

до захисту

Національний технічний університет
"Дніпровська політехніка"

Навчально-науковий Інститут економіки
Фінансово-економічний факультет
Кафедра економічного аналізу і фінансів

ПОЯСНЮВАЛЬНА ЗАПИСКА
до кваліфікаційної роботи
ступеню бакалавр

студента Баглай Тетяни Сергіївни (ПІБ)
академічної групи 072-18зск-1 (заочна форма навчання) (шифр)
спеціальності 072 «Фінанси, банківська справа та страхування» (код і назва спеціальності)
освітньо-професійної програми: «Фінанси, банківська справа та страхування»
на тему: «Управління портфелем банківських послуг (на прикладі АТ КБ «ПриватБанк»)»

Керівники	Прізвище, ініціали	Оцінка за шкалою		Підпис
		рейтинговою	інституційною	
Кваліфікаційної роботи	Доценко О.Ю.	44	добре	
Рецензент	Алленко О.М.	30	визначено	
Нормоконтролер	Доценко О.Ю.	45	добре	

**Національний технічний університет
"Дніпровська політехніка"**

ЗАТВЕРДЖЕНО:

завідувач кафедри
економічного аналізу і фінансів

(повна назва)

О.В.Єрмошкіна

(прізвище, ініціали)

2021 року

ЗАВДАННЯ

на кваліфікаційну роботу
ступеню бакалавр

студенту Баглай Т.С. академічної групи 072-18зск-1
(прізвище, ініціали) (шифр)

спеціальності 072 «Фінанси, банківська справа та страхування»
(код і назва спеціальності)

На тему: «Управління портфелем банківських послуг (на прикладі АТ КБ «ПриватБанк»)»

затверджену наказом ректора НТУ "Дніпровська політехніка" від 14.05.21 № 265-В

Розділ	Зміст	Термін виконання
ВСТУП	Актуальність теми, мета і завдання, об'єкт і предмет роботи, методи, наукова та практична цінність, апробація результатів, публікації, структура роботи	03.05.2021- 06.05.2021
Розділ 1	Теоретичні основи формування банківських послуг	07.05.2021- 16.05.2021
Розділ 2	Аналіз розвитку банківських послуг на прикладі АТ КБ «Приватбанк»	17.05.2021- 27.05.2021
Розділ 3	Планування портфелю банківських послуг АТ КБ «Приватбанк»	28.05.2021- 03.06.2021
ВИСНОВКИ		04.06.2021- 06.06.2021
Демонстраційний матеріал	Підготовка демонстраційного матеріалу до захисту	07.06.2021- 10.06.2021

Завдання видано

(підпис керівника)

Доценко О.Ю.
(прізвище, ініціали)

Дата видачі завдання 19.04.2021 р.

Дата подання до екзаменаційної комісії 14.06.2021 р.

Завдання прийнято до виконання

(підпис студента)

Баглай Т.С.
(прізвище, ініціали)

Національний технічний університет
"Дніпровська політехніка"

Навчально-науковий Інститут економіки
Фінансово-економічний факультет

Кафедра економічного аналізу і фінансів

ПОЯСНЮВАЛЬНА ЗАПИСКА
до кваліфікаційної роботи
ступеню бакалавр

студента Баглай Тетяни Сергіївни

(ПІБ)

академічної групи 072-18зск-1 (заочна форма навчання)

(шифр)

спеціальності 072 «Фінанси, банківська справа та страхування»

(код і назва спеціальності)

освітньо-професійної програми: «Фінанси, банківська справа та страхування»

на тему: «Управління портфелем банківських послуг (на прикладі АТ КБ «ПриватБанк»)»

Керівники	Прізвище, ініціали	Оцінка за шкалою		Підпис
		рейтинговою	інституційною	
Кваліфікаційної роботи	Доценко О.Ю.			
Рецензент				
Нормоконтролер	Доценко О.Ю.			

Дніпро
2021

**Національний технічний університет
"Дніпровська політехніка"**

ЗАТВЕРДЖЕНО:

завідувач кафедри
економічного аналізу і фінансів

(повна назва)

О.В.Єрмошкіна

(підпис)

(прізвище, ініціали)

« _____ » _____ 2021 року

ЗАВДАННЯ
на кваліфікаційну роботу
ступеню бакалавр

студенту Баглай Т.С. академічної групи 072-18зск-1
(прізвище, ініціали) (шифр)

спеціальності 072 «Фінанси, банківська справа та страхування»

(код і назва спеціальності)

На тему: «Управління портфелем банківських послуг (на прикладі АТ КБ «ПриватБанк»)»

затверджену наказом ректора НТУ "Дніпровська політехніка" від _____ № _____ -л

Розділ	Зміст	Термін виконання
ВСТУП	Актуальність теми, мета і завдання, об'єкт і предмет роботи, методи, наукова та практична цінність, апробація результатів, публікації, структура роботи	03.05.2021-06.05.2021
Розділ 1	Теоретичні основи формування банківських послуг	07.05.2021-16.05.2021
Розділ 2	Аналіз розвитку банківських послуг на прикладі АТ КБ «Приватбанк»	17.05.2021-27.05.2021
Розділ 3	Планування портфелю банківських послуг АТ КБ «Приватбанк»	28.05.2021-03.06.2021
ВИСНОВКИ		04.06.2021-06.06.2021
Демонстраційний матеріал	Підготовка демонстраційного матеріалу до захисту	07.06.2021-10.06.2021

Завдання видано _____

(підпис керівника)

Доценко О.Ю.

(прізвище, ініціали)

Дата видачі завдання 19.04.2021 р.

Дата подання до екзаменаційної комісії 14.06.2021 р.

Завдання прийнято до виконання _____

(підпис студента)

Баглай Т.С.

(прізвище, ініціали)

РЕФЕРАТ

Баглай Т.С. – Управління портфелем банківських послуг (на прикладі АТ КБ «ПриватБанк») – Кваліфікаційна робота на правах рукопису.

Кваліфікаційна робота на здобуття освітньо-кваліфікаційного рівня бакалавра за спеціальністю 072 «Фінанси, банківська справа та страхування» – Національний технічний університет «Дніпровська політехніка», 2021

Мета кваліфікаційної роботи – полягає у дослідженні науково-методичних підходів до планування портфелю банківських послуг АТ КБ «ПриватБанк» та планування заходів, спрямованих на їх розширення.

У вступі викладено сучасний стан проблеми, обґрунтована актуальність теми, конкретизовано задачі кваліфікаційної роботи, визначено об'єкт і предмет дослідження.

У першому розділі розглянуті теоретичні аспекти аналізу і плануванню послуг комерційного банку.

У другому розділі виконаний аналіз результатів діяльності АТ КБ «ПриватБанк».

У третьому розділі кваліфікаційної роботи здійснено планування кількісних та якісних характеристик послуг банку, визначені планові показники банку.

Отримані результати можуть бути використані АТ КБ «ПриватБанк» для забезпечення прибутковості своєї діяльності в майбутніх періодах.

БАНК, ФІНАНСОВИЙ СТАН, ПРОДУКТИ, КРЕДИТНИЙ ПОРТФЕЛЬ, ДЕПОЗИТИ, ПРОГНОЗ, ПРИБУТОК.

ABSTRACT

Bahlai T.S. – Managing a portfolio (in terms of CB PrivatBank JSC)-
Manuscript.

Qualification work for obtaining an educational qualification level of bachelor in specialty 072 "Finance, Banking and Insurance" - Dnipro University of Technology, Dnipro, 2021

The purpose of the qualification work is to study the scientific and methodological approaches to planning the portfolio of banking services of JSC CB "PrivatBank" and planning activities aimed at their expansion.

The introduction outlines the current state of the problem, substantiates the relevance of the topic, specifies the objectives of the qualification work, defines the object and subject of research.

The first section discusses the theoretical aspects of analysis and planning of commercial bank services.

The second section analyzes the results of JSC CB "PrivatBank".

In the third section of the qualification work the planning of quantitative and qualitative characteristics of the bank's services is carried out, the bank's planned indicators are determined.

The obtained results can be used by JSC CB "PrivatBank" to ensure the profitability of its activities in future periods.

BANK, FINANCIAL STATUS, PRODUCTS, LOAN PORTFOLIO,
DEPOSITS, FORECAST, PROFIT.

ЗМІСТ

ВСТУП.....	6
РОЗДІЛ 1 ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ФОРМУВАННЯ БАНКІВСЬКИХ ПОСЛУГ.....	8
1.1. Поняття портфелю банківських послуг та їх класифікація...	8
1.2. Законодавче регулювання банківських послуг.....	15
1.3. Методи планування, створення та просування банківських послуг.....	22
Висновки по розділу 1.....	27
РОЗДІЛ 2 АНАЛІЗ РОЗВИТКУ БАНКІВСЬКИХ ПОСЛУГ НА ПРИКЛАДІ АТ КБ «ПРИВАТБАНК».....	29
2.1. Характеристика АТ КБ «ПриватБанк».....	29
2.2. Аналіз основних показників діяльності банку на прикладі АТ КБ «ПриватБанк».....	31
2.3. Аналіз спектру банківських послуг, що пропонує АТ КБ «ПриватБанк».....	38
Висновки по розділу 2.....	47
РОЗДІЛ 3 ПЛАНУВАННЯ ПОРТФЕЛЮ БАНКІВСЬКИХ ПОСЛУГ АТ КБ «ПРИВАТБАНК».....	48
3.1. Впровадження інноваційних банківських продуктів.....	48
3.2. Застосування економіко-математичного моделювання при плануванні портфелю банківських послуг.....	58
3.3. Вплив запланованих заходів на фінансові результати діяльності банку.....	71
Висновки по розділу 3.....	74
ВИСНОВКИ.....	76
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	79
ДОДАТКИ.....	83

ВСТУП

Актуальність теми. Функціональна роль банків у сфері виробництва та обігу виявляється в комплексі різноманітних послуг, які вони надають. Під постійним регуляторним впливом банківських регуляторів і, водночас, під тиском багатьох ринкових конкурентів, кожен банк змушений шукати та розвивати нові види послуг, для яких його клієнти потребуватимуть і в той же час не будуть суперечити інтереси. суспільство. У сучасній соціальній державі банківські послуги стають все більш соціально орієнтованими.

Сучасний рівень розвитку продуктивних сил вимагає від банківського сектору надання широкого спектру послуг своїм клієнтам - промисловим, комерційним та іншим підприємствам та організаціям, а також населенню.

Ринок банківських продуктів та послуг в Україні є складною системою формування попиту та пропозиції на похідні фінансові інструменти, що належать до валютно-фінансових зв'язків товарного типу.

Розвиток цих відносин сприяє зростанню попиту та пропозиції на банківські послуги та стимулює діяльність, спрямовану на розширення структурних елементів обсягу та якості послуг. Задоволення потреб клієнтів має особливе значення, що вимагає дослідження складових ринку банківських продуктів та послуг.

Метою дипломної роботи є дослідження ринку банківських продуктів і послуг, розробка рекомендацій щодо подальшого розвитку банківських продуктів і послуг на прикладі АТ КБ «ПриватБанк».

Відповідно до поставленої мети нам необхідно при виконанні роботи вирішити наступний ряд завдань:

- Розглянути теоретичні основи організації банківського продукту і банківської послуги;
- Провести аналіз банківських продуктів і послуг на прикладі АТ КБ «ПриватБанк»

- Запропонувати рекомендації щодо розвитку банківських продуктів і послуг.

Предметом дослідження дипломної роботи є діяльність ПриватБанку у створенні і просуванні банківських продуктів та послуг.

Об'єктом досліджень дипломної роботи є процес оцінки портфелю банківських продуктів та послуг на прикладі АТ КБ «ПриватБанк».

Методи дослідження. У процесі роботи використовувалися такі методи досліджень: вибірки, узагальнення, порівняння, групування; коефіцієнтний аналіз; методи графічного зображення даних; методи прогнозування.

Інформаційною базою роботи є Закони України, постанови Національного банку України, звіти АТ КБ «ПриватБанк», матеріали конференцій, наукові праці вітчизняних та зарубіжних вчених.

Практичне значення одержаних результатів. Одержані результати носять реальний характер і можуть бути використані відділеннями АТ КБ «ПриватБанк» з метою планування доходу банку від банківських операцій.

Апробація результатів дослідження Основні результати роботи та їхнє практичне значення доповідались на студентської науково-практичної Інтернет-конференції Розвиток фінансової системи країни в умовах глобалізації, яка в проходила на кафедрі економічного аналізу та фінансів НТУ «Дніпровська політехніка (м. Дніпро, 2021 р.).

Особистий внесок автора. Кваліфікаційна робота є самостійною працею. Усі результати, викладені у роботі, отримані автором особисто.

Структура та обсяг роботи. Кваліфікаційна робота складається зі вступу трьох розділів і висновків, загальний обсяг роботи становить 82 сторінки. Робота містить 23 таблиць, 19 рисунків, список використаних джерел зі 31 найменування, 2 додатки.

РОЗДІЛ 1

ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ФОРМУВАННЯ БАНКІВСЬКИХ ПОСЛУГ

1.1. Поняття портфелю банківських послуг та їх класифікація

Діяльність банківських установ дуже різноманітна, тому їх характер досить хиткий. В даний час банки здійснюють різноманітну діяльність і поділяються на універсальні та спеціалізовані.

Універсальні банки проводять майже всі види банківських операцій (приймають всі види депозитів, надають короткострокові та довгострокові позики, операції з цінними паперами тощо), обслуговуючи підприємства всіх форм власності та будь-якої галузі та фізичної особи.

Спеціалізовані банки здійснюють одну або кілька банківських операцій. Однак сучасна банківська справа стає все більш універсальною. Це пов'язано зі ступенем розвитку банківської справи, в якій кредитні, грошові та розрахункові операції зосереджені в одному центрі.

Характерно, що термін «комерційний банк» виник на ранніх етапах банківської діяльності, коли банки в основному займалися торгівлею, бартером та платежами, але оскільки купці були основною клієнтурою, банк став називатися комерційним.

В даний час термін «комерційний» втратив своє первісне значення в назві банку. Це означає «діловий» характер банку - обслуговування всіх суб'єктів господарювання, незалежно від виду діяльності, яку вони проводять. Для забезпечення виконання своїх функцій та реалізації стратегічних і тактичних цілей банки проводять відповідні операції, постійно прагнучі збільшити їх кількість та поліпшити якість.

Всі банки, незалежно від форм власності, капіталу та спеціалізації здійснюють:

- операції із залучення тимчасово вільних коштів за депозитами (депозитні операції);

- операції, пов'язані з розрахунково-касовим обслуговуванням споживачів (клірингові та касові операції);
- кредитні операції.

Зазвичай сфера операцій, що виконуються банками, набагато ширша, але це обов'язкові види діяльності і належать до суто банківської діяльності. На підставі ст. 47 Закону України «Про банки та банківську діяльність» [1], лише юридичні особи, які мають банківську ліцензію, можуть здійснювати їх спільно. Тому їх називають основними банківськими операціями.

Банківські операції відображаються в окремих статтях на балансі банку. Залежно від того, яка частина балансу очищена, їх поділяють на пасивні та активні. В даний час більшість українських банків здатні виконувати не більше 40-50 видів операцій та послуг. У той же час провідні іноземні банки пропонують понад 500 видів.

Загалом, банківська справа обмежується банківською діяльністю, послугами та пропозиціями продуктів. Перш за все, розглянемо особливості та відмінності між поняттями «банківські операції», «банківські послуги» та «банківські продукти», оскільки між ними є важливі відмінності, які на практиці дуже важко відрізнити зовні. Перш за все, це пов'язано з тим, що окремі банківські операції та послуги взаємопов'язані, доставляються клієнтам одночасно та в одному пакеті.

Традиційно суть банківської операції зводиться до комплексу взаємопов'язаних видів діяльності банку та клієнта, які виконуються від імені банку і складаються з переказу коштів для вирішення конкретної фінансово-економічної проблеми.

Банківські послуги - це діяльність банку, спрямована на підвищення його прибутковості, або різні види банківської діяльності, що надаються клієнтам, що супроводжують та оптимізують банківські операції. Банківську послугу все ще можна вважати потоком банківської інформації.

В Енциклопедії банківської справи України [2] банківські операції - збірник різних видів діяльності банку у сфері фінансово-кредитних відносин з

метою отримання прибутку: залучення коштів та інвестицій; здійснення кредитно-розрахункової діяльності, емісійна діяльність; купівля-продаж цінних паперів та валюти; касове обслуговування юридичних та фізичних осіб; зберігання, купівля-продаж банківських металів тощо. Банківські послуги, в свою чергу, трактуються як сукупність видів діяльності банківської установи, що виконуються на замовлення та в інтересах клієнтів з точки зору грошових відносин без залучення додаткових резервів. Надання послуг зазвичай здійснюється на підставі угоди між банком та клієнтом-замовником і приносить дохід банку.

В Економічній енциклопедії (том 1) [3] згадуються лише «банківські операції» - це операції, що здійснюються банками для залучення та розміщення грошей, цінних паперів та розрахунків.

Учені-економісти А. Мороз, М. Савлук та ін. — автори підручника "Банківські операції" [4] вважають, що банківські операції та послуги взаємопов'язані, надаються клієнтам одночасно, однак між ними існують суттєві відмінності.

Банківські послуги відрізняються від операцій банку за своїм змістом. Вони не збільшують банківські вимоги чи банківські зобов'язання, слабо посилюють їх ризики, не передбачають формування нових резервів. Плата за послугу встановлюється у формі комісійної винагороди. Види банківських послуг розрізняються набором пов'язаних між собою за певним критерієм процедур, що здійснює банківська установа, які можна об'єднати в одну групу з єдиною назвою, наприклад, ліцензовані, неліцензовані, чисті, комісійні тощо.

Більшість економістів впевнені, що банківська справа - це вид банківської діяльності або що банківська діяльність - це різновид банківської діяльності. Різні послуги є основою банківського продукту. Основні банківські послуги включають: залучення коштів та їх подальше інвестування в кредит, інвестиційні та інші портфелі. Найбільший прибуток банки отримують від різниці у процентних ставках за цими послугами. Однак навіть у межах цих двох служб можна виготовити багато різних форм банківських продуктів.

Прикладами банківських продуктів є такі види банківської діяльності: проектне фінансування, інвестиційні позики, кредитні лінії іноземних банків, відкриття банком документарного акредитива, який охоплює ряд банківських послуг та операцій. Банківський продукт повинен складатися з кредитів під заставу, які поєднують банківські позики та банківські послуги з зберігання цінних паперів.

У банківській діяльності основною операцією є банківська операція, яка супроводжує надання банку послуги, яка в кінцевому рахунку є банківським продуктом. Таким чином, товар банку - це послуга іншого типу. Асортимент банківських продуктів може також збільшитися, оскільки окремі банки по-різному надають однакові послуги.

Певною мірою банк - це компанія, яка виробляє банківський продукт. Однак, на відміну від продукту промислового підприємства, банківський продукт зазвичай не виглядає відчутним. Наприклад, платежі здійснюються в безготівковій формі, тобто в порядку записів на рахунках. Те саме стосується позик, факторингу, депозитів тощо. Отже, на відміну від галузей матеріального виробництва, в яких товар набуває певної товарної форми, банківський продукт не може зберігатися, виготовлятися на складі. Це можна охарактеризувати як збільшення асортименту, пропонованого банками, в результаті запровадження додаткових (інших) послуг.

Слід зазначити, що послуги, які надаються банками, можуть надаватися іншими установами. Вони не є банківськими. Це стосується не лише традиційних банківських послуг, але насамперед нетрадиційних - різноманітні брокерські послуги, консультації, оренда сейфів тощо. З іншого боку, універсальні банки, як великі кредитні установи, можуть здійснювати небанківські операції, тобто діяльність, що традиційно здійснюється іншими суб'єктами господарювання. Це пов'язано з тим, що на банківському ринку існує серйозна конкуренція. Поява нових продавців банківських послуг (кредитні спілки, пайові фонди, пайові фонди тощо) часто обмежує можливість розширення найвигіднішого бізнесу, змушуючи банки шукати нові джерела доходу. Тому в останні роки почали

розвиватися не лише суто банківські операції та послуги, а й інші операції та послуги, не традиційні для банку.

У банківській практиці на сьогоднішній день не існує єдиного підходу до класифікації банківської діяльності. Найбільш поширеним підходом є класифікація банківських операцій з наступних причин:

1. Залежно від специфіки банківської діяльності:
певні банківські операції (традиційні);
неспецифічні банківські операції (нетрадиційні).
2. Залежно від оплати за виконану діяльність та послуги:
платні;
неоплачувані.
3. Залежно від послідовності створення та розподілу коштів банку:
активні;
пасивні.
4. Залежно від суб'єктів господарювання, які здійснюють банківську діяльність:
для юридичних осіб;
для фізичних осіб.
5. Залежно від руху матеріальних виробів:
пов'язані з рухом матеріального продукту;
чисті банківські операції.

Традиційні банківські операції діляться на три типи операцій:

- депозит;
- кредит;
- грошові розрахунки.

Нетрадиційні банківські операції - це сейфи, консультативні послуги, довірчі (фідучіарні) операції тощо.

У той же час всі банківські операції, незважаючи на таку різноманітність, можна згрупувати у відповідні групи операцій завдяки їх функціональним особливостям, ключовими з яких є:

- кредитні;

- засновницькі;
- розрахунково-касові;
- інвестиційні;
- депозитні;
- міжбанківські;
- емісійні;
- комісійні;
- посередницькі.

