих, а також звернення до банків з проханням про реструктуризацію споживчого кредиту [5].

У сучасних економічних та політичних умовах, для підвищення ефективності споживчого кредитування вітчизняних банків, слід виділити такі важливі напрями:

1. Забезпечення ефективного кредитного ризик-менеджменту у банках, що включає в себе розробку та впровадження стратегій, політик і процедур, спрямованих на керування та зниження кредитних ризиків, мінімізації банківських втрат, пов'язаних з невплатою кредитів, та забезпечення стійкості своєї фінансової позиції. Для досягнення цього необхідний постійний моніторинг фінансового стану позичальників-домогосподарств та оцінка їх кредитоспроможності з метою виявлення потенційних ризиків, обґрунтована оптимізація кредитного портфеля банків за різними видами позичальників, строками кредитів та

дохідністю, використання сучасних ефективних методів оцінки якості та ефективності споживчого кредитного портфеля банків.

2. Формування ефективної системи заходів щодо роботи з проблемними кредитами, серед яких розробка механізмів раннього виявлення проблемних кредитів, що дозволяє оперативно реагувати на зміни в фінансовому стані позичальників (моніторинг платежів, аналіз фінансової звітності та використання систем автоматичного контролю); розробка індивідуальних планів врегулювання проблемних кредитів з метою погашення заборгованості та відновлення фінансової стійкості позичальника (переговори з позичальником щодо реструктуризації кредиту, перегляд графіка погашення, або запровадження інших умов погашення), використання методів відновлення проблемних кредитів (погашення через судові заходи, передача боргу на стягнення третім сторонам або продаж боргових зобов'язань).

3. Удосконалення політики банків щодо споживчого кредитування шляхом сегментування кредитного портфеля за різними категоріями позичальників, такими як вік, дохід, професія, ризикованість, що дозволить адаптувати умови кредитування до потреб різних сегментів клієнтів та забезпечити більш точне управління ризиками.

4. Активне використання інновацій у сфері споживчого кредитування та цифровізація банківської діяльності.

Зараз, коли споживачі все більше користуються мобільними та онлайн-банкінгом замість відвідування банківських відділень та банкоматів, вони очікують, що їх кредитори зрозуміють їх змінні фінансові потреби та запропонують доступний, зручний і безпечний цифровий процес отримання кредиту. Просто надання цифрових можливостей вже не є достатнім, оскільки споживачі очікують зручних, персоналізованих та інноваційних продуктів, схожих на ті, які пропонують великі фінтех компанії, що зумовлює потребу у трансформації банками споживчого кредитування.

Трансформація споживчого кредитування дозволяє банкам отримати вигоду від нових можливостей забезпечення ефективного залучення клієнтів, формування лояльності та довіри, а також підтримки актуальності банківських послуг та зростання банку.

Банки, які успішно подолали виклики та скористалися перевагами мінливого середовища, трансформують свою діяльність щодо споживчого кредитування, зосереджуючись на трьох основних принципах:

1. Використання даних як найціннішого активу для розуміння поведінки споживачів та зосередження клієнта в центрі кредитного процесу.

Раніше споживче кредитування передбачало обов'язкове особисте спілкування з клієнтами, але з пандемія прискорила широке використання цифрових каналів та поступове прийняття споживачами рішень щодо кредитування на основі їх цифрового досвіду. Інноваційні банки адаптують свої продукти до потреб клієнтів, використовуючи дані для персоналізації цього процесу.

Банки, які використовують дані для передбачення і пропозицій відповідних продуктів, послуг та досвідів своїм клієнтам у потрібний час, можуть створювати позитивний досвід для клієнтів, що може зміцнювати довіру між сторонами та просувати додаткові банківські потреби. Для отримання значущої інформації з даних клієнтів та надання пропозицій і сервісів в реальному часі банкам необхідно зрозуміти клієнтів з усіх боків, агрегуючи дані клієнтів через постійний потік подій транзакцій та взаємодій, і зосередитися на сигналах та життєвих подіях. З дотриманням вимог регулювання та конфіденційності споживачів банки, які руйнують бар'єри між даними та функціональними підрозділами, працюють над створенням спільного сховища даних клієнта, що постійно поповнюється. Це сприяє збільшенню прозорості та відповідальності на всіх рівнях організації.

2. Застосування технологій для створення безперервного досвіду в різних видах роздрібних послуг та каналах збуту.

Споживачі очікують, що банки пропонуватимуть справді гіперперсоналізований досвід в розрізі різних каналів, продуктів і напрямків діяльності, що потребує не лише оцифрування та налаштування front-end процесів, а й використання технологій для трансформації процесів фронт-, середнього та бек-офісу з метою забезпечення узгодженого, спрощеного залучення клієнтів через багатоканальний досвід, незалежно від точки входу, протягом усього життєвого циклу кредитування, а також підвищення ефективності та оптимізації витрат протягом усього кредитування.