Розглянемо їх докладніше.

Кредитні операції - це операції, за допомогою яких банк надає позичальникові тимчасове користування вільними готівковими коштами на умовах погашення, забезпечення, повернення, строку погашення та призначення.

Засновуючи операції, банки беруть безпосередню участь у створенні нового бізнесу.

Розрахунки та операції з готівкою передбачають надання таких послуг, як зберігання коштів клієнтів на відповідних рахунках, прийом платежів клієнтам та здійснення грошових переказів від імені власників коштів, приймання готівки для поповнення рахунків клієнтів та видача готівку з цих рахунків через діючий касовий банк.

Інвестиційні операції - це операції з інвестування коштів у різні корпоративні та державні цінні папери, інші боргові зобов'язання шляхом придбання цих фондових цінностей на фондових біржах та організованому позабіржовому ринку.

Депозитні операції - це операції із залучення тимчасово вільних коштів юридичних та фізичних осіб на різні типи рахунків: поточні, бюджетні, депозитні, ощадні тощо.

Міжбанківські операції - операції, пов'язані з бездепозитним залученням ресурсів на міжбанківському ринку: отримання позик у центрального банку, позик, отриманих від інших комерційних банків; операції з надання позик банкам та розміщення депозитів у центральному банку.

Емісійні операції - діяльність банку, пов'язана зі створенням капіталу та бездепозитним залученням коштів, що відбувається шляхом випуску банківських акцій, облігацій, векселів та інших боргових зобов'язань.

Комісійні операції - це різноманітні консультативні, інформаційні, аудиторські, бухгалтерські, реєстраційні, довірчі та довірчі послуги, від яких банки отримують свої доходи у вигляді комісійних.

Посередницькі операції - це банківські послуги з розміщення цінних паперів емітентів на первинному ринку, брокерські послуги для операцій з обмінними та валютними цінностями та інші види операцій на грошовому ринку, в яких банки виступають посередниками, поєднуючи інтереси різні сторони фінансових угод.

З економічної точки зору всі операції комерційних банків можна класифікувати як:

- активні;
- пасивні;
- комісійно-посередницькі.

Активна діяльність - це операції, що полягають у інвестуванні банками власного капіталу та коштів, залучених з метою отримання доходу, підтримки операцій та підтримання необхідного рівня ліквідності (кредит, установа, інвестиції, міжбанківський ринок). До активних належать також придбання непідконтрольних активів (приміщення, обладнання, технічні засоби тощо) та створення залишків готівки та коштів на кореспондентських рахунках банків.

Пасивні операції пов'язані з нарощуванням капіталу та ресурсної бази банку, забезпечують проведення активних операцій з метою досягнення запланованих норм прибутку та є гарантією ліквідності та платоспроможності. До пасивних операцій належать емісійні, депозитні та міжбанківські операції (щодо отриманих позик).

Комісійні брокерські послуги - це дорадча діяльність, що здійснюється банками завдяки їх високій ІТ-ефективності, глибоким професійним знанням персоналу, що володіє новітніми технологіями, а також операціям, в яких банки

працюють за рахунок і в інтересах клієнтів. До цієї групи належать операції, які приносять доходи банкам, але не вимагають додаткових зобов'язань та використання наявних ресурсів. У той же час багато операцій можуть бути як активними, так і пасивними. Наприклад, залучення коштів за депозитом вважається пасивною операцією, оскільки це збільшує ресурсну банку. З іншого боку, кошти, отримані за депозит, зберігаються у формі залишку на кореспондентському рахунку в центральному банку або в операційній касі банку, що, звичайно, є активною операцією.

В Україні, згідно із банківським законодавством, банки мають право здійснювати банківську діяльність на підставі банківської ліцензії та письмової згоди НБУ.

1.2. Законодавче регулювання банківських послуг

Джерела регулювання банківської діяльності слід групувати залежно від виду предмета регулювання: загальні питання створення та функціонування банківської системи, визначення економічних компетенцій банків, державне банківське регулювання, банківські операції.

Загальні питання щодо створення та функціонування банківської системи визначені Конституцією України (статті 86, 93, 100, 106), Господарським кодексом України, Законами України «Про банки та банківську діяльність», «Про національну Банк України» [1,2].

Державне банківське регулювання здійснюється на основі як цих законів, так і більшості нормативних актів Національного банку України.

Реєстрація банків та ліцензування їх діяльності регулюються Положенням про реєстрацію та ліцензування банків, відкритті окремих філій, затверджено постановою Правління Національного банку України № 306 від 08.09.2011 р.[5].

Нагляд за діяльністю банків НБУ регламентовано, крім законів «Про банки», «Про НБУ», такими основними нормативними актами: Декретом

Кабінету Міністрів України від 19.02.1993 р. № 15-93 "Про 538 систему валютного регулювання і валютного контролю"[6], Положенням про планування та порядок проведення інспекційних перевірок, затвердженим НБУ № 276 від 17.07.2001р.[7], Положенням про застосування Національним банком України заходів впливу за порушення банківського законодавства, затвердженим ПП НБУ № 369 від 20.08.2001 р. [8].

Державні заходи, включаючи банківське регулювання їх діяльності банками, визначені в деяких положеннях НБУ. Такими є: Інструкція про порядок регулювання діяльності банків в Україні, затверджена Постановою Правління НБУ № 368 від 28.08.2001 р. (встановлення обов'язкових економічних нормативів) [9], Положення про порядок формування обов'язкових резервів для банків України та філій іноземних банків в Україні, затверджене НБУ № 91 від 16.03.2006 р. (визначення норм обов'язкових резервів) [10]. Положення, такі як положення про порядок створення та використання банками відшкодування можливих витрат на дебіторську заборгованість, затверджене Постановою НБУ № 505 від 13.12.2002 р. (резерв для відшкодування можливих витрат від дебіторської заборгованості) [11], Положення про порядок формування і використання резерву для відшкодування можливих витрат за кредитними операціями банків, затверджене Постановою НБУ № 279 від 06.06.2000 р. [12]. Положення про порядок формування резерву під операції банків України з цінними паперами, затверджене Постановою НБУ № 31 від 02.02.2007 р., будуть чинними до 31.12.2012 р., натомість резерви активів (для фінансових активів та торгової дебіторської заборгованості банку) та резерви фінансових зобов'язань регулюватимуться положеннями про створення та використання резервів українськими банками для компенсації можливих збитків від активної банківської діяльності., затвердженим Постановою Правління НБУ № 23 від 25.01.2012 р. [13].

Методи банківського регулювання також включені до Положення про процентну політику Національного банку України, затвердженого Постановою № 389 від 18.08.2004 р. [14], Положенні про регулювання Національним банком

України ліквідності банків України, затвердженому Постановою НБУ № 259 від 30.04.2009 р. [15], Положенні про відкриття та функціонування кореспондентських рахунків банків-резидентів та нерезидентів в іноземній валюті та кореспондентських рахунків банків-нерезидентів у гривнях, затвердженому Постановою Правління НБУ № 118 від 26.03.98 р. [16], та ін.

Здійснення банківських операцій, крім загальних вимог до них у Законі "Про банки", регламентується Громадським Кодексом України, Цивільним Кодексом України, законами України: "Про платіжні системи та переказ коштів в Україні" від 05.04.2001 р.; "Про порядок здійснення розрахунків в іноземній валюті" від 23.09.1994 р.; Положенням про відкриття та функціонування в уповноважених банках України рахунків банків-кореспондентів в іноземній валюті та в гривнях, затвердженим Постановою Правління НБУ № 118 від 26.03.1998 р., Інструкцією про порядок відкриття, використання і закриття рахунків у національній та іноземних валютах, затвердженою ПП НБУ № 492 від 12.11.2003 р., Інструкцією про міжбанківський переказ коштів в Україні в національній валюті, затвердженою ПП НБУ № 320 від 16.08.2006 р., Інструкцією про безготівкові розрахунки в Україні в національній валюті, затвердженою ПП НБУ № 22 від 21.01.2004 р., Положенням про порядок здійснення банками операцій з векселями в національній валюті на території України, затвердженим ПП НБУ № 508 від 16.12.2002 р., іншими нормативними актами.

Слід ураховувати, що значну роль в регулювання банківської діяльності відіграють банківські звичаї - ст. 344 Господарського Кодексу України. Такими є Уніфіковані правила та звичаї для документарних акредитивів (публікація Міжнародної торгової палати 2007 р. № 600), Міжнародні правила по інкасо (публікація МТП № 522, редакція 1995 р.), Уніфіковані правила по договірних гарантіях (публікація МТП № 325, редакція 1978 р.), Уніфіковані правила для договірних порук (публікація МТП № 524, видання 2000 р.), Уніфіковані правила для гарантій за вимогою (публікація МТП № 758, редакція 2010 р.) [17].

На підставі ст. 334 Господарського кодексу України, ст. 4 Закону «Про банки», банківська система України складається з Національного банку України та інших банків (державних та недержавних), а також філій іноземних банків, створених та діючих в Україні відповідно до положень цього закон [18].

Для здійснення банківського нагляду на консолідованій основі в банківській системі визначаються банківські групи - групи юридичних осіб, які мають спільного контролера, до яких належать: а) материнський банк та його українські та іноземні дочірні та / або асоційовані компанії, фінансові установи; б) від двох або більше фінансових установ, де переважає банківська діяльність. До банківської групи також входять банківська холдингова компанія та компанія допоміжних послуг, що має спільного контролера з членами банківських груп. Порядок ідентифікації банківської групи контролером та НБУ, визнання банківських груп НБУ, критерії визначення підгруп всередині банківської групи та інші вимоги викладені в Положенні про порядок ідентифікації та визнання банківської діяльності групи, затвердженим Постановою Правління НБУ № 134 від 09.04.2012 р. [19].

Вони не належать до банківської системи, але з метою забезпечення, захисту та представництва інтересів своїх членів банки можуть створювати профспілки або некомерційні асоціації, які не мають права займатися банківською діяльністю чи бізнесом.

НБУ є центральним банком України, спеціальним центральним органом державного управління, правовий статус, завдання, функції, повноваження та правила організації якого визначаються Конституцією України, законами «Про НБУ», «Про банки» та іншими законами України.

НБУ регулює банківську діяльність (включаючи нагляд) відповідно до положень Конституції України, Закону «Про НБУ», «Про банки», інших правових актів та нормативних актів НБУ. Нагляд здійснюють банки, їх філії, пов'язані з ними особи та родичі банків в Україні та за її межами, банківські асоціації, представництва та філії іноземних банків в Україні, а також інші

юридичні та фізичні особи, банківське законодавство, нормативні акти Національного банку та економічні стандарти.

Забезпечення стабільності валюти є головною функцією центрального банку - регулювання банківської діяльності НБУ викладено в ст. 1 Закону "Про НБУ" як одну з функцій НБУ, яка полягає у створенні системи норм, що регулюють діяльність банків, визначають загальні принципи банківської діяльності, банківський нагляд, відповідальність за порушення банківського законодавства, тобто Він виконує не тільки адміністративні функції. З іншого боку, з точки зору нормативних актів НБУ, є особливості у застосуванні матеріальних норм, які через специфіку поєднання управлінських та регулюючих функцій та одночасного регулювання різних суб'єктів та об'єктів у правовідносинах з банками недоцільно ділити або фрагментувати, щоб створити всебічне регулювання банківської діяльності.

НБУ здійснює банківське регулювання у формі адміністративних та індикативних нормативних актів, зазначених у ст. 66 Закону «Про банки». Переважна більшість форм банківського регулювання закріплені в деяких нормативних актах НБУ. Що стосується регулювання банківської системи, слід виділити головну функцію - банківське регулювання та нагляд, та інші функції, більшість з яких є його складовими: НБУ виступає кредитором останньої інстанції для банків і організовує систему рефінансування, встановлює правила банківської діяльності, бухгалтерського обліку та звітності; визначає систему, режим та форми розрахунків, у тому числі між банками; визначає напрямки розвитку сучасних електронних банківських технологій, створює, координує та контролює створення електронних платіжних засобів, платіжних систем, автоматизацію банківської діяльності та заходи щодо захисту банківської інформації; веде Державний реєстр банків, надає дозволи на провадження банківської діяльності та здійснення банківських операцій у випадках, передбачених законодавством; здійснює валютне регулювання відповідно до повноважень, визначених спеціальним актом, визначає режим торгівлі іноземною валютою, організовує та здійснює валютний контроль за банками та

іншими фінансовими установами, уповноваженими НБУ здійснювати валютні операції, а також виконує інші функції в фінансово-кредитна сфера, її компетенція визначена Законом «Про НБУ».

Тому банківським регулюванням слід вважати регулювання діяльності банків та банківських операцій в Україні, яке здійснюється спеціальним державним органом - НБУ, в межах компетенції, визначеної на основі його функцій.

При цьому державне регулювання банківської діяльності як предмета економічного регулювання здійснюється спільно з усіма заходами господарського права, що забезпечують найкращі можливості регулювання правовідносин з метою досягнення спільних цілей, пов'язаних з необхідністю поєднання банківського регулювання активів та організаційні, економічні зобов'язання, державна економічна політика та заходи державного регулювання господарської діяльності.

Однак реалізація регуляторної політики управління не обмежується регулюванням управлінських відносин.

На підставі ст. 1 Закону України «Про засади державної регуляторної політики у сфері господарської діяльності» [20] визначає зміст регуляторної політики у сфері господарської діяльності як напрямок державної політики, спрямованої на вдосконалення правового регулювання економічних відносин та адміністративних відносин між регулюючими або іншими державними органами, суб'єктами господарювання. Зі змісту норм цього закону можна визначити предмет регулювання державної політики - економічні відносини (у поєднанні з адміністративними), і, отже, ознаки регуляторного акта повинні відповідати положенням НБУ, перелічених у пп. 4,6,7,9,11 та 17 ст. 7 Закону «Про НБУ».

Основними положеннями, що характеризують економічні права та обов'язки банків, є наступні. Банк самостійно визначає напрямки своєї діяльності та спеціалізації, розбиті за видами діяльності. НБУ регулює діяльність

спеціалізованих банків за допомогою економічних стандартів та нормативного забезпечення операцій, що проводяться цими банками.

Банки мають право самостійно володіти своїм майном, користуватися ним та розпоряджатися ним. Держава не відповідає за зобов'язаннями банків, а банки не відповідають за зобов'язаннями держави, якщо законом або контрактом не передбачено інше. НБУ не несе відповідальності за зобов'язаннями банків, а банки не відповідають за зобов'язаннями НБУ, якщо інше не встановлено законом або договором.

Органи державної влади та органи місцевого самоврядування не можуть будь-яким чином впливати на керівництво або працівників банків при виконанні ними службових обов'язків або втручатися в діяльність банку, крім випадків, передбачених законодавством. Шкода, заподіяна банку в результаті такого втручання, підлягає відшкодуванню в порядку, встановленому законом.

Розрізняють такі типи банків: 1) Державний банк - це банк, 100% акціонерного капіталу якого належить державі. Державний банк створюється рішенням Ради Міністрів України; 2) кооперативний банк створюється в порядку, передбаченому Законом про банки. Законодавство про співпрацю застосовується до кооперативних банків, якщо воно не суперечить йому. Кооперативні банки створюються територіально і поділяються на місцеві та центральні кооперативні банки; 3) банк з іноземним капіталом - банк, у якому частка капіталу, що утримується принаймні одним іноземним інвестором, становить не менше 10%.

Банки в Україні можуть функціонувати як універсальні, так і спеціалізовані. Банк самостійно визначає напрямки своєї діяльності та спеціалізацію за видами послуг, а НБУ визначає види спеціалізованих банків та порядок отримання статусу спеціалізованого банку, регулює діяльність спеціалізованих банків за допомогою економічних стандартів та нормативних актів підтримка цих банків. Завдяки своїй спеціалізації банки можуть бути ощадними, іпотечними та довірчими банками. Банк отримує статус спеціалізованої ощадної каси, якщо він перевищує 50 відсотків. Пасиви банку - це депозити фізичних осіб (незалежно

від виду активів). Банк отримує статус спеціалізованого банку довірчого управління, якщо обсяг операцій за договорами довірчого управління становить 100 і більше відсотків від загальної суми активів банку.

1.3. Методи планування, створення та просування банківських послуг

Створення та просування банківських продуктів та послуг - одна із сфер банківського маркетингу, яка в процесі діяльності банку проводить комплекс досліджень ринку, конкурентну базу, з метою визначення уподобань та побажань клієнтів, на основі яких він пропонує розвиток нових послуг або вдосконалення старих.

Поняття нового банківського продукту умовне. Наприклад, якщо один банк застосовує для себе інший, чого раніше не практикував, то для інших банків така практика може бути застосована давно. Для банку впровадження нових продуктів - це можливість проникнути на нові ринки, розвивати їх, задовольняти нові побажання клієнтів та отримувати на цій основі новий прибуток. Особливо високі прибутки зазвичай з'являються, коли банк виходить на ринок із абсолютно новим продуктом, який інші банки ще не використовували, і в якийсь момент стає монополістом, що дозволяє на деякий час отримувати високі прибутки.

Як і будь-який інший продукт, призначений для продажу, банківський продукт проходить усі стадії свого розвитку: з'являється ідея створення продукту; відбір ідей, аналіз обсягу запланованих продажів, тестовий маркетинг (перевірка реакції споживачів), комерціалізація товару (встановлення конкурентної ціни).

Особливістю банківського продукту є те, що він є інструментом грошового обігу і використовується для організації фінансового посередництва між клієнтом і банком.

Таким чином, банківський маркетинг можна визначити як діяльність, спрямовану на забезпечення клієнта банківським продуктом разом із набором

інструментів, які включають дослідження ринку, рекламу, стимулювання послуг, стимулювання збуту, контроль після продажу.

Метою створення нового банківського продукту є задоволення нових і вже сформованих потреб клієнтів, оскільки споживач купує продукт не як той, що має певний набір властивостей, а його здатність задовольнити конкретну потребу.

Можна сказати, що ефективність банку залежить від того, наскільки він може принести реальну користь клієнту, який купує цей банківський продукт.

Розглянемо процес створення та просування нового банківського продукту чи послуги.

Створення банківської послуги передбачає такі кроки:

1. дослідження ринку з розрахунком можливих обсягів нових послуг для клієнтів та контрагентів;

2. аналіз потреби в додаткових функціях, кадрових змінах та технічному оснащенні служб банку і на цій основі координація, підготовка розпоряджень, інструкцій та їх виконання;

3. забезпечення оптимальних витрат на створення послуги на основі можливого попиту та доходів на запроваджену послугу;

4. підготовка нормативного, методичного та навчального матеріалу для банківських працівників та його застосування у розробці з клієнтом (при необхідності - розробка комп'ютерних систем та програм);

5. визначення стимулів для банківських службовців при створенні, впровадженні та продажу послуг.

Просування банківських послуг включає: маркетингову діяльність, особисті продажі через мережу комунікаційних систем, рекламу та стимулювання збуту.

Розглянемо маркетингову діяльність, яка допоможе інформувати клієнтів, у тому числі потенційних, про появу нового продукту (послуги) та його переваги.

Ці заходи включають:

- розсилка традиційних та електронних інформаційних листів клієнтам банку;
- вихідні дзвінки клієнтам банку;
- запрошення клієнтів з вулиці;
- зовнішня реклама;
- розробка та виготовлення рекламних та поліграфічних матеріалів (плакатів, листівок, плакатів тощо) для розміщення у відділеннях банків;
- інша рекламна діяльність.

Другий спосіб розповсюдження банківських продуктів - це особисті продажі в службі обслуговування клієнтів, під час яких керівники банків повинні переконати потенційного покупця віддати перевагу їх продукту чи послугі. Тому продаж персональних банківських послуг можна розглядати як один із методів стимулювання збуту, який останнім часом набуває все більшого значення.

Покращення персонального обслуговування корпоративних клієнтів також включає збільшення кількості спеціально навчених консультантів для малого бізнесу, що працюють у місцевих відділеннях банку.

Реклама - це третій спосіб інформування клієнтів про новий банківський продукт (послугу), а також його просування. Вона посідає особливе місце в комунікативній політиці, спрямованій на вирішення найскладнішого завдання: формування та стимулювання попиту.

Банки можуть використовувати рекламу в газетах і журналах, на радіо і телебаченні, а також різні типи міських рекламних оголошень, таких як білборди, пошта, у формі прес-релізів, щорічних звітів, традиційних бюлетенів, каталогів, листівок та брошури; участь у виставках, зв'язках з громадськістю, різних видах рекламних подарунків, підборі рекламних слоганів або девізів банків, а також інших нетрадиційних формах реклами.

Також пропонується використовувати прямий маркетинг для просування банківських послуг. Його суть впливає з назви: прямий спосіб продажу та спілкування з клієнтами. Прямий маркетинг використовує багато інструментів,

включаючи найпопулярніші та класичні, прямі та неадресовані розсилки, листівки, електронні листи та веб-сайти.

Прямий маркетинг дозволяє отримати більш точне уявлення про цільову аудиторію, зробити акції та пропозиції більш вигідними та орієнтованими на відповідну категорію клієнтів. Системи зворотного зв'язку допомагають створювати точніші плани та стратегії подальших дій. На відміну від реклами, прямий маркетинг орієнтований на людей, зацікавлених у співпраці, не витрачаючи зайвих грошей та часу на свідоме залучення незацікавлених людей.

Прямий маркетинг має не менше способів впливу на потенційних клієнтів, а також професійні секрети, ніж реклама, яка, до речі, є набагато важливішою. Цей тип відносин із клієнтами дозволяє вести особисте спілкування, а отже - більш гнучку та вигідну систему роботи. Прямий маркетинг дозволяє отримати більше позитивних відгуків за найменших витрат, а отже, і бажаного результату.

Розглянемо інструменти прямого маркетингу, які пропонується використовувати для підвищення ефективності просування банківських послуг, таких як:

- Список розсилки. Метою використання електронної пошти є встановлення контакту та пришвидшення реакції або дії клієнта-одержувача, як потенційного, так і існуючого. Щоб використовувати цей тип інструменту, доведеться підготувати чіткі рекламні брошури, написані простими словами та доступними формулюваннями.
- Телемаркетинг. Це форма спілкування, за допомогою якої працівники банку, використовуючи техніку телефонного зв'язку, проводять діяльність, пов'язану з продажем банківських продуктів.
- Пряме спілкування, тобто прямий контакт з клієнтом з метою виявлення та задоволення його потреб. Цей інструмент може бути реалізований шляхом створення посади фінансового радника.
- Електронний маркетинг. Спілкування з клієнтом відбувається за допомогою електронних засобів зв'язку, що дозволяє клієнтам купувати банківські послуги, не виходячи з дому чи офісу. Цей інструмент прямого

маркетингу можна здійснити за допомогою віддаленої банківської системи.

Конкуренція змушує банки шукати нові можливості та технології надання послуг, зокрема віддаленого обслуговування. Банківські послуги в електронному середовищі стають важливою темою банківського маркетингу.

Основними функціями банківської реклами є: формування довіри клієнтів до банку (престижна реклама, спрямована на формування репутації та іміджу банку); надання інформації про обсяг послуг, що надаються банку; віра в переваги рекламованих послуг; заохочення клієнта придбати цю послугу в цьому банку.

Четвертий метод - стимулювання збуту. Стимулювання збуту в банківському секторі, як і в будь-якому іншому секторі, є методом короткочасного впливу на ринок і в основному використовується для збільшення попиту, підвищення обізнаності споживачів щодо пропонованих продуктів (послуг) та створення необхідного іміджу. Переслідуючі цілі стимулювання збуту повинні відповідати загальній стратегії банку та враховувати можливі відповідні дії конкуренції.

Стимулювання збуту здійснюється у трьох напрямках:

- споживчі стимули (процентні ставки, особисті послуги, знижки для постійних клієнтів, акції тощо);
- заохочення банківських службовців (заохочення якісного обслуговування споживачів, розширення обсягу всіх послуг, впровадження інновацій у розробку продуктів та переповнення плану впровадження продукту);
- заохочення посередників, за допомогою яких банк просуває свої послуги (страхові компанії, ЗМІ, брокери, дилери тощо).

Методи стимулювання різноманітні, це може бути спільна реклама, взаємозв'язок між наданими послугами, допомога в просуванні послуг партнера. Після проведених банком заходів зі створення та просування банківських продуктів та послуг настав час перевірити їх якість.

Перевірка якості нового продукту чи послуги пропонує їх обмеженому колу клієнтів банку, щоб перевірити їх реакцію на банківський продукт. Якщо нова послуга відповідає всім вимогам клієнтів, банк вже пропонує її широкому колу потенційних та існуючих клієнтів.

Інновації продуктового банкінгу включають нові банківські продукти, пов'язані з новими банківськими операціями та послугами, а також розвиток та трансформацію традиційних. Ця категорія банківських продуктів та послуг створюється під впливом конкурентного середовища та в результаті пошуку нових сфер діяльності.

Світовий досвід створення та просування нових банківських продуктів та послуг показує, що неможливо без банківського маркетингу, який, у свою чергу, є комплексною системою виробництва та збуту товарів, орієнтованою на задоволення потреб конкретних споживачів та отримання прибутку з точки зору ринку дослідження та прогнози.

Технологічні досягнення змусили банки почати шукати нових клієнтів. Підприємства стали віддавати перевагу здійсненню платежів через банк (з постачальниками, для виплати заробітної плати), що наближало банк до клієнтів, тоді як клієнти все частіше звертаються до банку за новими послугами. Банки перетворились із організацій, орієнтованих на кінцевий продукт, у організації, орієнтовані на ринок. Банки стали приділяти дедалі більше уваги розвитку послуг і намагатися «прив'язати» клієнта до банку.

Висновки по розділу 1

Підсумовуючи перший розділ, можна сказати, що ринок банківських продуктів та послуг, безперечно, є одним із найважливіших елементів сучасної ринкової економіки України.

В даний час зростає інтерес до різних аспектів банківських систем та методів управління ними. Банки поступово ставали головними посередниками перерозподілу капіталу, забезпечуючи процес диверсифікації економічної

діяльності, але одночасно виступаючи носіями важливої економічної та фінансової інформації.

Конкуренція та зростаючі вимоги клієнтів змушують банки шукати нові можливості та технології для надання послуг, розробки нових та вдосконалення існуючих.

Банківський маркетинг є невід'ємною частиною банківської справи і відіграє важливу роль у створенні та просуванні як нових, так і існуючих банківських послуг, що дає банку можливість проникати на нові ринки, розширювати їх, виконувати бажання клієнтів та отримувати прибуток. Зміни на внутрішньому економічному ринку змушують банківські установи постійно шукати нових клієнтів для своїх послуг.

РОЗДІЛ 2

АНАЛІЗ РОЗВИТКУ БАНКІВСЬКИХ ПОСЛУГ НА ПРИКЛАДІ АТ КБ «ПРИВАТБАНК»

2.1. Характеристика АТ КБ «ПриватБанк»

Заснований у 1992 році, Комерційний банк «ПриватБанк» є лідером на вітчизняному банківському ринку. Згідно з дослідженням GFK Ukraine, 64,7% українців - люди старше 16 років - співпрацюють з ним, 52,3% користувачів банківських послуг - фізичні особи - вважають головним банком головний банк, що більше, ніж в інших двадцяти банках разом. Серед корпоративних клієнтів у 2020 році цей коефіцієнт для ПриватБанку включає: юридичні особи - 63,7% співпрацюють, а 42,2% вважають його своїм головним банком; Підприємці - фізичні особи (СПД ФО) - 75,4% співпрацюють, 69,8% вважають своїм головним банком [1].

Комерційний банк ПриватБанк був спочатку зареєстрований як комерційний банк у формі товариства з обмеженою відповідальністю, а потім у 2000 році перетворений на закрите акціонерне товариство. У 2009 році Банк змінив свою юридичну форму на публічне акціонерне товариство, де відповідальність акціонерів обмежується кількістю акцій, якими вони володіють, відповідно до законодавства України [23]. У червні 2018 року Банк змінив свою юридичну форму з публічного акціонерного товариства на акціонерне.

Єдиним акціонером Банку, який володіє 100% акцій Банку, є Держава в особі Кабінету Міністрів України. Держава в особі Міністерства фінансів України придбала 100% акцій Банку 21 грудня 2016 р. відповідно до ст. 41 Закону України "Про систему гарантування вкладів фізичних осіб" та Постанови Кабінету Міністрів України від 18 грудня 2016 р. No 961 про стабільність фінансової системи. З 30 квітня 2019 року власником Банку є держава в особі Кабінету Міністрів [23].

Банк працює за ліцензією Національного банку України з березня 1992 року. Банк є членом Фонду гарантування вкладів фізичних осіб. АТ КБ "ПриватБанк" є універсальним банком. Банк надає універсальні послуги широкому колу клієнтів, будучи лідером українського ринку в роздрібному сегменті, активно просуваючи послуги для малих та середніх підприємств та вибірково працюючи в корпоративному секторі. Основним видом діяльності Банку є здійснення комерційної банківської діяльності та надання послуг фізичним особам в Україні [24].

Місія банку: «Забезпечити кожному громадянину України легкий доступ до банківських послуг» [23]. Загальною метою банку є керівництво роздрібними та юридичними особами платіжних та інших банківських послуг в Україні, переходячи від обслуговування у відділеннях банку до навчання клієнтів користуванню інструментами віддаленого банкінгу [23]. Стратегічною метою Банку є підвищення якості кредитного портфеля роздрібних позик та позик МСП [24].

Вимірені цілі ПриватБанку такі

- надання українцям права вибору банку, в якому буде збиратися винагорода;
- відновлення контакту з клієнтами;
- навчання клієнтів у сфері незалежної банківської діяльності;
- підвищити ефективність зустрічей з клієнтами малого та середнього бізнесу з метою побудови довгострокових відносин;
- активне використання мобільного додатку «Приват24 для бізнесу» представниками корпоративних клієнтів;
- збільшення частки позитивних думок 5+ клієнтів;
- eNPS (Net Promoter Score співробітник або індекс лояльності співробітників) збільшується до 57%;
- продаж небанківських продуктів;
- підвищення комфорту в зонах обслуговування банку при рівні задоволеності клієнтів 5+ не нижче 70%;

- підтримка параметрів кредитних портфелів у відповідності із затвердженими показниками стратегічної апетитності до ризику [23].

ПриватБанк - один з найбільш інноваційних банків у світі. Понад 10 років тому банк одним із перших у світі використовував одноразові SMS-паролі. Останні інновації, які отримали визнання у всьому світі, включають такі продукти, як термінал міні-платежів, доступ до Інтернет-банку за допомогою QR-коду, онлайн-колекція, а також десятки різних мобільних додатків [23].

Головною особливістю ПриватБанку є спрямованість на надання онлайн-послуг та мінімізація потреби відвідувачів у відділенні банку. Так, за допомогою програми «Приват24 для бізнесу» для Android та iOS можна переглядати залишки та виписки з рахунку; надсилати платежі (включаючи гарантовані); відкриті депозити; кредитування; перевірити ліміти підприємства; дізнатися про поточні курси валют та останні ділові новини; купуйте цілодобово квитки на різні транспортні засоби та багато іншого.

Ще одна послуга банкінгу SMS - це можливість керувати своїм рахунком за допомогою SMS-команд. Отже, щоб поповнити мобільний телефон, здійснити переказ або переказати гроші на картку, вам не потрібно йти до банку, а просто здійснити переказ у будь-який час, не виходячи з дому. Все, що вам потрібно - це платіжна картка ПриватБанку та мобільний телефон. Усі картки ПриватБанку автоматично та безкоштовно підключаються до SMS-банкінгу [24].

2.2. Аналіз основних показників діяльності банку на прикладі АТ КБ «ПриватБанк»

Фінансові результати діяльності банку виражаються розміром його кредитного портфеля, активів, власного та статутного капіталу, а також сумою чистого прибутку та наявних зобов'язань [23].

Динаміка ключових балансових показників Банку протягом 2017- 2019 років представлена у табл. 2.1 [25].

Таблиця 2.1

Аналіз пасиву балансу АТ КБ «ПриватБанк»

Показники	2017 р.		2018 р.		2019 р.		Темп зростання, 2018 до 2017 рр, %	Темп зростання, 2019 до 2018 рр, %
	млн.грн	%	млн.грн	%	млн.грн	%		
Заборгованість перед НБУ	12394	4,9	9817	3,5	7721	2,5	-20,79	-21,35
Заборгованість перед банками та іншими фінансовими організаціями	234	0,1	195	0,1	201	0,1	-16,67	3,08
Кошти клієнтів	212167	83,6	231055	83,1	240621	77,7	8,90	4,14
Зобов'язання усього	230056	90,7	246584	88,7	255194	82,4	7,18	3,49
Акціонерний капітал	206060	81,2	206060	74,1	206060	66,5	0,00	0,00
Власний капітал	23619	9,3	31464	11,3	54529	17,6	33,21	73,31
Всього зобов'язань та капіталу	253675,0	100,0	278048	100,0	309723	100,0	9,61	11,39

Власний капітал Банку станом на 31 грудня 2019 року становив 54,52 млрд грн, тобто на 73,31% більше, ніж станом на 31 грудня 2018 року. У 2019 році Банк не збільшував статутний капітал, оскільки станом на 31 грудня 2019 року його сума становила 206,06 млрд грн.

Збільшення власного капіталу заслуговує на позитивну оцінку і стало можливим в основному завдяки прибутковій діяльності Банку та зменшенню статті балансу «Накопичений дефіцит». У 2019 році АТ КБ «ПриватБанк» не вимагав капіталовкладень з боку держави.

Ресурсна база Банку демонструвала добрі темпи зростання. Таким чином, обсяги коштів клієнтів АТ КБ «ПриватБанк» за підсумками 2019 року зросли на 9,6 млрд грн. тобто 4,14% і станом на 31 грудня 2019 року вони становили 240,6 млрд грн. У 2019 році Банк збільшив кількість клієнтів на 1,5 мільйона - приблизно до 22 мільйонів людей.

Аналіз активів представлений в таблиці 2.2.

Таблиця 2.2

Аналіз активу балансу АТ КБ «ПриватБанк»

Показники	2017 р.		2018 р.		2019 р.		Темп зростання, 2018 до 2017 рр, %	Темп зростання, 2019 до 2018 рр, %
	млн.грн	%	млн.грн	%	млн.грн	%		
Грошові кошти та їх еквіваленти та обов'язкові резерви	25296	10,0	27360	9,8	45894	14,8	8,16	67,74
Заборгованість банків	2903	1,1	0,0	0,0	27118	8,8	-100,00	x
Кредити та аванси клієнтам	38335	15,1	50140	18,0	59544	19,2	30,79	18,76
Інвестиційні цінні папери	126676	49,9	180081,0	64,8	152157	49,1	42,16	-15,51
Інвестиційна нерухомість	3648	1,4	3340,0	1,2	3379	1,1	-8,44	1,17
Інші фінансові активи	2940	1,2	2743,0	1,0	2210	0,7	-6,70	-19,43
Інші активи	8815	3,5	8899,0	3,2	9285	3,0	0,95	4,34
Активи всього	253675	100	278048	100	309723	100	9,61	11,39

У 2019 році позики та дебіторська заборгованість клієнтів Банку зросли на 18,76% (9 млрд грн) і склали 59,5 млрд грн, що становить 19,2% чистих активів Банку. Збільшення кредитного портфеля Банку забезпечується розвитком кредитної діяльності:

а) юридичні особи (+ 2,5 млрд грн чистого кредитного портфеля) у зв'язку з розробкою традиційних (кредитні лінії, овердрафти) та інноваційних продуктів;

б) фізичні особи (чистий кредитний портфель + 7,5 млрд. грн.), який здійснювався у зв'язку з розробкою карткових продуктів (універсальна картка), іпотечних позик та лізингу.

Грошові кошти та їх еквіваленти станом на 31 грудня 2019 року становили 45,89 млрд грн, що становить 14,8% чистих активів.

З початку 2020 року порівняно з аналогічним періодом 2019 року портфель інвестиційних цінних паперів Банку зменшився на 15,51% і становив 152,15 млрд

грн, що становило 49,1% чистих активів Банку. Портфель інвестиційних цінних паперів АТ КБ ПриватБанк складався з державних боргових цінних паперів та довгострокових облігацій, випущених державною іпотечною установою. Державні цінні папери вважалися найменш ризикованими активами. Тому навіть для низькоякісного кредитного портфеля загальну якість активів банку можна вважати цілком прийнятною для забезпечення безперервності бізнесу.

Борг АТ КБ «ПриватБанк» перед НБУ у 2019 році зменшився на 21,35%: з 9,817 млрд грн. до 7,721 млрд грн. Слід зазначити, що за підсумками 2018 року борг Банку перед НБУ зменшився на 20,79%: з 12,394 млрд грн. до 9,817 млрд грн. Позитивним фактором є зменшення боргу Банку перед НБУ. Банк мав достатню ліквідність для погашення боргу, і потреба в його підтримці була технічною. Загалом АТ КБ ПриватБанк не мав сильної залежності від боргу перед НБУ, який на початок 2020 року не перевищував 2,5% зобов'язань Банку.

Згідно з прогнозом НБУ на 2020 рік, темпи приросту коштів домогосподарств залишатимуться на рівні попереднього року, незважаючи на значне зниження процентних ставок за депозитами. Зростання роздрібних позик буде лише трохи сповільнюватися, попит залишатиметься сильним на тлі зростання доходів та високої довіри споживачів. Зростання корпоративних позик і надалі буде стримуватися низькою прозорістю корпоративних фінансів. У 2019 році процентна ставка за кредитами в іноземній валюті була найнижчою в історії банківського сектору, але це не означало збільшення портфеля позик в іноземній валюті банків. НБУ очікує, що процентні ставки за гривневими позиками, включаючи іпотечні, будуть історично найнижчими в 2020 році. Через низьку інфляцію та макрофінансову стабільність висока вартість ресурсів більше не буде проблемою для відновлення кредитування [24].

Надалі проаналізуємо стан доходів банку та ефективність його діяльності.

Таблиця 2.3

Аналіз доходів та витрат АТ КБ «ПриватБанк»

Показник	Роки			Відхилення 2018 р. від 2017 р		Відхилення 2019 р. від 2018 р	
	2017	2018	2019	млн. грн.	%	млн. грн.	%
Процентні доходи	24485	30754	33841	6269	25,6	3087	10,0
Процентні витрати	18374	14002	14174	-4372	-23,8	172	1,2
Чистий процентний дохід	6111	16752	19667	10641	174,1	2915	17,4
Комісійні доходи	13211	19590	24575	6379	48,3	4985	25,4
Комісійні витрати	3017	4402	6386	1385	45,9	1984	45,1
Чистий комісійний дохід	10194	15188	18189	4994	49,0	3001	19,8
Адміністративні та інші операційні витрати	12194	13988	14815	1794	14,7	827	5,9
Прибуток / (збиток)	378	12798	32609	12420	3285,7	19811	154,8

У 2019 році АТ КБ ПриватБанк досяг найвищого в історії Банку прибутку 32,609 млрд грн, тобто на 154,8% більше, ніж прибуток Банку за 2018 рік.

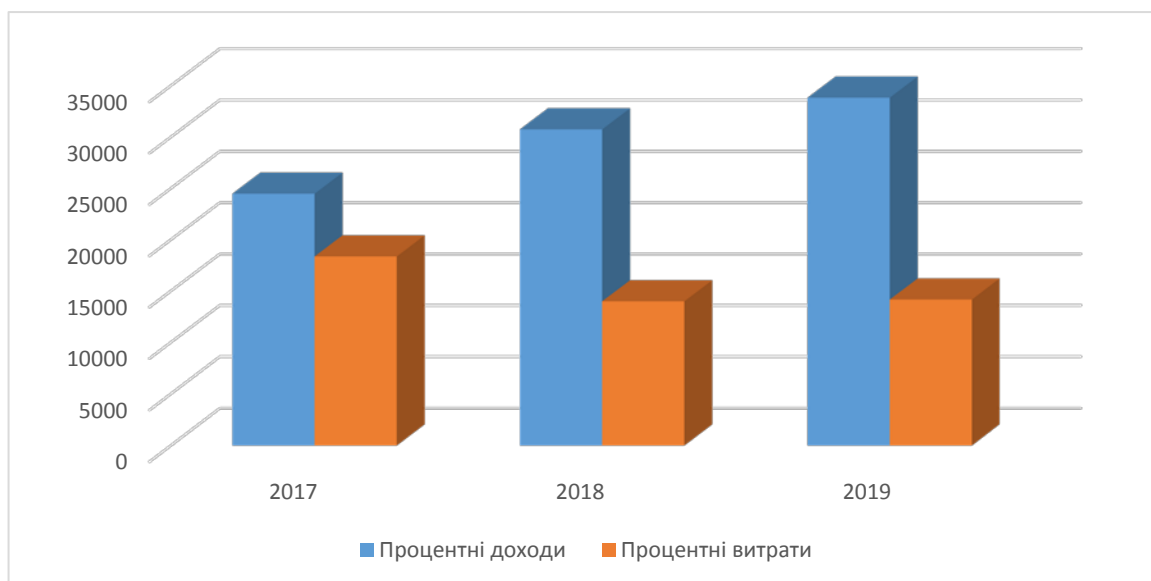


Рис. 2.1. Динаміка доходів та витрат від надання процентних банківських послуг

До основних рушіїв зростання прибутку у 2019 році належать: розвиток бізнесу, поліпшення якості кредитного портфеля, вплив ринкових факторів (динаміка валютного курсу та справедлива вартість активів Банку).

Завдяки розсудливій політиці процентних ставок, у 2019 році Банк значно покращив свою процентну маржу та збільшив свій процентний дохід на 2,9 млрд грн протягом року. (17,4%). Збільшення кількості активних клієнтів та збільшення обсягу транзакцій, як у філіях, так і в Інтернет-каналах, дозволили досягти збільшення комісійного результату на 3 млрд грн. (19,8%). Комісії складають значну частину прибутку банку і є важливим фактором стійкості бізнес-моделі [24].

У той же час операційні витрати залишались на контрольованому рівні (+ 6% до рівня 2018 року). Витрати / доходи 2019 року склали 33%, що є одним з найкращих серед конкурентів.