Наприклад, одні банки працюють над інтеграцією індивідуального підходу традиційного банківського обслуговування з інноваційними технологіями, щоб забезпечити інтегрований цифровий досвід для своїх клієнтів у всіх класах кредитних активів (іпотечні, незабезпечені, автомобільні, студентські тощо). Для цього вони використовують розширену аналітику та надійних цифрових помічників (за допомогою штучного інтелекту), щоб надати клієнтам більший доступ та інформацію для керування грошовими потоками, балансами та транзакціями або для оплати рахунків, тобто дають можливість клієнту формувати власний досвід управляти прибутками і збитками. Інші банки використовують технології для підвищення ефективності протягом усього процесу кредитування. Наприклад, вони можуть автоматизувати та оптимізувати збір даних, де це можливо, про активи, працевлаштування та заставу через надійні інтерфейси прикладного програмування, усуваючи необхідність збирати їх у позичальника. Згодом вони можуть перевіряти дані і документацію, зменшуючи шахрайство та операційний ризик, що дозволяє їм приймати точніші кредитні рішення та швидше надавати кредити.

3. Співпраця з партнерами в екосистемі протягом усього життєвого циклу кредитування та суміжних послуг, які підтримують позичальника на шляху купівлі житла, що дозволяє підбирати персоналізовані пакети послуг і надавати комплексну цінність клієнту (тобто перехід від окремих операцій до досвіду, який задовольняє системні потреби клієнтів) [13].

В умовах складних викликів середовища, іноземні організації вже довгий час використовують екосистем-

ний підхід, що передбачає співробітництво, спільне прийняття рішень та використання спільних ресурсів, щоб знайти відповіді на ці виклики. У бізнесі концепція екосистеми аналогічна природній екосистемі, де в умовах викликів жоден учасник, будь то держава чи організація, не може самостійно впоратись, але може досягти кращих результатів шляхом об'єднання зусиль. Робота за логікою екосистем дозволяє зменшити сумарні зусилля окремого учасника в порівнянні з результатами, які можуть бути досягнуті колективно, що в свою чергу призводить до множення результату десятки разів. Екосистемна логіка передбачає принцип відкритості та довіри, що включає готовність до співпраці з метою пошуку спільних рішень та ресурсів, ризикованості, а також виявлення можливостей для всіх учасників екосистеми. Тому завдяки учасникам екосистеми компанія може швидко додавати нові функціональності до своїх продуктів та збільшувати свою потужність, підвищувати ефективність ключових процесів шляхом виконання частини роботи спільно з партнерами [14].

Використання цього принципу дає можливість завчасно та ефективніше взаємодіяти з клієнтом, потенційно допомагаючи йому заощаджувати та вибрати кредитний продукт, перш ніж його переманять конкуренти, і забезпечує подальший зв'язок із клієнтом надовго від завершення початкової операції.

Цінні пропозиції для споживачів будуються навколо їх життєвих подій. Купівля житла є масштабною життєвою подією з високою вартістю, яка дає банкам змогу задовольняти певну низку потреб клієнтів за допомогою кредитних рішень і пакетів продуктів або послуг і сформувати загальний адресний гаманець клієнта, забезпечувати гнучкість, підвищувати надійність, зміцнювати довіру. Споживачі мають унікальні потреби на всьому шляху придбання житла, розглядають широкий спектр фінансових продуктів на основі своїх усвідомлених потреб, а банк задовольняє ці потреби на основі поєднання партнерства та власних продуктів. Банки, які здатні завоювати довіру клієнтів та підбирати продукти на основі потреб клієнта, мають конкурентні переваги на ринку.

Все частіше банки розширюють можливості своїх моделей споживчого кредитування за межі окремих пропозицій кредитування та надають взаємопов'язані послуги, щоб створити повноцінну екосистему кредитування. Банки, що створюють такі екосистеми, можуть ефективно інтегрувати партнерські рішення та управляти пакетами послуг, які задовольняють цілісні потреби клієнтів. Для цього банки мають співпрацювати з технологічними, FinTech та іншими сторонніми постачальниками, щоб оптимізувати процеси, скоротити витрати та надавати продукти, послуги та досвід, які хочуть їхні клієнти, що дає змогу підвищити привабливість з боку клієнта до банківської установи.