Рис. 2.2. Динаміка доходів та витрат від надання комісійних банківських послуг

Завданням Банку на 2020 рік є досягнення коефіцієнтів прибутковості відповідно до цілей бізнес-стратегії Банку при збереженні лідируючих позицій на українському банківському ринку. Основні пріоритети Банку на найближче майбутнє:

- подальше поліпшення якості кредитного портфеля, в якому переважатиме роздрібний сегмент;
- підтримання оптимального та достатнього рівня ресурсної бази у подальшій політиці скорочення витрат;

- трансформація внутрішніх бізнес-процесів, що підвищить ефективність бізнесу та обслуговування споживачів;
- розробка та впровадження якісних та інноваційних продуктів та послуг [23].

В таблиці 2.4 наведений аналіз основних нормативів банку за 2018 та 2019 роки.

Таблиця 2.4

Аналіз нормативів АТ КБ «ПриватБанк»

Показник	Нормативне значення	2018 рік	2019 рік
Норматив адекватності регулятивного капіталу (Н2)	>10%	17,33%	17,46%
Норматив миттєвої ліквідності (Н4)	>20%	32,47%	43,46%
Норматив поточної ліквідності (Н5)	>40%	155,54%	141,98%
Норматив короткострокової ліквідності (Н6)	>60%	99,76%	97,74%
Норматив максимального розміру кредитного ризику на одного контрагента (Н7)	<25%	6,26%	5,70%
Норматив великих кредитних ризиків (Н8)	<800%	0,00%	0,00%

Коефіцієнт регулятивного капіталу АТ КБ «ПриватБанк» становив 19,556 млрд. грн., що значно перевищує ліміт у 200 млн. грн., встановлений НБУ. Таким чином, АТ КБ ПриватБанк повністю відповідав вимогам НБУ до обсягу капіталу.

Нормативний коефіцієнт платоспроможності Банку станом на 04.04.2020 р. становив 16,82% і становив 6,82 % перевищив ліміт, встановлений НБУ, і майже дорівнював середньому значенню цього стандарту в банківській системі України (16,96%). Таким чином, Банк створив і підтримував належний резерв достатності регулятивного капіталу. Слід також зазначити, що з липня 2017 року Банк не порушував стандарт Н2. Крім того, слід звернути увагу на дані

Національного банку України, отримані в результаті оцінки стабільності банків у поточному році, згідно з якими АТ КБ "ПриватБанк" не потребує (нестачі) капіталу у 2020 році. Отже, Банк був дуже добре наділений регулятивним капіталом [23].

Коефіцієнти ліквідності АТ КБ "ПриватБанк" за період з 2018 р. по 2019 р. показали таку динаміку:

- коефіцієнт негайної ліквідності (Н4) зріс на 10,99 %: з 32,47% до 43,46%;
- коефіцієнт поточної ліквідності (Н5) зменшився на 13,56 %: від 155,54% до 141,98%;
- коефіцієнт короткострокової ліквідності (Н6) зменшився на 2,02 %: з 99,76% до 97,74%.

Таким чином, Банк підтримував дуже добрий стан усіх коефіцієнтів ліквідності: коефіцієнт ліквідності Н4 перевищив мінімальний поріг, встановлений НБУ, на 23,46 %, Коефіцієнт поточної ліквідності (Н5) - на 101,98 %. коефіцієнт термінової ліквідності (Н6) - на 37,74 %. Стандарти Н5 та Н6 Банку за 2019 р. перевищували не лише ліміти, встановлені НБУ, а й середні значення цих стандартів у банківській системі України .

За результатами банківських стрес-тестів, проведених НБУ у 2019 році, навіть за найбільш негативного сценарію рівень достатності капіталу не буде нижчим за норму. Ліквідність активів: усі нормативні показники Банку значно перевищують стандарти, встановлені НБУ.

2.3. Аналіз спектру банківських послуг, що пропонує банківська установа

За підсумками 2019 року АТ КБ «ПриватБанк» залишається лідером банківського сектору України на більшості позицій:

- з великим запасом банк займає 1 місце за депозитними рахунками фізичних осіб та 3 місце за депозитними рахунками юридичних осіб;
- банк зміцнив свої лідируючі позиції за кількістю активних клієнтів як фізичних осіб, так і малих та середніх підприємств, досягнувши збільшення

кількості активних клієнтів фізичних осіб на 18%, юридичних осіб та приватних підприємців - на 22,5% у 2019 році [24].

Як вже зазначалося, основним видом діяльності АТ КБ «ПриватБанк» є комерційний банкінг та послуги для фізичних осіб в Україні. [26].

На даний момент Банк пропонує такі послуги фізичним особам:

- відкриття поточних рахунків та операцій з використанням електронних платіжних засобів. Цей набір послуг включає випуск кредитних карток, платіжних карток, обробку заробітної плати та соціальних проектів, відкриття та ведення карток Junior, онлайн-ових карток тощо.

- реєстрація депозиту. Пояснення умов розміщення депозитів у Банку, укладання депозитних договорів між банком та клієнтом, припинення та продовження депозитів, тощо.

- підключення до віддалених каналів обслуговування, тобто до системи Privat24 та SMS-банкінгу.

- здійснення переказів: пояснення термінів та умов здійснення переказів у Банку, системі переказів PrivatMoney.

- проведення операцій у філіях за бажанням клієнтів: касове обслуговування, платежі, комунальні послуги, видача дублікатів квитанцій тощо [23].

- Реалізація та надання позик: уточнення умов користування послугою позики для фізичних осіб від Банку, реєстрація «Розстрочки» та «Миттєва розстрочка», позика під заставу тощо.

- обмін валюти у відділеннях банків.

- інші банківські послуги: банківські сейфи та електронний цифровий підпис [23].

Оцінюючи роздрібні банківські послуги АТ КБ «ПриватБанк», слід враховувати динаміку темпів зростання окремих показників, що характеризують діяльність банківської установи у 2017-2019 рр (табл.2.5.)

Таблиця 2.5

Динаміка темпів приросту показників роздрібних банківських послуг АТ
КБ «ПриватБанк»

Показники	2017	2018	2019	Відхилення 2018 від 2017 р. %	Відхилення 2019 від 2018 р. %
Кредити фізичним особам, млн.грн.	43661	63434	68253	45,29	7,60
Кошти фізичних осіб, млн.грн.	171594	182670	189995	6,45	4,01
Обсяги приватних грошових переказів в Україну млн. дол	781,86	710,78	740,40	-9,09	4,17
Обсяги приватних грошових переказів за кордон млн. дол	202,00	232,18	247,00	14,94	6,38
Банкомати, тис. од	19,8	20,5	20,6	3,54	0,49
Платіжні термінали , тис. од	112,6	126,7	137,6	12,52	8,60

З представленої таблиці та рис. 2.3 слідує, що Банк протягом аналізованого періоду нарощує активні операції з кредитування фізичних осіб та з залучення коштів фізичних осіб [25]. При чому кількість залучених коштів від фізичних осіб в майже в 3 рази перевищує надані кредити фізичним особам.

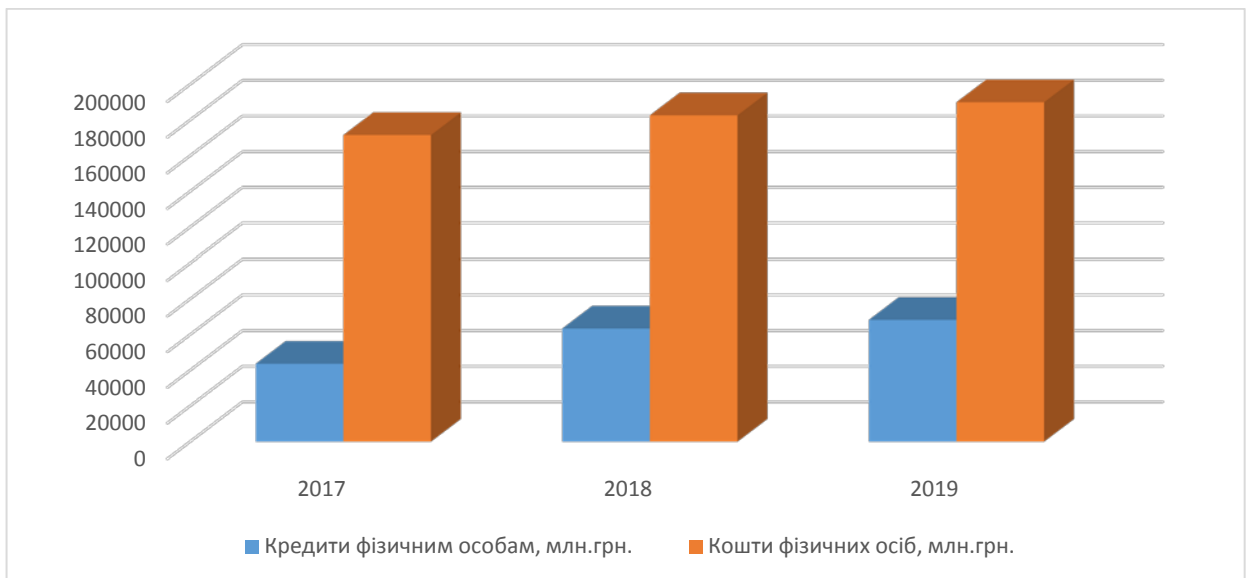


Рис. 2.3. Динаміка банківським послух фізичним особам

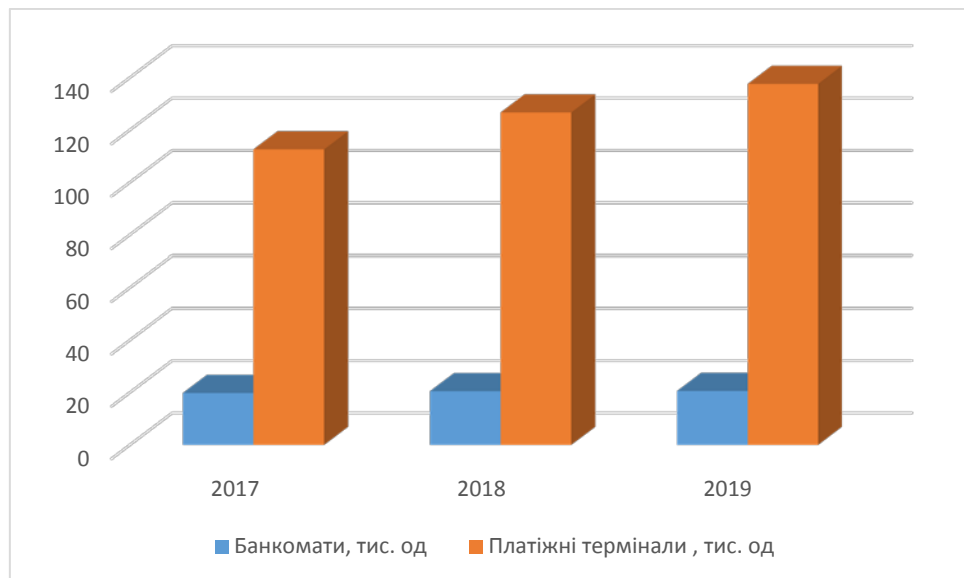


Рис. 2.4. Динаміка банкоматів та платіжних терміналів для обслуговування фізичних осіб

На рис. 2.4 представлено динаміку обладнання для обслуговування фізичних осіб, згідно до якого простежується постійне його зростання, що є свідченням розвитку роздрібного бізнесу банку.

Оскільки кредитні операції займають значну частину особистого обслуговування, був проведений більш поглиблений їх аналіз.

Таблиця 2.6

Аналіз кредитних послуг АТ КБ «ПриватБанк»

Показник	2017 р.	2018 р.	2019 р.
Кредити та аванси клієнтам	237181	291936	296043
Кредити фізичним особам	43661	63434	68253
Питома вага кредитів фізичним особам в загальній сумі кредитів банку, %	18,41	21,73	23,06

Протягом досліджуваного періоду АТ КБ «ПриватБанк» збільшує обсяги кредитування фізичних осіб у загальному кредитному портфелі банку. Про це свідчить не тільки зростання абсолютного значення кредитування, але й питомої ваги, яка зросла з 18,41% у 2017 році до 23,06% у 2019 році.

З метою прискорення обслуговування клієнтів, а також здешевлення обслуговування, 82% рішень щодо кредитування для фізичних осіб приймалися автоматично.

Також варто розглянути депозитні послуги банку, які відіграють значну роль у формуванні ресурсів банку. Аналіз депозитної діяльності фізичних осіб буде проведений у вигляді таблиці. 2.7.

Таблиця 2.7

Аналіз депозитних послуг фізичних осіб АТ КБ «ПриватБанк»

Показник	2017 р.	2018 р.	2019 р.
Кошти клієнтів	212167	231055	240621
Кошти фізичних осіб	171594	182670	189995
Питома вага коштів фізичним особам в загальній сумі коштів клієнтів банку, %	80,88	79,06	78,96

З таблиці видно, що основою зобов'язань банку є кошти фізичних осіб, які за аналізований період становили від 78 до 83 %% від загальної суми коштів клієнтів.

У 2019 році ПриватБанк став лідером серед українських банків:

- за кількістю платіжних карток 18,9 млн.(55% від загальної кількості в Україні);

- кількістю банкоматів - 20,6 тис. одиниць (56% від загальної кількості банків в Україні) та

- кількістю банківських платіжних терміналів - 137,6 тис. одиниць (57% від загальної кількості в Україні).

Сучасний розвиток банківського сектору нерозривно пов'язаний із впровадженням та вдосконаленням систем дистанційного банку. Якщо раніше банку довелося розширити свою філіальну мережу, щоб зайняти лідируючі позиції на ринку, сьогодні він повинен збільшити кількість та якість віддалених електронних послуг [23].

Дистанційне банкінг - це поєднаний набір інформаційних та Інтернет-технологій, а також інструменти для надання банківських послуг клієнтам без їх

безпосереднього відвідування відділення банку шляхом самообслуговування. Головною метою впровадження цього банківського продукту є доступність клієнта і одночасно надання банку можливості співпрацювати з ним, обробляти фінансові та сервісні операції з використанням його продуктів, доступних у банку, і ця взаємодія повинна бути доступною в кожному країна. Способи доступу клієнтів до віддаленого банкінгу включають:

- мобільний телефон;
- персональний комп'ютер;
- комунікатор, смартфон;
- банкомат [26].

Можна виділити наступні види послуг віддаленого банкінгу:

1. Інтернет-банкінг - найзручніша і передова технологія дистанційного банкінгу. З моменту свого заснування він швидко набув популярності у світовому банківському секторі, а розвиток комп'ютерних технологій дав значні можливості для розробки та реалізації нових ідей.

2. Телефонний(мобільний) банкінг - одна з найменш популярних, але все ж досить зручних послуг на сьогоднішній день. Як правило, він забезпечує ту саму функціональність, що і інтернет-банкінг, але є менш продуктивним у порівнянні з ним.

3. SMS-банкінг - це вид телефонного банкінгу. Він підходить для цілком примітивних завдань: переказу коштів, перегляду залишків тощо. Як правило, можливості цього виду послуг дуже обмежені [23].

4. Відеобанкінг - вид послуг, не дуже популярний на українському ринку. Це можливість інтерактивного спілкування між клієнтом та працівниками банку. Зв'язок з банком відбувається за допомогою спеціальних відео-кіосків, які працюють через захищені канали взаємодії. Цей тип послуг поширений насамперед у ЄС та США.

5. Комп'ютерний банкінг (класична система «клієнт-банк») - ця система забезпечує доступ до банківського рахунку (продукту) за допомогою персонального комп'ютера та прямого підключення до системи банку. Більшість

систем цього типу обирають юридичні особи, корпоративні клієнти. Вони працюють на місцях із фінансовими документами. Недоліком системи є те, що користуватися цією системою можна лише з одного робочого місця. Це, в свою чергу, забезпечує надійну безпеку, що має велике значення для корпоративних клієнтів [26].

В даний час портфель продуктів для фізичних осіб складається з наступних 9 кредитних продуктів,:

- 1) Картка «Універсальна» Visa & Mastercard
- 2) Сервіс «Оплата частинами»
- 3) Сервіс «Миттєва розстрочка»
- 4) Кредит «Миттєва розстрочка. Кредит готівкою»
- 5) Фінансовий лізинг «Авто в розстрочку»
- 6) Житло в кредит:
- 7) «Іпотека під 10%»
- 8) Кредит під депозит
- 9) Кредит під заставу нерухомості

Портфель продуктів для корпоративного сектору представлений такими кредитними продуктами:

Державна програма компенсацій «ДОСТУПНІ КРЕДИТИ 5-7-9%» - ця програма передбачає державну компенсацію підприємцю частини кредитного навантаження залежно від суми доходу на сьогодні та кількості новостворених робочих місць. Для агробізнесу існують особливі умови. Програма також підтримує такі антикризові заходи щодо запобігання та подолання пандемії COVID-19: 0% рефінансування існуючого боргу, 3% фінансування інвестиційних цілей / поповнення оборотного капіталу.

«Країна успішного бізнесу» (КУБ) - програма підтримки розвитку підприємництва в Україні, яка в 2019 році допомогла 28400 підприємцям. Ця програма передбачає позику на розвиток бізнесу до 1 млн. грн. під 1,4-1,6% на місяць. У 2019 р. ПриватБанк надав 88,2 млрд. кредитів малим та середнім підприємствам, з них 83,8 млрд. - за програмою КУБ.

АгроКУБ - програма для фермерів, яка передбачає фінансування придбання необхідної сільськогосподарської техніки, палива, насіння та інших важливих компонентів агробізнесу;

ТурКУБ - програма для бізнесу, пов'язана із сезонним туризмом та його інфраструктурою (туристичні компанії, готелі, курорти, дитячі літні табори (позабюджетні), кафе, ресторани, їдальні) і розташована в регіонах країни, де сезонний туризм є найбільш розвинені, тобто: узбережжя Чорного моря і Азова, а також на гірськолижних курортах Прикарпаття та Закарпаття;

Поновлювана кредитна лінія «Агросезон» для фінансування потреб аграрного циклу (можливість отримання живих грошей від 500 000 грн під 10,5% (для корпоративного сегменту) до 13% (для МСП) щорічно, до 36 місяців, програмне забезпечення з обов'язкова наявність);

«Бізнес-іпотека» - кредитний продукт лише для сегменту МСП для придбання комерційної або житлової нерухомості (для комерційних цілей) від 500 000 грн (75% вартості нерухомості, придбаної для бізнесу чи розширення), від 12 до 60% під 13% річних;

Кредит «Бізнес-розстрочка» - кредит на розширення бізнесу, який надається для придбання або поновлення застарілих неякісних основних фондів (комерційна нерухомість, автомобільний транспорт, нове виробниче обладнання, сільськогосподарська техніка) та для забезпечення ефективного розвитку підприємства - передбачає повернення позики зобов'язання з рядка прибутку, що передбачено на термін від 3 до 6 місяців, у розмірі 10,5%, від 200 до 1000 тис. гривні, передоплата від 30% до 50% залежно від виду ОФ);

Кредит «гарантовані платежі» - позика в розмірі 4% річних - завдяки встановленому банком ліміту покупець може здійснити гарантований платіж з майбутньою датою поставки (на термін від 10 до 365 днів), а постачальник - негайно відправити товар (послуга), а кошти будуть передані йому банком у повному обсязі та у визначений термін. У разі зняття з кредитних коштів плата за користування позикою становить 13% річних;

Кредит під заставу депозиту - можливість отримання підприємницької

позики у розмірі 2% річних під заставу фізичної особи від 10 тис. гривні. до 85% від вартості депозиту; умови погашення: зміст позики - кінець кредитного договору, відсотки, що використовуються - щомісяця.

Кредитна лінія для малого та середнього бізнесу (збільшення оборотного капіталу) - дозволяє клієнтові отримати позику в розстрочку в межах встановленого ліміту (від 500 до 3000 тис. грн., тобто від 18 до 105 тис. дол. США та від 15 до 90 тис. від 1 до 3 або 5 (не поновлювана лінія щодо інвестиційних цілей)) з поновленням кредитного ліміту або без нього у разі повернення клієнтом отриманого кредиту або його частини. Заставою є товари у торгівлі, нерухомість, обладнання, транспортні засоби, сільськогосподарська техніка, додатково - гарантія від фізичної особи - підприємця; відсотки нараховуються лише за використану лінійну суму;

Кредитний ліміт на розрахунковий рахунок - створюється без забезпечення за наявності договору поруки, підписаного керівником або засновником підприємства на суму від 10 000 до 500 000 гривні для підприємців та до 2 мільйонів гривень. для юридичних осіб ставка 16,5% (у разі наявності договору поруки) та 34% (без угоди), комісія за переказ коштів з кредитного ліміту на будь-які рахунки - 3%, пільговий період до 55 днів;

Зворотний лізинг - гарантовані інвестиції - 50% -60% вартості майна; можливість подальшої експлуатації їхнього майна, оскільки після здійснення всіх платежів орендований предмет повертається у власність компанії; вигідна та зручна альтернатива іпотеці;

Кредит на придбання основних фондів (фургонів, сільськогосподарської техніки, спеціалізованої техніки, обладнання) - позика на строк до 5 років від 5% річних від 100 000 грн. передоплата в розмірі 20% від вартості майна;

Лізинг для компаній - ставка 0,01% річних - залежно від програми партнерства, термін оренди - до 5 років.

Овердрафт - короткостроковий вид фінансування, який відповідає потребам компанії в частині оборотних коштів для таких цілей, як: виплата заробітної плати; сплата податків; оплата товарів, робіт та послуг та інші

термінові платежі;

«Теплі» кредити для ОСББ і ЖБК на пільгових умовах - компенсація від 40 до 70% суми кредиту державою, до 7 років, від 10 тис. грн без авансу, до 15,5% річних [27].

Таким чином, портфель продуктів для корпоративного сегменту значно більший, ніж портфель товарів для роздрібного сегменту, майже вдвічі - 16 позичкових продуктів порівняно з 9. Багато кредитних продуктів забезпечують державну компенсацію, що робить їх ще більш доступними та привабливими.

Висновки по розділу 2

Аналіз діяльності банку проведено на прикладі АТ КБ «ПриватБанк», який є лідером банківського сектору в Україні. Аналіз ключових показників діяльності банківської установи проведений за 2017-2019 роки.

Було встановлено, що ресурсна база Банку демонструє добрі темпи зростання. Таким чином, обсяг коштів клієнтів АТ КБ «ПриватБанк» за підсумками 2019 року зріс на 9,6 млрд грн. тобто 4,14% і станом на 31 грудня 2019 року він становив 240,6 млрд грн. У 2019 році Банк збільшив кількість клієнтів на 1,5 мільйона - приблизно до 22 мільйонів людей.

Збільшення кредитного портфеля Банку було результатом розвитку роздрібних позик, що було досягнуто шляхом розвитку карткових продуктів, іпотечних кредитів та лізингу.

У 2019 році АТ «КБ ПриватБанк» отримав найвищий в історії банку прибуток - 32,609 млрд грн, тобто на 154,8% більше, ніж прибуток банку за 2018 рік.

Основними рушіями зростання прибутку у 2019 році є: розвиток бізнесу, поліпшення якості кредитного портфеля, вплив ринкових факторів. Завдяки розсудливій політиці процентних ставок, у 2019 році Банк значно покращив свою процентну маржу та домогся збільшення процентного доходу на 2,9 млрд грн протягом року.

РОЗДІЛ 3

ПЛАНУВАННЯ ПОРТФЕЛЮ БАНКІВСЬКИХ ПОСЛУГ АТ КБ «ПРИВАТБАНК»

3.1. Впровадження інноваційних банківських продуктів

АТ КБ «ПриватБанк» - один з найбільш інноваційних банків в Україні, тому пропонувати Інтернет-технології та комп'ютеризацію банку досить складно.

Загалом, електронні послуги Приватбанку є одними з найбільш функціональних серед послуг, які сьогодні надають українські банки. Керівництво банку усвідомлює необхідність використання методів дистанційного обслуговування та щоденного вдосконалення існуючих та нових видів електронних послуг [28].

На основі наукових досліджень та практичних аспектів діяльності Приватбанку пропонуємо такі способи модернізації існуючих електронних послуг Приватбанку:

1. Пластикові картки - Приватбанк є лідером за кількістю клієнтів, які користуються пластиковими картками. Отже, вважаємо доцільним відповідні вдосконалення як самого продукту, так і засобів його доставки. У більшості випадків пластикові картки від ПриватБанку - це картки фізичних осіб без вказівки особи на картці (ім'я, ім'я, фотографія тощо), що збільшує ризик неправомірного використання, підробки та крадіжки картки. Було б доцільно використовувати картки з принаймні іменем та прізвищем клієнта. Також не існує практики розміщення підпису клієнта на картці, що негативно впливає на безпеку карткових платежів. Позитивними рисами цієї системи послуг є низька ціна та, порівняно з іншими, короткий час емісії. Тому банк повинен поєднувати переваги таких послуг та підвищувати безпеку операцій з картою [23].

2. Мобільний банкінг - досить розгалужена і поширена система. Для його кращого функціонування пропонуємо такі дії:

- підвищення безпеки каналів зв'язку;
- знизити ціну цього виду послуг для клієнта, тим самим збільшивши коло зацікавлених сторін;
- розробити акції та програми знижок, які зроблять використання цього виду послуг більш привабливим для клієнтів, ніж традиційні банківські справи [29].

3. Інтернет-банкінг - це найбільш функціональний вид банківської послуги Приватбанку, який працює вже понад 10 років, для того, щоб покращити роботу цієї послуги, необхідно:

- з метою покращення захисту інформації доцільно забезпечити її надійне шифрування та використання надійних каналів зв'язку;
- впровадження більш надійних методів ідентифікації та авторизації клієнтів при використанні системи Інтернет-банкінгу;
- спрощення використання системи Privat24 для деяких клієнтів, які мають низький рівень підготовки до роботи з комп'ютерним обладнанням;
- розширити сферу послуг, що надаються в системі Privat24;
- заохочувати фізичних та юридичних осіб до використання системи Інтернет-банкінгу за допомогою реклами, реклами та інших стимулів [26].

Для залучення та збереження клієнтів необхідно об'єднувати цінові та нецінові інструменти (рис. 3.1).

Слід зазначити, що АТ КБ «Приватбанк» більшою мірою використовує методи ціноутворення для залучення та утримання клієнтів, наприклад, існують програми лояльності. АТ КБ "Приватбанк" досить добре справляється з інформацією на своєму веб-сайті, але найефективнішими способами включення інформації є реклама, газети, журнали, білборди, транспортна реклама тощо. Кожен новий продукт, його конкурентна перевага перед пропозиціями інших банків, повинен бути відомий і зрозумілий клієнту. На додаток до реклами депозитних продуктів банку, важливо збільшити рівень довіри до клієнтів.



Рис. 3.1. Комплекс заходів щодо збереження існуючих та залучення потенційних клієнтів в АТ КБ «Приватбанк» [36]

Одним із шляхів збільшення обсягу кредитних послуг АТ КБ «Приватбанк» є сегментація клієнтів. Для залучення клієнтів необхідно розробляти пакети послуг, які формуються у двох напрямках: типовому та індивідуальному. Щоб задовольнити потреби пакету послуг, ви можете сегментувати своїх клієнтів, наприклад відповідно до особистих потреб:

- ціноорієнтовані клієнти;
- клієнти, які віддають перевагу новим продуктам;
- клієнти, яким потрібна стабільність.

Клієнтів також можна класифікувати за ступенем зв'язку з банком: існуючим та потенційним, за рівнем доходу, соціальними характеристиками та за розподілом пропозиції щодо умов депозиту.

Таким чином, на основі вищезазначеної інформації можемо визначити низку шляхів, які ще більше вдосконалять процес надання кредитних послуг фізичних та юридичних осіб АТ КБ «Приватбанк», а саме:

- запровадження нових видів банківських продуктів для юридичних осіб, таких як оборотні позики та овердрафти;
- запровадження нових видів банківських продуктів для фізичних осіб, з особливим акцентом на найбільш вразливі групи населення;

- створення кредитної програми для підприємців, які хочуть відкрити власний бізнес (стартові позики);
- стимулювання потенційних клієнтів до отримання позики в АТ КБ «Приватбанк» шляхом диференціації процентних ставок відповідно до результатів аналітичної роботи для окремих позичальників та відповідно до умов операції з позикою, визначених у процесі структурування позик;
- розширення складу фінансових коефіцієнтів, що використовуються банком для аналізу кредитоспроможності позичальника, що дозволяє проводити комплексну оцінку його діяльності та певною мірою усувати відмінності, які можуть виникнути між прогнозом та реальними тенденціями у процесі відтворення;
- індивідуальний підхід до стягнення боргу;
- вдосконалення роботи з оцінки ділової репутації клієнта;
- розробка мінімального переліку необхідних документів для позики та скорочення часу, необхідного для отримання позики;
- фокус і пояснення найважливіших аспектів кредитного договору;
- постійне залучення клієнтів шляхом проведення рекламних кампаній та презентацій;
- створення позитивного іміджу банку для клієнтів.

При опрацюванні даного варіанту було розглянуто основну, на даний час, кредитну банківську послугу – картка «Універсальна» для фізичних осіб. Зменшуючи ставки за даними послугами з 3,5% на місяць на залишок боргу до 3% на залишок боргу на місяць. Зменшуючи відсоткову ставку за картою «Універсальна», розраховуємо по-перше - на відновлення зв'язку з клієнтами, яких втратили при її підвищенні, методами реклами, повторного сповіщення тих самих клієнтів та проведення цільових акцій, по-друге - на збільшення маси коштів, використаних клієнтами на своїх картках, яка в перспективі можливо принесе додатковий процентний дохід від прострочок за картками та порушенні умов договору, по-третє – нових клієнтів з інших банків, в яких вища ставка або інші умови. Все це укупі призведе до збільшення грошового обігу через POS-

термінали магазинів, аптек, АЗС тощо, які використовують термінали Банку, з суми обігу яких, Банк також отримує прибуток.

Банк вирішив розробити і впровадити новий продукт «Кредит готівкою для VIP-клієнтів». Суть продукту в тому, щоб видавати заможним клієнтам банку (фізичним особам) великі кредити без обмеження на цілі використання і на певних взаємовигідних ринкових умовах.

Передумовами та обґрунтування розробки данного продукту для банку були - зростання доходів та потреб клієнтів.

Основна ціль вводу нового продукту - це вихід на новий сегмент низькоризикових клієнтів з високим рівнем життя та соціальним статусом, впровадження конкурентного продукту під вимоги ринку і потреби клієнтів.

Оскільки в банку вже є лінійка кредитних продуктів, то потрібна лише невелика модифікація вже описаних та працюючих бізнес-процесів, регламентів і форм документів. Банк для розкрутки нового продукту «Кредит готівкою для VIP-клієнтів» також зробив поштову розсилку по постійним заможним клієнтам банку, а також провів широку рекламну компанію нового продукту через Інтернет, радіо, журнали.

Умови за послугою «Кредит готівкою для VIP-клієнтів» представлені у таблиці 3.1.

Таблиця 3.1

Умови за послугою «Кредит готівкою для VIP-клієнтів»

Сума	Від 10 000 грн. до 250 000 грн.
Відсоткова ставка	3,5% міс на залишок
Щомісячний платіж	7% від залишку
Особисте страхування	0,25% від початкової суми щомісячно

При оформленні такого виду кредиту обов'язковою умовою є оформлення у Банку договору особистого страхування, за яким, у разі порушення умов договору (смерть або важка хвороба клієнта), виплачувати решту кредиту матиме страхова компанія.

Загалом, кредитна політика в стратегічному плані охоплює пріоритети, принципи та цілі одного банку на кредитному ринку, а також з точки зору фінансової тактики та інших інструментів, що використовуються комерційним банком для досягнення цілей у кредитних договорах, їх принципів, і правила кредитного процесу.

Оскільки основною метою комерційного банку є отримання прибутку, а кредитні операції є досить важливими в діяльності банку в цілому, необхідно створити всі умови для максимального і повного залучення до кредитування всіх верств населення, підприємств процес. Однак запозичення є дуже ризикованою діяльністю, оскільки існує ризик несплати позики, що в свою чергу виключає прибуток від цієї операції.

Банку доцільно запровадити метод встановлення індивідуальних процентних ставок для конкретних категорій клієнтів, тобто диференціювати їх залежно від їх статусу. Встановлення цієї методології повинно відповідати депозитній політиці та затверджується тарифним комітетом банку.

Також для юридичних осіб - діючих клієнтів є наступні переваги та особливості депозиту:

- у випадку обслуговування у банку зарплатного проекту клієнта - підвищення процентної ставки за депозитом на 0,25% річних;
- у випадку проведення 100% загального грошового оборотів за поточними рахунками, відкритими у банку - підвищення процентної ставки за депозитом на 0,25% річних.

Підвищення процентної ставки за депозитом здійснюється з 2 місяця періоду розміщення коштів.

Підвищення процентної ставки за цим депозитним продуктом підвищить лояльність поточних клієнтів - юридичних осіб та підкреслить їх специфіку та важливість для банку.

Таким чином, запровадження додаткового банківського продукту залучить більше депозитних коштів та підвищить ефективність управління побудовою банківських ресурсів із депозитних джерел.

Впроваджуючи цю методологію для юридичних осіб, банк планує мати можливість прогнозувати кошти на депозитних рахунках юридичних осіб, які він матиме для позик.

Також пропонуємо, щоб для юридичних осіб, що обслуговуються в АТ КБ «Приватбанк» на термін, що перевищує 1 рік, поточна процентна ставка за строковими депозитами за 3-місячними депозитними договорами збільшилася на додаткову процентну премію (табл. 3.2). Визначення індивідуальних процентних ставок для цієї групи юридичних осіб відбувається лише за строковими депозитами з метою збільшення частки більш стабільних ресурсів.

Таблиця 3.2

Додатковий процентний бонус за депозитом для юридичних осіб, які обслуговуються в банку більше 1 року

Кількість років обслуговування в АТ КБ «Приватбанк»	Додатковий відсотковий бонус до строкового депозиту у гривні, %	Безкоштовна послуга (незалежно від валюти депозиту)
1-2	0,1	Безкоштовне користування депозитарним сейфом 1 місяць
2-4	0,2	Безкоштовне користування депозитарним сейфом 3 місяці
4 і більше	0,3	Безкоштовне користування депозитарним сейфом 6 місяців

Встановлення процентних премій для цієї групи клієнтів сприятиме продовженню довгострокових відносин з банком. Поряд з можливістю отримання додаткового доходу у вигляді відсотків, клієнт отримує безпечно зберігання коштів для безкоштовного користування протягом певного періоду в банківському сховищі.

Отже, встановлення індивідуальних процентних ставок має такі переваги для клієнта:

- індивідуальний підхід до клієнта;
- можливість отримання додаткового доходу у вигляді процентної премії;
- вигідні умови депозитів;
- економія коштів у надійному та стабільному банку.

Переваги використання методу встановлення індивідуальних процентних ставок для банку для різних категорій клієнтів:

- збільшення розміру депозитарних ресурсів;
- підвищити лояльність клієнтів до банку;
- можливість використання коштів клієнтів для активних операцій (оскільки це в більшій мірі стимулює залучення коштів на строкові депозити);
- встановлення довгострокових відносин з клієнтами;
- отримання конкурентної переваги перед іншими банками та можливості залучення більшої кількості клієнтів;
- після закінчення строку дії депозиту договір депозиту продовжується за ставкою, визначеною методом визначення індивідуальних процентних ставок для різних категорій клієнтів.

Недоліки використання індивідуальної процентної ставки для банку:

- збільшення вартості відсотків за вкладами клієнтів;
- збільшити час, витрачений банком на обслуговування клієнтів;
- витрати на розробку та впровадження методології.

Цільова аудиторія програми - це юридичні особи з різною формою власності, вільними коштами, що діють у різних галузях економіки, адже навіть метою банку є стратегічне партнерство з великими корпоративними клієнтами для сприяння розвитку їх бізнесу та задоволення потреб своїх працівників у допомогти залучити до банку додаткових людей.

Програма лояльності буде реалізована шляхом надання конкретних послуг та транзакцій, за які клієнти отримуватимуть відповідні надбавки до відсотків або інші можливості. Усі умови та бонуси за цією програмою наведені в таблиці 3.3, але всі послуги та операції для юридичних осіб, які не мають поточного або строкового рахунку в банку, надаватимуться одноразово..

Таблиця 3.3

Умови програми лояльності для юридичних осіб

Послуги та операції	Для нових клієнтів	Бонуси Для існуючих клієнтів
Щомісячне нарахування процентів середньоденні залишки на поточних рахунках, якщо залишок від 10000 грн.	1,5% додатково до стандартних ставок	1% додатково до стандартних ставок
Процентна ставка по строковим депозитам	1,0% додатково (строк більше 6 міс.)	0,5% додатково
Переоформлення депозитних договорів	-	+0,2% додатково до стандартних ставок
Встановлення овердрафту на поточному рахунку	-	-0,5% від діючої ставки (до 500 тис.грн.); -10% від діючої ставки (500-1500 тис.грн.)
Відкриття двох рахунків по ціні одного	Поточний рахунок в іноземній валюті та, наприклад, картковий рахунок керівника, др. особи	Кожний п'ятий рахунок відкривається безкоштовно, оренда індивід. сейфів протягом 6 міс. з 50% знижкою

Усі ці бонуси клієнт отримає на свій поточний рахунок. Для того, щоб приділити особливу увагу впровадженню програми лояльності «З нами платять більше», буде проведена невелика рекламна кампанія, в ході якої існуючі клієнти будуть проінформовані (через контактні дані) та передані інформації до потенційні клієнти. У випадку нових клієнтів інформація буде поширюватися через: адреси електронної пошти юридичних осіб; публікація інформації про реалізацію програми лояльності в більш вигідних галузевих виданнях; розповсюдження інформації про цю програму серед профспілок та різних

асоціацій; активна реклама впровадження програми лояльності на різних галузевих виставках та семінарах, де ви можете взяти участь у їх спонсорській підтримці.

Наступні показники плануються на майбутнє за допомогою вищезазначених методів стратегічного розвитку продукту (табл. 3.4):

Таблиця 3.4

Планові шляхи розвитку банківських послуг

Напрямки розвитку банківських послуг	Опис	Можливі результати
1. Використання індивідуальних ставок за депозитними продуктами юридичним особам	Для юридичних осіб, що обслуговуються строком більше 1 року, діючі процентні ставки по строкових депозитах для депозитних угод терміном від 3 місяців збільшуються на додатковий процентний бонус 0,1-0,3% .	Кількість активних договорів юридичних осіб– 45000, з них, 15000 – нових договорів
2. Впровадження програми лояльності для юридичних осіб з метою стимулювання стабільних залишків на поточних рахунках	Надання певних послуг та операції, за які клієнти будуть отримувати відповідні відсоткові бонуси або інші можливості.	
3. Зменшення відсоткової ставки за кредитною картою «Універсальна»	Зменшуємо ставки за кредитами на 0,5%	Кількість активних договорів – 45000, з них 15000 – нових договорів Сума нових кредитів - >20 млрд. грн.
4. Впровадження нової послуги «Кредит готівкою для VIP-клієнтів»	Створення нового низькоризикового продукту для окремого сегменту клієнтів	Кількість нових договорів – 15000 Сума нових кредитів - >300 млн. грн. Дохід за кредитами– 5 млн. грн. Кількість договорів страхування - 15000 Дохід зі страхування – 1,4 млн.

Також можна запровадити онлайн-сервіс і розрахувати бонуси, що буде дорожче для банку на етапі впровадження, але значно полегшить контакт з клієнтами. Після першого року тестування цієї програми лояльності можна буде створити конкретні плани її реалізації, які будуть наслідком необхідності розподілу коштів юридичним особам.

3.2. Застосування економіко-математичного моделювання при плануванні портфелю банківських послуг

Моделювання є специфічним методом вивчення економічних наук, таких як макроекономіка, мікроекономіка, економетрика, економічний аналіз.

Модель - це спрощене представлення економічного явища чи об'єкта або спрощений опис реальності. У своїй роботі економісти використовують різні моделі. Модель може бути представлена у вигляді рівнянь, діаграм, графіків.

Економіко-математична модель - математичний опис економічного об'єкта або процесу, що здійснюється з метою його вивчення та управління.

Моделі відображають проблеми різних дисциплін і базуються на певних припущеннях, що полегшують розуміння реального світу.

Економіко-математичні моделі включають екзогенні (зовнішні) та ендогенні (внутрішні) змінні. Ендогенні змінні можна отримати після розв'язання задачі відповідно до побудованої моделі.

Екзогенні змінні встановлюються перед побудовою моделі як вихідна інформація для вирішення проблеми. Ендогенні змінні є рішенням побудованої моделі.

Для моделювання економічних процесів слід також використовувати агреговані величини (параметри) - сукупність конкретних економічних одиниць в цілому.

Робота не з самим об'єктом (явищем, процесом), а з його моделлю дозволяє відносно швидко і безболісно вивчити його основні (суттєві) властивості та поведінку в будь-якій ймовірній ситуації (це переваги теорії). У той же час

обчислювальні експерименти (комп'ютерні, імітаційні) з об'єктними моделями дозволяють, покладаючись на потужність сучасних математичних та обчислювальних методів та технічних засобів інформації, точно і поглиблено вивчати об'єкт з достатньою деталізацією, щоб недоступний для суто теоретичних підходів (тобто перевага експерименту). Математичне моделювання будь-якого об'єкта формує чіткий план дій, який можна розділити на три етапи: модель-алгоритм-програма

На першому етапі вибирається (або будується) «еквівалент» об'єкта, який відображає в математичній формі його найважливіші (ключові) властивості - закони, що регулюють його, відносини, властиві складовим його частинам, тобто математична модель (або її фрагменти) досліджується за допомогою теоретичних методів, що дозволяє отримати нові, важливі (концептуальні) знання про об'єкт.

Другий етап - вибір (або розробка) алгоритму реалізації моделі на комп'ютері. Модель, представлена у формі, придатній для використання числових методів, визначає послідовність обчислювальних та логічних операцій, які необхідно виконати для отримання бажаних значень із заданою точністю.

На третьому етапі створюються програми, які «переносять» модель і алгоритм на доступну комп'ютерну мову. Вони також підпорядковуються вимогам економії та пристосованості. їх можна назвати «електронним» еквівалентом тестового об'єкта, який підходить для безпосереднього експериментування на комп'ютері.