Хоча екосистемне кредитування є основним фактором і кроком, який роблять багато іноземних банків, на горизонті — поява "суперпрограми", яка є моделлю "всього банківського". Замість того, щоб пропонувати кілька додатків із окремими функціями, такими як банкінг, покупки чи здійснення платежів, супердодаток пропонує єдиний магазин або повну екосистему продуктів і послуг в одній програмі. Переваги підходу су-

перпрограми включають використання даних для надання нових і вдосконалених послуг, розширення клієнтської бази з мінімальними перешкодами для клієнтського досвіду, використання існуючих цифрових продуктів і клієнтського досвіду, а також надання можливості перехоплювати клієнтів від конкурентів [13].

ВИСНОВКИ ТА ПЕРСПЕКТИВИ ПОДАЛЬШИХ ДОСЛІДЖЕНЬ

Споживчі кредити за 2018—2023 рр. займали найбільшу частку у структурі кредитів, наданих банками України фізичним особам за цільовим спрямуванням. Військова агресія росії серйозно позначилася на стані споживчого кредитування в Україні. Починаючи з початку вторгнення, споживчий кредитний портфель банків почав зменшуватися через втрати від кредитного ризику, що змусили банки формувати значні обсяги резервів, та повільне нове кредитування, що не компенсувало поточні погашення позик. Для багатьох позичальників втрата роботи чи скорочення зарплати в підприємницькому секторі значно ускладнило обслуговування кредитів. Це зумовило посилення кредитного ризику для банків, зростання частки непрацюючих кредитів фізичних осіб і значні кредитні збитки. Споживчий попит домогосподарств залишається пригніченим, що спричиняє зниження попиту на споживчі позики. Попит домогосподарств на кредити залежить від рівня споживання, зокрема від схильності до великих покупок, яка різко знизилась від початку війни.

У сучасних економічних та політичних умовах, серед важливих напрямів підвищення ефективності споживчого кредитування вітчизняних банків є: забезпечення ефективного кредитного ризик-менеджменту, формування ефективної системи заходів щодо роботи з проблемними кредитами, удосконалення політики банків щодо споживчого кредитування, активне використання інновацій у сфері споживчого кредитування та цифровізація банківської діяльності.

Трансформація споживчого кредитування відкриває для банків нові можливості забезпечення ефективного залучення клієнтів, формування довіри, підтримки актуальності банківських послуг та зростання самого банку.

Орієнтація на дані про клієнта, технологія та екосистемне партнерство є ключовими принципами для трансформації кредитування. Враховуючи ці принципи, фінансові установи здатні адаптуватися до змінних умов ринку та відповідати очікуванням споживачів. Шляхом використання даних для розуміння поведінки клієнтів, застосування сучасних технологій для полегшення процесу кредитування та співпраці з партнерами, фінансові установи можуть забезпечити зручні та персоналізовані послуги, що задовольняють потреби клієнтів.

Для досягнення успіху на ринку споживчого кредитування банкам необхідно протистояти сучасним викликам шляхом оновлення своєї діяльності та інвестування в технології та дані, з метою трансформації своїх підходів до споживчого кредитування, які передбачають надання індивідуально підібраних для кожного клієнта пакетів послуг, що забезпечують комплексну цінність для клієнтів.

Література:

1. Кравченко А. Компаративний аналіз розвитку незабезпеченого споживчого кредитування в країнах Східної Європи. Проблеми і перспективи економіки та управління. 2022. № 2. С. 139—150. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/prpu_2022_2_15 (дата звернення 21.04.2023).
2. Дубина М., Кравченко А. Сутність ринку незабезпеченого споживчого кредитування, його структура та особливості функціонування. Проблеми і перспективи економіки та управління. 2021. № 3. С. 165—175. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/prpu_2021_3_19 (дата звернення 21.04.2023).
3. Волкова Н. І., Статкевич Г. В. Розвиток споживчого кредитування в кризових умовах. Економіка та держава. 2021. № 11. С. 106—111.
4. Іващенко А., Городецька Т., Мелешкевич С. Огляд сучасного стану споживчого кредитування у комерційних банках України та його організаційно-економічне забезпечення. Економіка. Фінанси. Право. 2021 № 12, С. 22—28.
5. Єгоричева С. Б., Вертебний І. В. Вплив використання кредитних послуг на фінансову безпеку домогосподарств в Україні. Вісник Університету банківської справи. 2021. № 3. С. 67—74.
6. Consumer Loan. URL: <https://corporatefinanceinstitute.com/resources/commercial-lending/consumer-loan/> (дата звернення 21.04.2023).
7. Кредити, надані депозитними корпораціями (крім Національного банку України). URL: <https://bank.gov.ua/ua/statistic/sector-financial> (дата звернення 21.04.2023).
8. Про внесення змін до деяких законодавчих актів України щодо врегулювання відносин між кредиторами та споживачами фінансових послуг: Закон України від 22.09.2011 р. № 3795-VI. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/3795-17#Text> (дата звернення 21.04.2023).
9. Звіт про фінансову стабільність грудень 2022. URL: https://bank.gov.ua/admin_uploads/article/FSR_2022-H2.pdf?v=4 (дата звернення 21.04.2023).
10. Макроекономічний та монетарний огляд, квітень 2023 року URL: <https://bank.gov.ua/ua/news/all/makroekonomichniy-ta-monetaryny-oglyad-kviten-2023-roku> (дата звернення 21.04.2023).
11. Огляд банківського сектору, травень 2023 року. URL: bank.gov.ua/admin_uploads/article/Banking_Sector_Review_2023-05.pdf?v=4 (дата звернення 21.04.2023).
12. Слуцький Б. Чому українські банки не поспішають кредитувати громадян та бізнес в умовах війни. URL: <https://www.unian.ua/economics/finance/chomu-ukrajinski-banki-ne-pospishayut-kredituvati-gromadyan-ta-biznes-v-umovah-viyni-11988174.html> (дата звернення 21.04.2023).
13. Which consumer lending strategies can FIs use to drive growth? URL: https://www.ey.com/en_us/banking-capital-markets/which-consumer-lending-strategies-can-fis-use-to-drive-growth (дата звернення 21.04.2023).
14. Саврук Г. Екосистемна логіка — це, перш за все, логіка. URL: <https://kmbs.ua/index.php/ua/article/ecosystems-logic> (дата звернення 21.04.2023).

References:

1. Kravchenko, A. (2022), "Comparative analysis of the development of unsecured consumer lending in the countries of Eastern Europe", Problems and prospects of economics and management, vol. 2, pp. 139-150, available at: http://nbuv.gov.ua/UJRN/prpu_2022_2_15 (Accessed 21 April 2023).
2. Dubyna, M. and Kravchenko, A. (2021), "The essence of the unsecured consumer lending market, its structure and functioning features", Problems and prospects of economics and management, vol. 3, pp. 165—175, available at: http://nbuv.gov.ua/UJRN/prpu_2021_3_19 (Accessed 21 April 2023).
3. Volkova, N.I. and Statkevych, G.V. (2021), "Development of consumer lending in crisis conditions", Economy and the state, vol. 11, pp. 106—111.
4. Ivashchenko, A., Horodetska, T. and Meleshkevych, S. (2021), "Overview of the current state of consumer lending in commercial banks of Ukraine and its organizational and economic support", Economy. Finances. Right, vol. 12, pp. 22—28.
5. Yegorycheva, S. B. and Vertebnyi, I. V. (2021), "The influence of the use of credit services on the financial security of households in Ukraine", Bulletin of the University of Banking, vol. 3, pp. 67—74.
6. Corporatefinanceinstitute "Consumer Loan" (2022), available at: <https://corporatefinanceinstitute.com/resources/commercial-lending/consumer-loan/> (дата звернення 21.04.2023).
7. National Bank of Ukraine (2023), "Loans granted by deposit corporations (except the National Bank of Ukraine)", available at: <https://bank.gov.ua/ua/statistic/sector-financial> (Accessed 21 April 2023).
8. Verkhovna Rada of Ukraine (2011), Law of Ukraine "On amendments to some legislative acts of Ukraine regarding the regulation of relations between creditors and consumers of financial services", available at: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/3795-17#Text> (Accessed 21 April 2023).
9. National Bank of Ukraine (2022), "Report on financial stability of December 2022", available at: https://bank.gov.ua/admin_uploads/article/FSR_2022-H2.pdf?v=4 (Accessed 21 April 2023).
10. National Bank of Ukraine (2023), "Macroeconomic and Monetary Review, April 2023", available at: <https://bank.gov.ua/ua/news/all/makroekonomichniy-ta-monetaryny-oglyad-kviten-2023-roku> (Accessed 21 April 2023).
11. National Bank of Ukraine (2023), "Review of the banking sector, May 2023", available at: bank.gov.ua/admin_uploads/article/Banking_Sector_Review_2023-05.pdf?v=4 (Accessed 21 April 2023).
12. Slutskiy, B. "Why Ukrainian banks are in no hurry to lend to citizens and businesses in wartime conditions", available at: <https://www.unian.ua/economics/finance/chomu-ukrajinski-banki-ne-pospishayut-kredituvati-gromadyan-ta-biznes-v-umovah-viyni-11988174.html> (Accessed 21 April 2023).

Стаття надійшла до редакції 02.07.2023 р.