Після створення тріади "модель-алгоритм-програма" дослідник (системний аналітик) отримує універсальний, гнучкий інструмент, який перевіряється в «пробних» обчислювальних експериментах. Після підтвердження адекватності (достатнього рівня узгодженості з урахуванням цілей та системи гіпотез) тріади на вихідному об'єкті модель проводить різноманітні та детальні «експерименти», що дають нову інформацію про необхідні якісні та кількісні властивості та характеристики. об'єкт

Слід зазначити, що умовою розробки моделі є т. зв інформаційна достатність. Це означає, що системний аналітик повинен мати досить чітке уявлення про те, що слід розглядати як вхідні та вихідні змінні досліджуваної системи, які фактори суттєво впливають на процес її роботи. Якщо рівень інформаційної достатності низький, практично неможливо створити модель, за допомогою якої можна отримати нові знання про вихідний об'єкт.

Динаміка коштів клієнтів юридичних осіб, поточні рахунки 2011–2019 рік наведена в таблиці 3.5 та рис 3.2.

Таблиця 3.5

Динаміка коштів клієнтів юридичних осіб, поточні рахунки 2011–2019 рік

Показник	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
кошти клієнтів юридичних осіб, поточні рахунки	14090	9942	15806	17140	22327	15253	28358	36785	39822

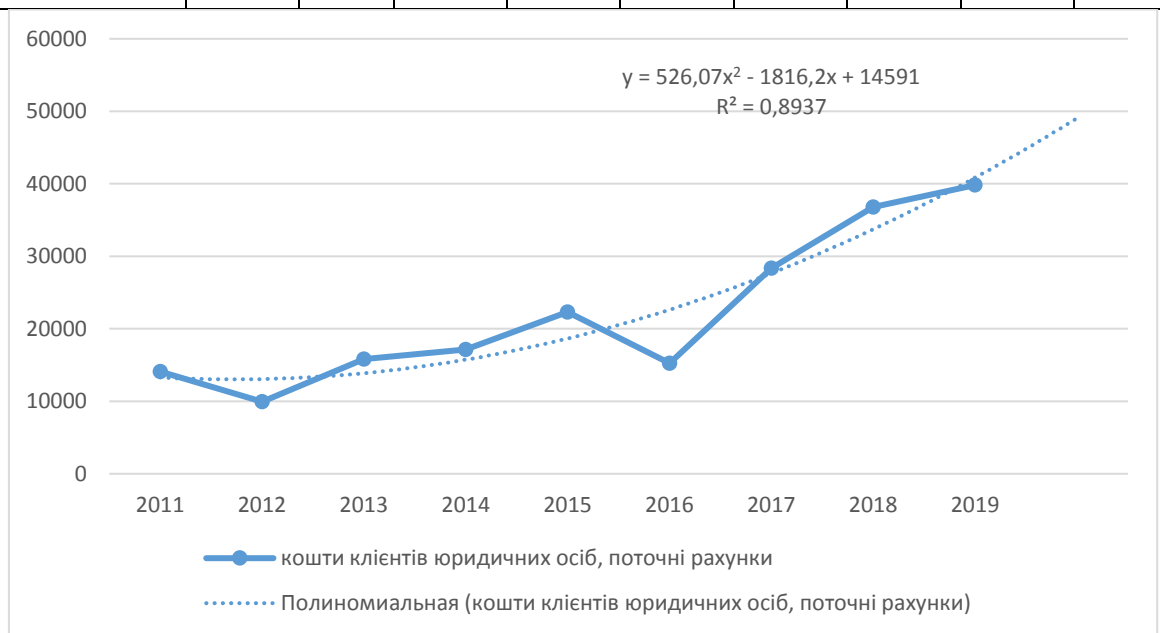


Рис. 3.2. Динаміка коштів клієнтів юридичних осіб, поточні рахунки 2011–2019 рік

З рисунку 3.2 бачимо що на протязі досліджуваного періоду з 2011 року по 2019 рік спостерігалась динаміка збільшення коштів клієнтів юридичних осіб на поточних рахунка, окрім періоду 2012 року, коли відбувся незначний спад та 2016 року, коли кошти клієнтів впала до рівня 2013 року, щ обуло слідством

націоналізації банку. У 2011 році кошти клієнтів юридичних осіб на поточних рахунках становили 14090 млн. грн, а в 2019 році 39822 млн грн. З 2011 року по 2019 відбулось збільшилися майже у 3 рази.

Таким чином, у 2020 році прогноуються збільшення коштів клієнтів юридичних осіб на поточних рахунках, яке за прогнозом становитиме 49036 млн. грн.

Таке збільшення свідчить про ефективне формування портфелю банківських послуг, оскільки підприємці довіряють банку свої кошти. Користувачам зручно користуватися саме послугами АТ КБ «ПриватБанк».

Динаміка коштів клієнтів фізичних осіб, поточні рахунки 2011–2019 рік наведена в рис 3.3.

Таблиця 3.6

Динаміка коштів клієнтів фізичних осіб, поточні рахунки 2011–2019 рік

Показник	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
кошти клієнтів фізичних осіб, поточні рахунки	11991	14993	19054	21129	30658	31684	52118	72892	90827

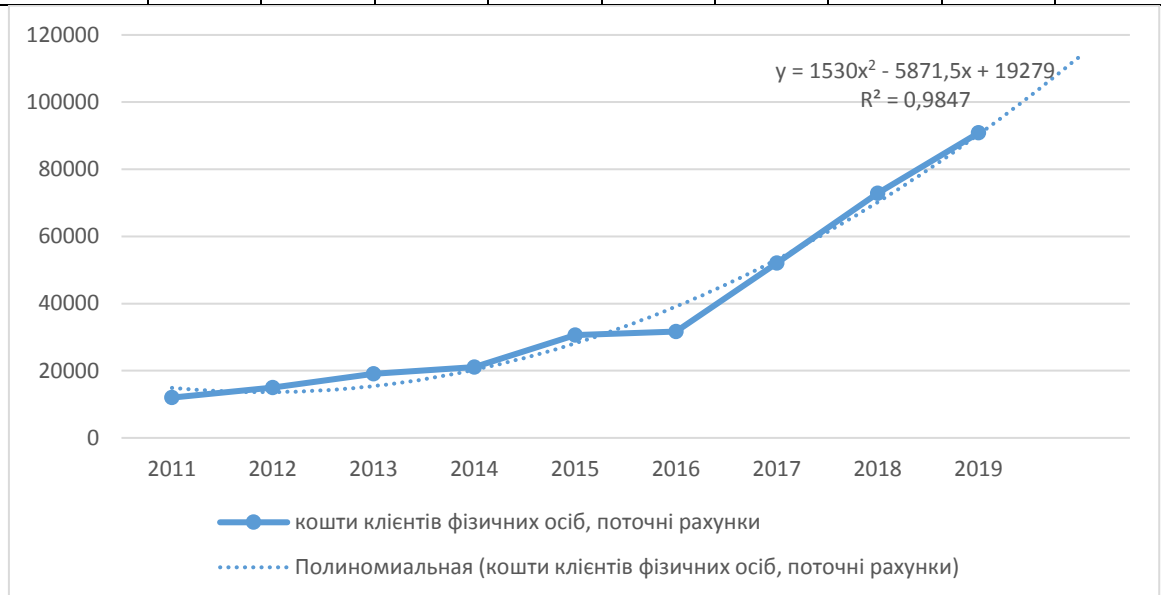


Рис. 3.3. Динаміка коштів клієнтів фізичних осіб на поточних рахунках 2011–2019 рік

З рисунку 3.3 бачимо що на протязі досліджуваного періоду з 2011 року по 2019 рік спостерігалась динаміка збільшення коштів клієнтів фізичних осіб на

поточних рахунка, окрім теж періоду 2016 року, коли відбувся незначний спад. У 2011 році кошти клієнтів фізичних осіб на поточних рахунках становили 11991 млн грн, а в 2019 році 90827 млн грн. З 2011 по 2019 роки відбулось збільшення майже у 7,6 рази.

Таким чином у 2020 році прогноуються збільшення коштів клієнтів фізичних осіб на поточних рахунках, яке за прогнозом становитиме 113564 млн.грн., що можливо шляхом розширення карткових рахунків для виплат у вигляді нових зарплатних та пенсійних проектів.

Динаміка строкових коштів клієнтів юридичних осіб за 2011–2019 рік наведена в рис 3.4.

Таблиця 3.7

Динаміка коштів клієнтів юридичних осіб, строкові кошти 2011–2019 рік

Показник	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
кошти клієнтів юридичних осіб, строкові кошти	7090	9097	7068	14727	16608	14677	12798	11422	10626

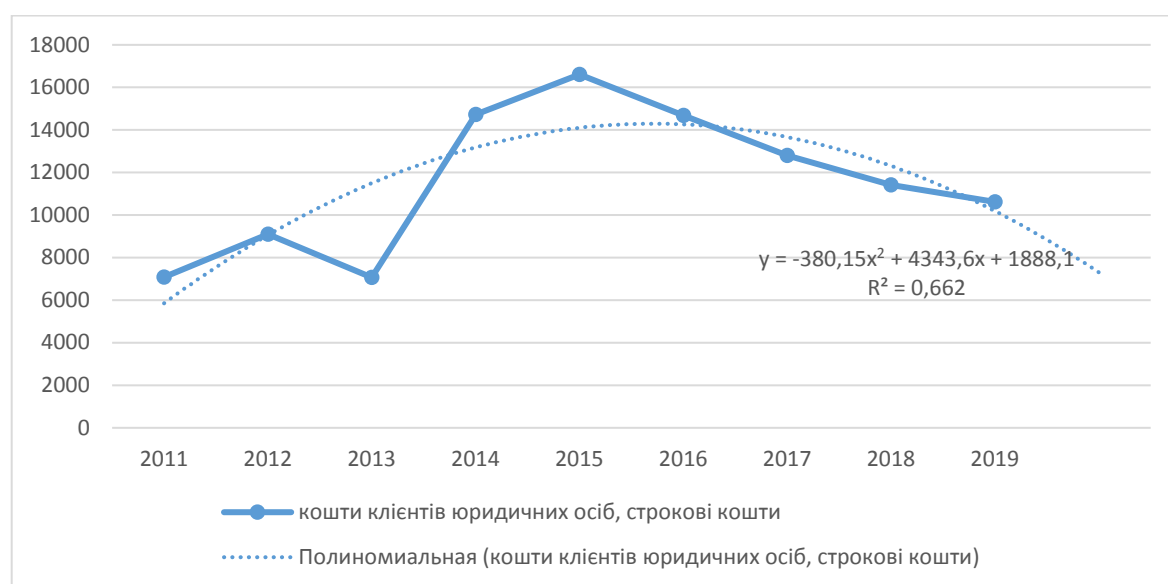


Рис. 3.4. Динаміка строкових коштів клієнтів юридичних осіб 2011–2019 рік

З рисунку 3.4 бачимо що з 2011 року по 2015 рік спостерігається динаміка росту строкових коштів клієнтів юридичних осіб у 2,3 рази, але починаючи з 2016 року та по сьогоднішній день намітилася тенденція до поступового спаду.

За цей період сума коштів замінилася у 1,5 рази. У 2011 році строкові кошти клієнтів юридичних осіб становили 7090 млн грн, у 2015 – 16608 млн. грн, а у 2019 році вже 10626 млн. грн.

Тому в 2020 році прогноуються подальше скорочення строкових коштів клієнтів юридичних осіб, яке за прогнозом становитиме 7309,1 млн грн, що лише на 300 млн грн. більше ніж у 2011 році. З чого можна сказати, що портфель банківських послуг щодо залучення строкових коштів не є ефективним, на що у більшості випадків вплинуло ризьке зниження відсоткових ставок за депозитами.

Динаміка строкових коштів клієнтів фізичних осіб 2011-2019 рік наведена в рис 3.5.

Таблиця 3.8

Динаміка коштів клієнтів фізичних осіб, строкові кошти 2011–2019 рік

Показник	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
кошти клієнтів фізичних осіб, строкові кошти	58257	71829	88826	87684	108381	119519	119476	109778	99168



Рис 3.5. Динаміка строкових коштів клієнтів фізичних осіб 2011-2019 рік

З рисунку 3.5 бачимо що з 2011 року по 2016 рік спостерігається динаміка росту строкових коштів клієнтів фізичних осіб. У 2011 році строкові кошти клієнтів фізичних осіб становили 58257 млн. грн, а у 2016 аж 119519 млн грн, що більше в 2 рази. З 2017 року по 2019 включно спостерігається тенденція до зменшення частки строкових коштів фізичних осіб до 99168 млн. грн. в 1,2 рази.

Це пов'язане теж зі зниженням відсоткових ставок за банківськими депозитами для фізичних осіб.

Таким чином у 2020 році прогнозується зменшення строкових коштів фізичних осіб, яке за прогнозом становитиме 93484 млн. грн.

Надалі розглянемо надання послуг щодо кредитування клієнтів, як фізичних так і юридичних осіб.

Динаміка кредитів наданих юридичним особам протягом 2011-2019 року наведена на рис 3.6.

Таблиця 3.9

Динаміка кредитів наданих юридичним особам 2011–2019 рік

Показник	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Кредити, надані юридичним особам	96150	110777	134858	149113	183864	2639	3479	5648	6250

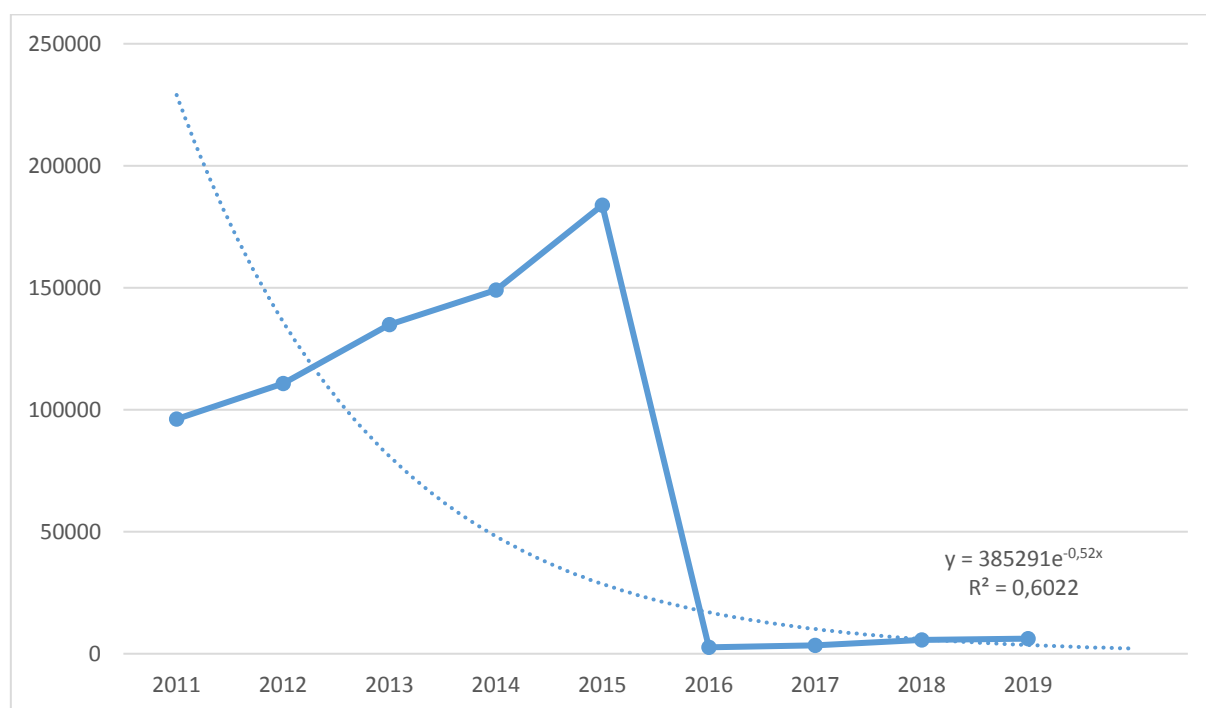


Рис 3.6. Динаміка кредитів, наданих юридичним особам протягом 2011-2019 року

З рисунку 3.6 бачимо що з 2011 року по 2015 рік спостерігається динаміка росту кредитів, наданих юридичним особам. У 2011 році кредитів надано було

на суму 96150 млн. грн, а у 2015 аж 183864 млн грн, що більше майже в 2 рази. Але з 2016 року після націоналізації банку сума кредитів, наданих юридичним особам скоротилася близько в 70 рази, що пов'язано зі зміною класифікації портфелю як окремий ризикований портфель, який включалися кредити пов'язаних осіб. Кредити ж надані стороннім юридичним особам в 2016 році склали 2639 млн. грн. з подальшим їх ростом до рівня 6250 млн. грн. в 2019 році.

Так у 2020 році прогнозується зменшення кредитів яке за прогнозом становитиме 5936 млн. грн., але рівень достовірності прогнозу лише 60%. Тому є доцільним здійснити прогноз лише з 2016 року, який би показав більш реальну картину кредитування (рис. 3.7)

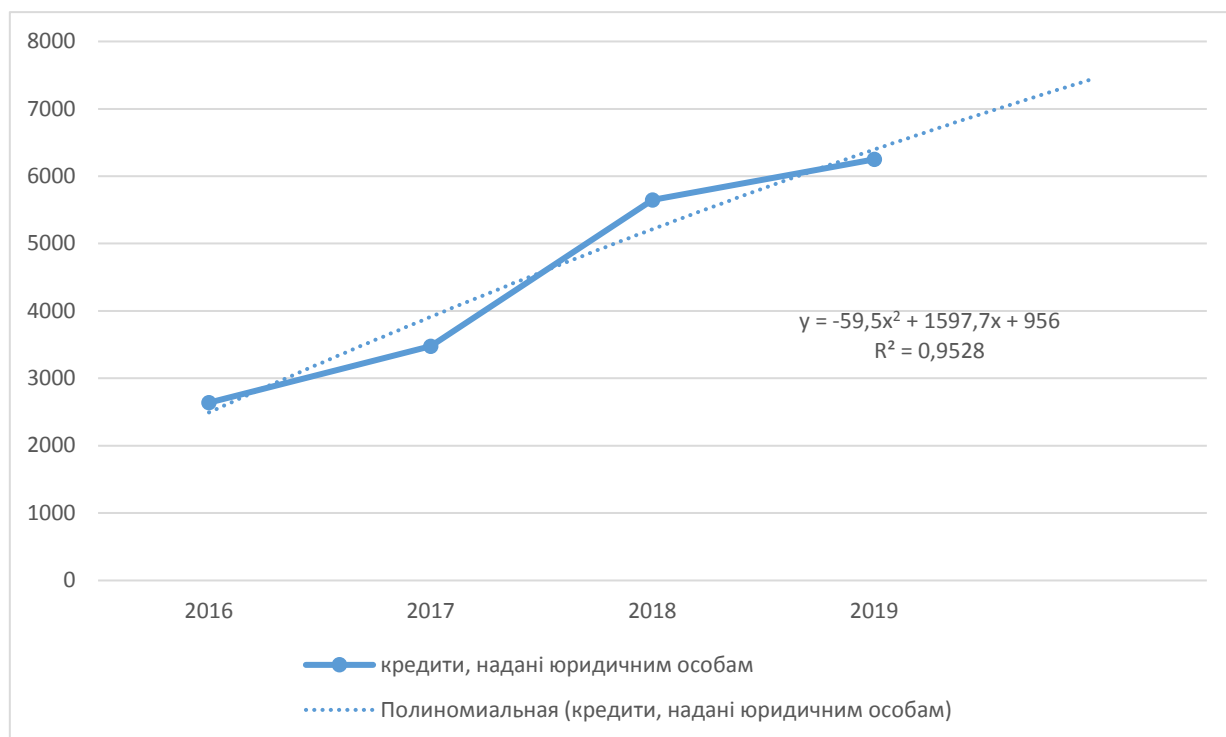


Рис 3.7. Динаміка кредитів, наданих юридичним особам протягом 2016-2019 року

Таким чином при врахуванні поточних умов кредитування юридичних осіб, у 2020 році може прогнозуватися зростання кредитів, яке за прогнозом становитиме 7457 млн. грн., рівень достовірності прогнозу 95%. З чого можна сказати що портфель банківських послуг є ефективним.

Динаміка іпотечних кредитів наданих фізичним особам протягом 2011-2019 року наведена на рис 3.8.

Таблиця 3.10

Динаміка іпотечних кредитів, наданих фізичним особам 2011–2019 рік

Показник	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
іпотечні кредити надані фізичним особам	2769	3084	2787	5228	8099	9045	9130	12923	11467

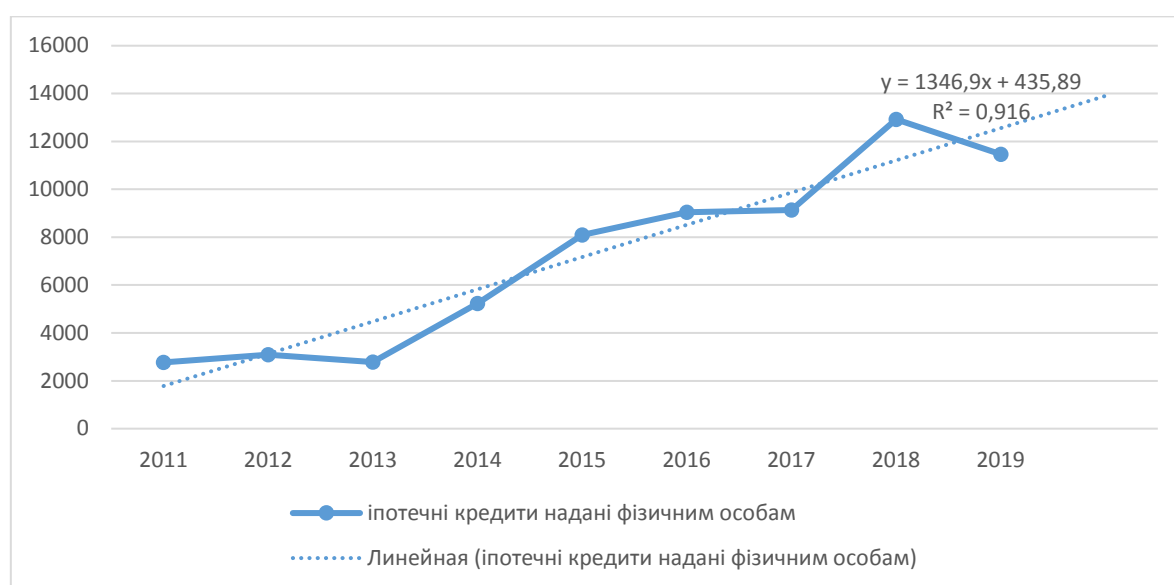


Рис 3.8. Динаміка іпотечних кредитів наданих фізичним особам протягом 2011-2019 року

З рисунку 3.8 бачимо що з 2011 року по 2013 рік спостерігається динаміка надання іпотечних кредитів фізичним особам на одному рівні. У 2011 році іпотечних кредити надані фізичним особам становили 2769 млн. грн, а у 2013 всього 2787 млн. грн. З 2014 року по 2018 включно кількість іпотечних кредитів зростав у 4,6 рази, що склало 12923 млн.грн. В 2019 році простежується трохи зниження іпотечного кредитування до 11467 млн. грн.

Таким чином у 2020 році прогнозується зростання іпотечних кредитів наданих фізичним особам яке за прогнозом становитиме 13904,89 млн. грн.

Динаміка споживчих кредитів наданих фізичним особам протягом 2011-2019 року наведена на рис 3.9.

Таблиця 3.11

Динаміка споживчих кредитів наданих фізичним особам 2011–2019 рік

Показник	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
споживчі кредити надані фізичним особам	14344	17065	22531	22092	20884	20818	33498	49507	56038

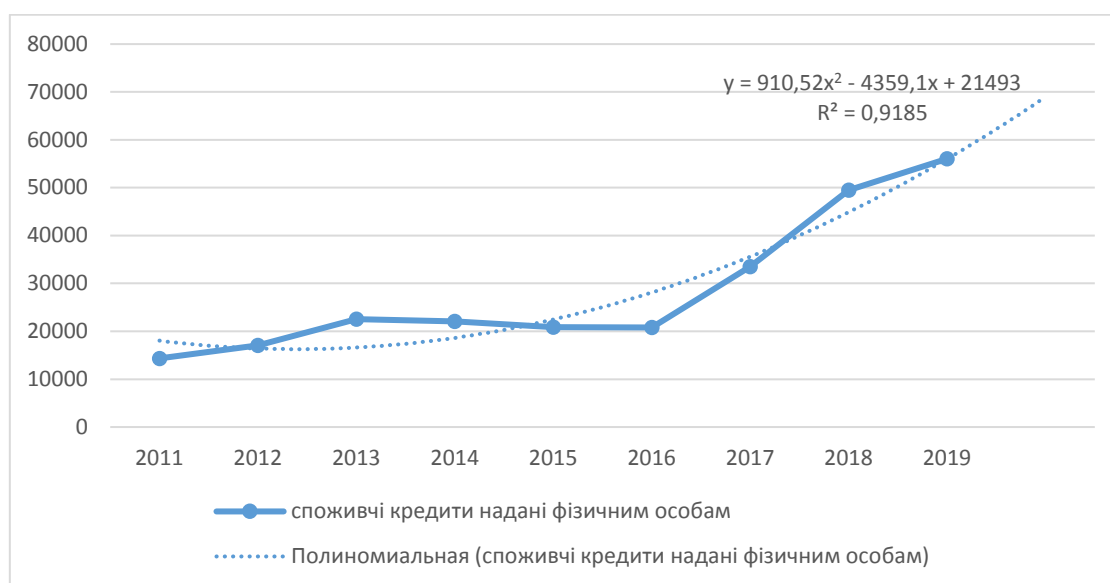


Рис 3.9. Динаміка споживчих кредитів наданих фізичним особам протягом 2011-2019 року

З рисунку 3.9 бачимо що на протязі досліджуваного періоду з 2011 року по 2019 рік спостерігалась динаміка до збільшення, окрім періоду з 2013 року по 2016 рік спостерігається динаміка незначного спаду споживчих кредитів, наданих фізичним особам. У 2011 році споживчі кредити, надані фізичним особам становили 14344 млн. грн, а в 2019 році 56038 млн. грн. З 2011 року по 2019 включно кількість споживчих кредитів збільшилася у 3,9 рази за рахунок карткових кредитів фізичним особам.

Таким чином, у 2020 році прогноуються подальше збільшення споживчих кредитів, наданих фізичним особам, яке за прогнозом становитиме 68954 млн. грн.

Надалі здійснимо прогноз кредитів за видами економічної діяльності АТ КБ «ПриватБанк»

Динаміка кредитів наданих підприємствам малого та середнього бізнесу протягом 2011-2017 наведена на рис 3.10.

Таблиця 3.12

Динаміка кредитів, наданих МСП 2014–2019 рік

Показник	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Кредити, надані МСП	2075	2252	2494	952	8251	8555



Рис 3.10. Динаміка кредитів, наданих малим та середнім підприємствам протягом 2014-2019 років

З рис 3.10 можна зробити висновки, що кредити надані малим та середнім підприємствам мали загалом позитивну динаміку. Так як цей сегмент кредитування юридичних осіб почав виділятися з 2014 року, тому аналіз динаміки та прогнозування за цією послугою здійснюється саме за період 2014-2019 роки.

З 2014 року по 2016 рік кредитування відбувалося майже на одному рівні 2075 - 2494 млн. грн, а з 2016 по 2017 рік відбувся спад в 2,6 рази, починаючи з 2018 року відзначаються різке зростання цих видів кредитів. Найбільша кількість кредитів за цим напрямом була надана у 2019 році та становила 8555 млн. грн.

Проте у 2020 році прогнозується позитивна динаміка росту кредитів за цим напрямом. За прогнозом можна сказати що кредитів наддадуть на суму 13792,59 млн. грн.

Динаміка кредитів наданих на промисловість протягом 2011-2019 наведена на рис 3.11

Таблиця 3.13

Динаміка кредитів наданих на промисловість 2011–2019 рік

Показник	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Кредити, надані на промисловість	6249	7716	8634	21408	27757	521	559	771	1192

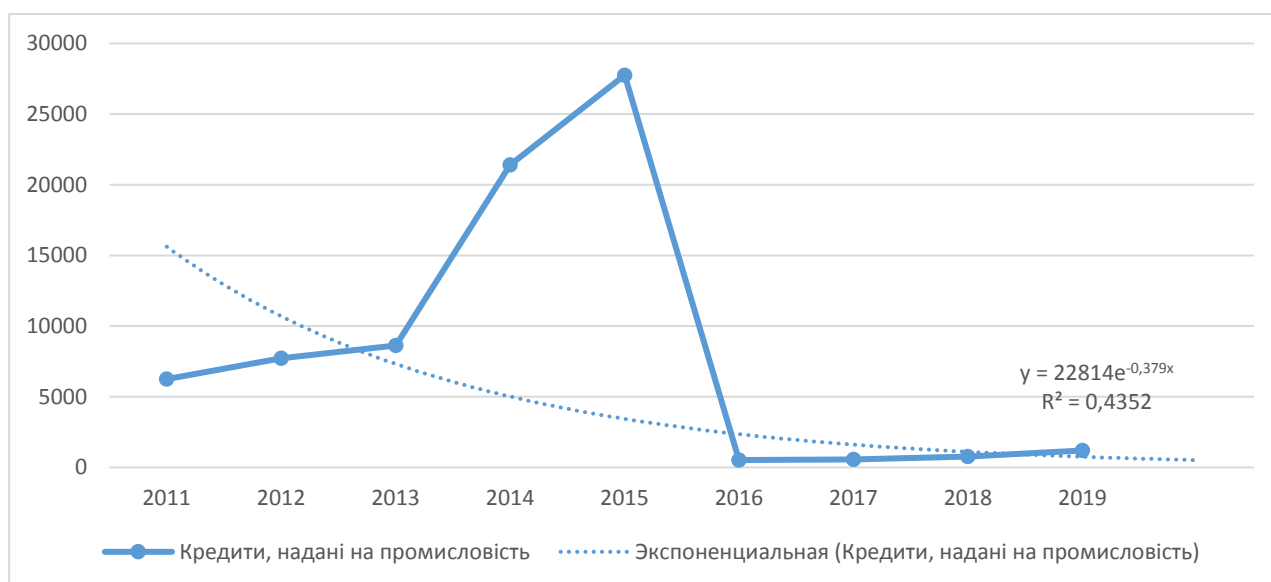


Рис.3.11. Динаміка кредитів наданих на промисловість протягом 2011-2019 років

З рисунку 3.11 бачимо що на протязі досліджуваного періоду з 2011 року по 2019 рік спостерігалась динаміка збільшення кредитів наданих на промисловість, окрім періоду з 2015 року по 2016 рік, коли відбулася націоналізація банку та кредитний портфель був перекваліфікований як ризикований, спостерігається ризький спад. У 2011 році кредити надані на промисловість становили 6249 млн. грн, а в 2019 році 1192 млн. грн.

Таким чином у 2020 році прогнозується надання кредитів на промисловість на рівні 967 млн. грн.

Динаміка кредитів наданих на сільське господарство протягом 2011-2019 наведена на рис 3.12.

Таблиця 3.14

Динаміка кредитів наданих на сільське господарство 2011–2019 рік

Показник	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Кредити, надані на сільське господарство	3386	3544	4851	2187	2902	601	1053	4232	4258



Рис 3.12. Динаміка кредитів наданих на сільське господарство протягом 2011-2019 років

З рисунку 3.12 бачимо що на протязі досліджуваного періоду з 2011 року по 2019 рік спостерігалась динаміка коливання кредитів наданих на сільське господарство, періоду з 2016 року по 2019 рік спостерігається динаміка росту. У 2011 році кредити на сільське господарство становили 3386 млн. грн, а в 2019 році 4258 млн. грн.

Таким чином у 2020 році прогнозується зростання кредитів наданих на сільське господарство, яке за прогнозом становитиме 4996,6 млн. грн.

Вище викладеного можна зробити висновки що кошти клієнтів банку загалом мають позитивну динаміку, та прогнозується збільшення усіх категорій окрім строкових коштів фізичних осіб.

Стосовно кредитів теж простежуються динаміка до збільшення, окрім кредитів наданих юридичним особам. Але цей невеликий спад перекриваються більш вагомими категоріями.

Кредитування за виданий економічної діяльності за найбільш вагомими категоріями має зростати окрім кредитів наданих малим та середнім підприємствам зменшиться.

Загалом з вищевикладеного можна зробити висновок що АТ КБ «ПриватБанк» має ефективний портфель банківських послуг, оскільки він не тільки втримує свої позиції ще збільшує свою вагу на ринку.

3.3. Вплив запланованих заходів на фінансові результати діяльності банку

Виходячи з аналізу портфелю банківських послуг АТ КБ «ПриватБанк» та застосування економічно-математичного планування портфелю банківських послуг прогнозуються динаміка росту коштів клієнтів банку яка наведена в табл.

3.15

Таблиця 3.15

Кошти клієнтів АТ КБ «ПриватБанк»

Найменування статті	2017 рік	2018 рік	2019 рік	2020 рік (план)
Юридичні особи				
Поточні рахунки	28358	36785	39822	49036
Строкові кошти	12798	11422	10626	7309,1
Фізичні особи				
Поточні рахунки	52118	72892	90827	113564
Строкові кошти	119476	109778	99168	93484
Усього коштів клієнтів	212750	230877	240443	263393

З даних таблиці 3.15 видно що з 2017 року по 2020 рік прогнозується збільшення коштів клієнтів банку, яке становитиме 263393,1 млн. грн.

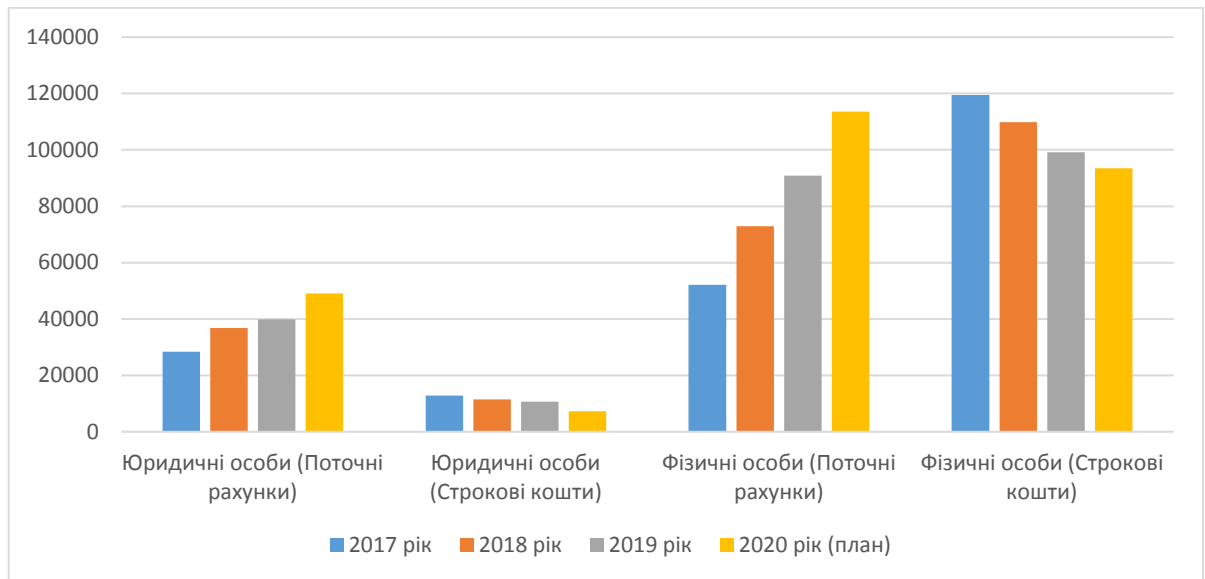


Рис. 3.13. Динаміка планування портфелю депозитних банківських послуг для юридичних та фізичних осіб

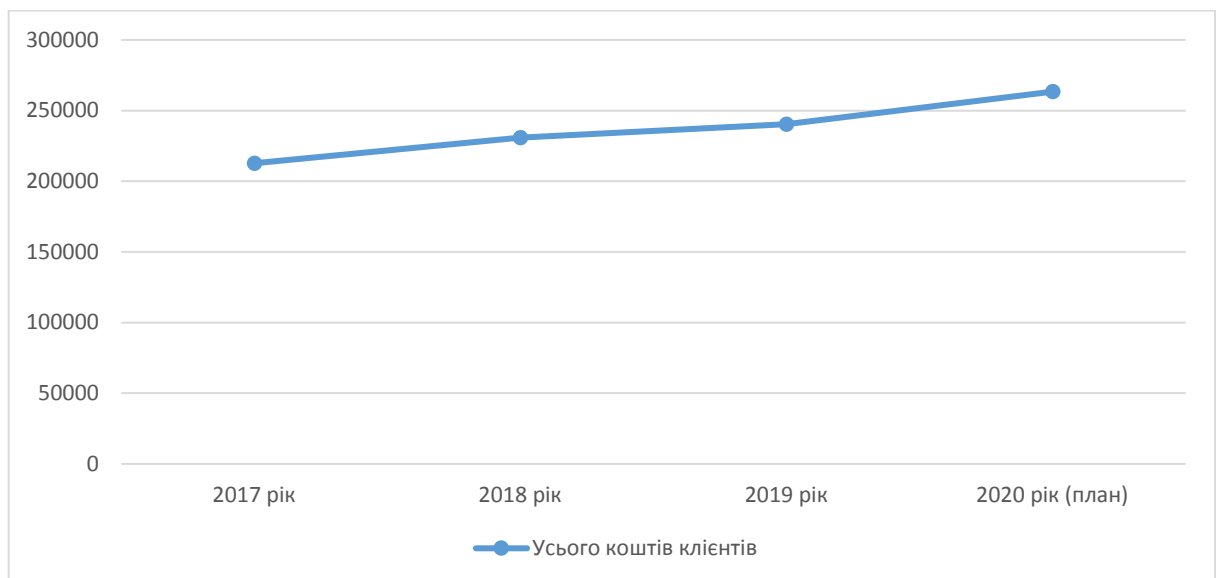


Рис. 3.14. Динаміка планування портфелю депозитних банківських послуг

Виходячи з аналізу портфелю банківських послуг АТ КБ «ПриватБанк» та застосування економіко-математичного методів при плануванні портфелю банківських послуг прогнозується динаміка збільшення виданих кредитів яка наведена в табл. 3.16

Кредити та заборгованості клієнтів АТ КБ «ПриватБанк» з 2017 року по 2020 рік наведені в табл. 3.16

Таблиця 3.16

Кредити та заборгованості клієнтів АТ КБ «ПриватБанк» з 2017 року по
2020 рік

Найменування статті	2017 рік	2018 рік	2019 рік	2020 рік (план)
Кредити, надані юридичним особам	3479	5648	6250	7457
Іпотечні кредити фізичних осіб	9130	12923	11467	13904,89
Споживчі кредити, надані фізичним особам	33498	49507	56038	68954

З даних таблиці 3.16 бачимо, що в 2020 році, кредити надані юридичним особам збільшаться на 1207 млн. грн., іпотечні кредити також мають тенденцію до росту, який становитиме 2437,89 млн. грн. Споживчі кредити надані фізичним особам зростуть на 12916 млн. грн.

При незмінному рівні процентних ставок виходячи з росту банківських послуг можливо зробити висновок, що портфель банківських послуг банку сформована правильно. Виходячи з реклами можна зробити висновок що запропоновані методики покращать роботу банку. Загальна сума прогнозних чистих процентних доходів становитиме 24169 млн. грн. Процентні доходи з 2017 року по 2020 рік наведені в рис 3.15.



Рис.3.15. Чистий процентний дохід

З вищевикладеного можна зробити висновок, що більш систематичне використання реклами сприятиме збільшенню споживачів банківських послуг, а саме фізичних осіб. Найбільш ефективною рекламою для банк є контекстна реклама, оскільки вона орієнтована на цільову аудиторію і є більш ефективною ніж інші. Проте слід розуміти що систематичній підхід до залучення буде більш перспективним, ніж користуватися одним джерелом просування банківських послуг.

Висновки по розділу 3

З вище викладеного можна сказати що реклама є одним з методів покращення залучення клієнтів до споживання банківських послуг.

За результатами дослідження перспектив розвитку інновацій в процесі обслуговування фізичних осіб в банківських установах встановлено, що для сучасної банківської діяльності характерним є розвиток альтернативних форм обслуговування клієнтів. Найефективнішими альтернативними формами продажу роздрібних банківських продуктів сьогодні є: Інтернет-банкінг, контактні центри, зв'язок через комп'ютери і мобільні додатки до смартфонів.

Запропоновано впровадження ряду інновацій з метою покращення обслуговування фізичних осіб АТ КБ «ПриватБанк», а саме запропоновані заходи з: покращення випуску пластикових карток; удосконалення мобільного банкінгу; обслуговування через термінали і банкомати; використання смарт-карток; впровадження систем інформування і допомоги клієнтам у реальному часі.

Виходячи з економіко-математичного моделювання та планування портфелю банківських послуг АТ КБ «ПриватБанк» можна зробити висновок що майже всі показники мають тенденцію до зростання. А спад деяких категорій є незначним через їх частку і вони перекриваються зростанням більш значущих категорій.

Проте слід розуміти що систематичній підхід до залучення буде більш перспективним, ніж користуватися одним джерелом просування банківських послуг.

ВИСНОВОК

Комерційні банки, безумовно, є невід'ємною частиною кредитно-фінансової системи будь-якої країни. Основою діяльністю, яких є надання послуг, як юридичним, так і фізичним особам, які користуються великим попитом на ринку і є актуальними в даний час.

У першому розділі були розглянуті теоретичні основи організації банківського продукту, банківської послуги і банківської операції. Було з'ясовано, що сукупністю взаємопов'язаних дій банку за рішенням єдиної економічної завдання, спрямованих на досягнення конкретного економічного результату, є банківська операція.

З поняттям банківської операції тісно взаємопов'язані поняття банківської послуги та банківського продукту. Банківський продукт - це предмет договору між банком і клієнтом де предметом договору можуть бути будь-які операції і послуги, пропоновані банком, і їх комбінації. Банківська послуга являє собою банківські операції по обслуговуванню клієнта. Вивчено класифікацію пропонованих комерційними банками видів послуг, які можна поділити на основні (кредитні, депозитні, розрахункові) та інші (трастові, консультаційні, лізингові, операції з іноземною валютою, послуги зі зберігання цінностей).

У теоретичній частині були зроблені висновки про те, що на даний момент, все більше зростає інтерес до різних аспектів діяльності банківських систем, а так само методів управління ними. Банки перетворилися в основних посередників у перерозподілі капіталів, у забезпеченні процесу диверсифікації господарської діяльності, але ще вони є носіями важливої економічної і фінансової інформації.

У другій частині предметом дослідження було АТ КБ «ПриватБанк», на прикладі якого були розглянуті банківські продукти та послуги. Проаналізовано фінансовий стан банку та враховано динаміку прибутковості банку.

Під час аналізу фінансового стану банку було встановлено, що змінилася динаміка основних показників балансу. Відбулося збільшення активів, що є

позитивним моментом і свідчить про те, що банк має досить велику суму грошових коштів, щоб витратити їх на прибуток. Це збільшення зумовлене збільшенням мінімальних резервів банку, чистими інвестиціями в цінні папери, фонди кредитних установ та інші активи. Зросли також зобов'язання ПриватБанку через те, що відбулося збільшення депозитів фізичних осіб, коштів клієнтів, коштів кредитних установ та інших зобов'язань (пенсійних та страхових фондів). Привабливі умови для відкриття депозитів сприяли заощадженню клієнтів, що обернулося збільшенням коштів клієнтів у банку. Спостерігається тенденція до збільшення капіталу банку, що є результатом збільшення переоцінки основних фондів та збільшення нерозподіленого прибутку в попередні роки. Розглядаючи динаміку прибутковості банку, було встановлено, що чистий процентний дохід збільшився за рахунок надлишку процентних надходжень над процентними витратами. Відбулося падіння чистого доходу внаслідок економічної та політичної кризи, що призвело до різкого зростання витрат на створення резерву на знецінення позики, а падіння чистого доходу сприяло зниженню як рентабельності капіталу, так і рентабельності активів.

Проаналізувавши динаміку обов'язкових стандартів банку, було встановлено, що достатність власних коштів банку перевищує нормативне значення, що пов'язано зі збільшенням капіталу банку. Динаміка поточного та поточного коефіцієнтів ліквідності також перевищує стандарти, що свідчить про те, що банк має достатній оборотний капітал для покриття своїх короткострокових зобов'язань. Високий коефіцієнт обов'язкових стандартів свідчить про стабільну фінансову систему банку.

Динаміка процентних витрат за позичковими коштами показує, що більша частина процентних витрат банку витрачається на роздрібні фонди, внаслідок того, що окремі клієнти продовжували збільшувати залишки депозитів, відкритих за високими процентними ставками.

В контексті зростаючих кредитних ризиків на початку 2015 року кредитна політика Банку була переглянута в бік збільшення - були сформульовані нові

правила кредитування клієнтів, які передбачають більш консервативний підхід до оцінки ризику, фінансового стану та перспектив позичальників. Передбачаються зміни в технології кредитного процесу, включаючи посилений моніторинг поточної кредитної заборгованості, зміни вимог до існуючих та нових клієнтів щодо нових позик, умов продовження, рефінансування та реструктуризації вже наданих позик.

Послуги АТ КБ «ПриватБанк» враховані та проаналізовані. Встановлено, що банк надає своїм клієнтам такі види послуг: клірингові та касові послуги, інвестиції та цінні папери; позики; банківські картки; розміщення фонду; операції з обміну валюти; оренда сейфів; торгове фінансування; інвестиції та інші банківські операції.

Банк активно розвиває операції з банківськими картками, спираючись на широку географію прийому карток, продуктову лінійку та конкурентні тарифи, що вимагаються різними категоріями клієнтів.

Запропоновано впровадження ряду інновацій з метою покращення обслуговування фізичних осіб АТ КБ «ПриватБанк», а саме запропоновані заходи з: покращення випуску пластикових карток; удосконалення мобільного банкінгу; обслуговування через термінали і банкомати; використання смарт-карток; впровадження систем інформування і допомоги клієнтам у реальному часі.

Виходячи з економіко-математичного моделювання та планування портфелю банківських послуг АТ КБ «ПриватБанк» можна зробити висновок що майже всі показники мають тенденцію до зростання. А спад деяких категорій є незначним через їх частку і вони перекриваються зростанням більш значущих категорій.

Виконана робота дає можливість зрозуміти, що обрана тема є актуальною, оскільки вивчення ринку банківських продуктів і послуг дозволяє банкам вибрати найбільш перспективні напрямки в розвитку послуг і продавати ті, які затребувані на ринку.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Закон України № 2121-III від 07.12.2000р. – «Про банки і банківську діяльність» – [Електронний ресурс] – <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/2121-14>
2. Банківська енциклопедія / С.Г. Арбузов, Ю.В. Колобов, В.І. Міщенко, С.В. Науменкова. – К. : Центр наукових досліджень Національного банку України : Знання, 2011. – 508 с.
3. Економічна енциклопедія: У трьох томах. – Том 1 – Київ: видавничий центр «Академія», 2000 – 864 с.
4. Банківські операції : Підручник. - А. М. Мороз, М. І. Савлук, М. Ф. - К.: КНЕУ, 2002. - 476 с.
5. Постанова Правління НБУ №306 від 08.09.2011р. – «Про затвердження нормативно-правових актів Національного банку України» – [Електронний ресурс] – <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/z1203-11>
6. Декрет КМУ №15-93 від 19.02.1993р. – «Про систему валютного регулювання і валютного контролю» – [Електронний ресурс] – <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/15-93>
7. Постанова Правління НБУ №276 від 17.07.2001р. – «Про затвердження Положення про планування та порядок проведення інспекційних перевірок» – [Електронний ресурс] – <http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/z0703-01>
8. Постанова Правління НБУ №369 від 28.08.2001р. – «Про затвердження Положення про застосування Національним банком України заходів впливу за порушення банківського законодавства» – [Електронний ресурс] – <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/z0845-01>
9. Постанова Правління НБУ №368 від 28.08.2001р. – «Про затвердження Інструкції про порядок регулювання діяльності банків в Україні – [Електронний ресурс] – <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/z0841-01>

10. Постанова Правління НБУ №91 від 16.03.2006р. – «Про затвердження Положення про порядок формування та зберігання обов'язкових резервів для банків України та філій іноземних банків в Україні – [Електронний ресурс] – <http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/z0312-06>
11. Постанова Правління НБУ №505 від 13.12.2002р. – «Про затвердження Положення про порядок формування і використання банками резерву для відшкодування можливих втрат від дебіторської заборгованості – [Електронний ресурс] – <http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/z0001-03>
12. Постанова Правління НБУ №279 від 06.07.2000р. – «Про затвердження Положення про порядок формування та використання резерву для відшкодування можливих втрат за кредитними операціями банків – [Електронний ресурс] – <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/z0474-00>
13. Постанова Правління НБУ №23 від 25.01.2012р. – «Про затвердження порядку формування та використання банками України резервів для відшкодування можливих втрат за активними банківськими операціями – [Електронний ресурс] – <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/z0231-12>
14. Постанова Правління НБУ №389 від 18.08.2004р. – «Про затвердження Положення про процентну політику НБУ – [Електронний ресурс] – <http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/z1092-04>
15. Постанова Правління НБУ №259 від 30.04.2009р. – «Про затвердження Положення про регулювання НБУ ліквідності банків України – [Електронний ресурс] – <http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/z0410-09>
16. Постанова Правління НБУ №118 від 26.03.1998р. – «Про затвердження Положення про відкриття та функціонування в уповноважених банках України рахунків банків-кореспондентів в іноземній валюті та в гривнях – [Електронний ресурс] – <http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/z0231-98>
17. Правила Міжнародної Торговельної Палати – [Електронний ресурс] – http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/988_003
18. Господарського Кодексу України, № і дата [Електронний ресурс] – <http://uazakon.ru/ukr/gku/334/default.htm>

19. Постанова Правління НБУ №134 від 09.04.2012р. – «Про затвердження Положення про порядок ідентифікації та визнання банківських груп – [Електронний ресурс] – <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/z0708-12>
20. Закон України №1160-IV від 11.09.2003р. «Про засади державної регуляторної політики у сфері господарської діяльності» – [Електронний ресурс] – <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/1160-15>
21. Відкрита мережева енциклопедія про ПриватБанк – [Електронний ресурс] – <https://uk.wikipedia.org/wiki/ПриватБанк>
22. Банкомати ПриватБанку обслуговують картки всіх банків – [Електронний ресурс] – <https://privatbank.ua/news/privatbank-ime...rezul-tatam-2014-goda/>
23. Офіційний сайт ПАТ КБ «ПриватБанк» – [Електронний ресурс] – <https://privatbank.ua/about/management/ownership/>
24. ПриватБанк надав можливість підключати до Приват24 картки інших банків. – 2018 – [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://ua.prostobank.ua>
25. Фінансова звітність Акціонерного Товариства КБ «Приватбанк» [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <https://privatbank.ua/about/fnansovaja-otchetnost/>
26. Mastercard і ПриватБанк запускають перший в Україні проект поведінкової біометрії [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <https://newsroom.mastercard.com/eu/uk/press-releases/nudata/>
27. Стечишин Т. Б. Особливості розвитку банківської системи Чехії: уроки для України / Т. Стечишин // Актуальні проблеми економіки та менеджменту: зб. мат. Міжнар. наук.–практ. конф. – У 2-х частинах. – Східноукраїнський інститут економіки та управління. – Запоріжжя: ГО «СІЕУ», 2019. – Ч. 2. – С. 54–58.
28. Комісарчик О. В. Теоретичні аспекти роздрібного банківництва / О. В. Комісарчик // Фінанси, облік і аудит : зб. наук. пр. / відп. ред. А. М. Мороз. – Київ : КНЕУ, 2017. – Вип. 15. – С. 75–83.


- 29.Блудова Т.В., Токар В.В. Моделювання інноваційно–інвестиційної діяльності в контексті економічної безпеки підприємства // Ефективна економіка. – 2019. – № 2 [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://nbuv.gov.ua/UJRN/efek_2019_2_58
- 30.Резниченко Є. Онлайн–банкінг від українських банків: що пропонують у 2018 році. За даними компанії «Простобанк Консалтинг» : [Електронний ресурс] / Є. Резниченко. – Режим доступу: <http://ua.prostobank>.
- 31.Основи банківської справи та управління кредитними ризиками: Навч. посіб. / О.В.Геець, В.М.Домрачев, С.Л.Лондар. – К.: Вид–во Європ. ун–ту, 2018. – 237с.

Додаток А


АКЦІОНЕРНЕ ТОВАРИСТВО КОМЕРЦІЙНИЙ БАНК "ПРИВАТБАНК"
Окремий звіт про фінансовий стан

У мільйонах українських гривень	Прим.	31 грудня 2019	31 грудня 2018
АКТИВИ			
Грошові кошти та їх еквіваленти та обов'язкові резерви	6	45 894	27 360
Заборгованість банків	7	27 118	-
Кредити та аванси клієнтам	8	59 544	50 140
Інвестиційні цінні папери:			
- за справедливою вартістю через прибуток чи збиток	9	84 680	86 244
- за справедливою вартістю через інший сукупний дохід	9	66 602	79 299
- за амортизованою собівартістю	9	875	14 538
Поточні податкові активи		2 257	184
Інвестиції в дочірні та асоційовану компанію/Інвестиції в дочірні компанії		155	30
Інвестиційна нерухомість		3 379	3 340
Активи з права користування	10	1 716	-
Основні засоби та нематеріальні активи	11	4 764	3 793
Інші фінансові активи	12	2 210	2 743
Інші активи	13	9 285	8 899
Майно, що перейшло у власність банку як заставодержателя		1 244	1 361
Активи, утримувані для продажу	14	-	117
ВСЬОГО АКТИВІВ		309 723	278 048
ЗОБОВ'ЯЗАННЯ			
Заборгованість перед НБУ	15	7 721	9 817
Заборгованість перед банками та іншими фінансовими організаціями		201	195
Кошти клієнтів	16	240 621	231 055
Зобов'язання орендаря з лізингу	32	1 748	-
Відстрочене зобов'язання з податку на прибуток	24	121	136
Інші фінансові зобов'язання	17	1 522	2 249
Резерви та нефінансові зобов'язання	18	3 260	3 132
ВСЬОГО ЗОБОВ'ЯЗАНЬ		255 194	246 584
КАПІТАЛ			
Акціонерний капітал	19	206 060	206 060
Емісійний дохід	19	23	23
Резерв переоцінки будівель	11	614	687
Нереалізований збиток від інвестиційних цінних паперів		(1 274)	(3 303)
Результат від операцій з акціонером		12 174	12 174
Загальні резерви та інші фонди	19	6 850	6 211
Накопичений дефіцит		(169 918)	(190 388)
ВСЬОГО КАПІТАЛУ		54 529	31 464
ВСЬОГО ЗОБОВ'ЯЗАНЬ ТА КАПІТАЛУ		309 723	278 048

Затверджено та підписано 29 квітня 2020 року.

Г. Ю. Самаріна
Голова Правління


Г. Ю. Самаріна
Заступник Голови Правління
(з питань фінансів)



В. В. Ярмоленко
Головний бухгалтер

Додаток Б

АКЦІОНЕРНЕ ТОВАРИСТВО КОМЕРЦІЙНИЙ БАНК "ПРИВАТБАНК"
Окремий звіт про прибуток чи збиток та інший сукупний дохід

У мільйонах українських гривень	Прим.	2019 рік	2018 рік
Процентні доходи	20	33 841	30 754
Процентні витрати	20	(14 174)	(14 002)
Чистий процентний дохід		19 667	16 752
Відрахування до резерву на зменшення корисності	21	(4)	(6 089)
Чисті процентні доходи після вирахування резерву на зменшення корисності		19 663	10 663
Доходи за виплатами та комісійними	22	24 575	19 590
Витрати за виплатами та комісійними	22	(6 386)	(4 402)
Прибутки мінус збитки від операцій з іноземною валютою та своп-контрактів		2 589	1 983
Прибутки мінус збитки від переоцінки іноземної валюти		6 510	1 145
Прибутки мінус збитки від реалізації інвестиційних цінних паперів за справедливою вартістю через інший сукупний дохід		8	3
Збитки мінус прибутки від переоцінки інвестиційних цінних паперів за справедливою вартістю через прибуток чи збиток		(1 526)	(3 085)
Прибутки/(збитки) від оцінки будівель та інвестиційної нерухомості		4	(553)
Зменшення корисності майна, що перейшло у власність банку як заставодержателя		(134)	(13)
Відновлення зменшення корисності асоційованої компанії		8	-
Адміністративні та інші операційні витрати	23	(14 815)	(13 988)
Інші чисті доходи		2 113	1 446
Прибуток до оподаткування		32 609	12 789
Кредит з податку на прибуток	24	-	9
Чистий прибуток за рік		32 609	12 798
Інші сукупні доходи/(витрати):			
<i>Статті, які будуть у подальшому рекласифіковані у прибуток чи збиток:</i>			
Фінансові інструменти, що визнаються за справедливою вартістю через інший сукупний дохід:			
- Нереалізований прибуток/(збиток) від переоцінки		2 037	(1 872)
- Прибуток, що рекласифіковано до складу прибутків чи збитків		(8)	(3)
- Зміни у резерві під очікувані кредитні збитки		-	-
- Податковий ефект		-	-
<i>Статті, які не будуть рекласифіковані у прибуток чи збиток:</i>			
Будівлі:			
- Переоцінка будівель		(70)	2
- Податковий ефект		15	(1)
Інші сукупні доходи/(витрати)		1 974	(1 874)
ВСЬОГО СУКУПНИХ ДОХОДІВ ЗА РІК		34 583	10 924
Базисний та скоригований дохід на акцію щодо прибутку, який належить акціонеру Банку (у гривнях на акцію)	19	44,31	17,39

Затверджено до випуску та підписано 29 квітня 2020 року.



Круміханзи
Голова Правління

Г. Ю. Самаріна
Заступник Голови Правління
(з питань фінансів)

В. В. Ярмоленко
Головний бухгалтер

В.о. ректору НТУ «ДП»
акад. НАН України
проф. Півняку Г.Г.

ЛИСТ – ЗАМОВЛЕННЯ

Просимо Вас надати можливість студентці групи 072-18зск-1 фінансового-економічного факультету Навчально-наукового Інституту економіки НТУ «Дніпровська політехніка» за спеціальністю 072 «Фінанси, банківська справа та страхування» Баглай Тетяні Сергіївні виконати кваліфікаційну роботу на тему «Управління портфелем банківських послуг (на прикладі АТ КБ «ПриватБанк»)» з використанням обліково-економічної інформації фінансової установи.

Тема роботи є актуальною для даної фінансової установи, тому що завдання, поставлені в роботі, вирішують реальні проблеми фінансової установи і можуть бути використані з метою підвищення результативності та ефективності її діяльності.

Фінансово-економічна інформація, передана для виконання кваліфікаційної роботи, підпадає під дію внутрішнього «Положення про комерційну таємницю» та не підлягає оприлюдненню.

Керівник відділення №97
АТ КБ «ПриватБанк»



Шпорт О.М.

РЕЦЕНЗІЯ

на кваліфікаційну роботу студентки Національного технічного університету «Дніпровська політехніка» Навчально-наукового Інституту економіки Фінансово-економічного факультету за спеціальністю 072 «Фінанси, банківська справа та страхування» на тему «Управління портфелем банківських послуг (на прикладі АТ КБ «ПриватБанк»)» Баглай Тетяни Сергіївни

Кваліфікаційна робота виконана на актуальну тему, оскільки в умовах економічного розвитку, тенденції якого регулярно змінюються, банкам як основним фінансовим посередникам на фінансовому ринку України, необхідно постійно слідувати змінам кон'юнктури ринку та загальних ринкових тенденцій серед споживачів банківського продукту.

В дипломній роботі на основі існуючих методичних підходів виконана оцінка ефективності портфелю банківських продуктів у розрізі окремих банківських продуктів та продуктового портфелю в цілому.

Відповідно до результатів аналізу методичних підходів щодо виявлення потреб клієнтів банку відносно портфелю банківських продуктів та пошуку найкращих способів їх задоволення, було заплановане розширення обсягів роздрібного банківського бізнесу, що дасть змогу банку втримати уже існуючих клієнтів та залучити нових, як наслідок отримати доходи.

Зміст та структура роботи відповідає отриманому завданню та вимогам до дипломних робіт бакалавра. Робота виконана самостійно, з використанням літературних джерел, законодавчої і нормативної бази.

Рекомендовано присвоєння Баглай Тетяні Сергіївні ступеня «бакалавр» за спеціальністю 072 «Фінанси, банківська справа та страхування» з оцінкою «відмінно».

Керівник відділення №97

АТ КБ «ПриватБанк»



Шпорт О.М.

ВІДЗИВ

на кваліфікаційну роботу студентки групи 072-18зск-1 Баглай Тетяни Сергіївни «УПРАВЛІННЯ ПОРТФЕЛЕМ БАНКІВСЬКИХ ПОСЛУГ (НА ПРИКЛАДІ АТ КБ «ПРИВАТБАНК»)», яка представлена для присвоєння ступеня «бакалавр» кваліфікації «бакалавр фінансів, банківської справи та страхування» за спеціальністю 072 «Фінанси, банківська справа та страхування»

1. **Мета дипломної роботи** — комплексне дослідження теоретичних та практичних аспектів ринку банківських послуг.

2. **Обрана тема актуальна** у зв'язку з тим, що пошук нових джерел залучення ресурсів і сфер застосування капіталів визначає об'єктивну необхідність активного становлення і розвитку такого важливого сегменту ринку банківських послуг.

3. **Тема кваліфікаційної роботи бакалавру** безпосередньо пов'язана з об'єктом діяльності бакалавра спеціальності «Фінанси, банківська справа та страхування» планування діяльності банку.

4. **Задачі кваліфікаційної роботи** містять елементи аналізу, що відповідає вимогам освітньо-кваліфікаційної характеристики бакалавра.

5. **Автором використані** теоретико-методичні підходи щодо планування банківських послуг.

6. **Робота з керівником роботи та інновації запропонованих рішень.** Студентка Баглай Т.С. відвідувала консультації, та прислухаючись до порад керівника виконувала роботу самостійно. **Кваліфікаційна робота** містить обґрунтування планових показників діяльності банку.

7. **Самостійність при виконанні та оформленні результатів досліджень.** Ступінь самостійності при виконанні кваліфікаційної роботи ст. Баглай Т.С достатня.

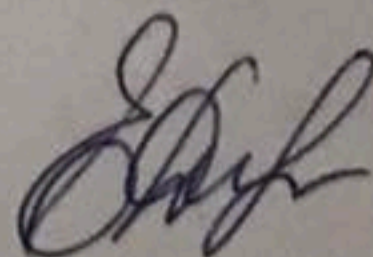
8. **Виконання презентації.** Презентація віддзеркалює основні положення кваліфікаційної роботи.

9. **Дотримання стандартів.** Оформлення пояснювальної записки виконано в основному у відповідності зі стандартами ЄСКД.

10. **Робота Баглай Т.С отримала позитивну оцінку зовнішнього рецензента.**

Таким чином констатуємо, що кваліфікаційна робота Баглай Т.С рекомендується до захисту з оцінкою 74 балів.

Науковий керівник
кваліфікаційної роботи бакалавра
к.е.н., доцент



О.Ю. Доценко