

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ  
ОДЕСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ**

**Кафедра банківської справи**  
(найменування кафедри)

**РЕФЕРАТ**  
**кваліфікаційної роботи**  
**на здобуття освітнього ступеня магістра**  
зі спеціальності 072 Фінанси, банківська справа та страхування  
(шифр та найменування спеціальності)  
за магістерською програмою професійного спрямування  
«Управління діяльністю банків на фінансовому ринку»  
(назва магістерської програми)

на тему:  
**«Перспективні напрями та особливості формування банківських  
послуг для фізичних осіб »**  
(назва теми)

**Виконавець:**

студентка ФФБС  
Дімова К.М.  
(прізвище, ім'я, по батькові)  
/підпис/

**Науковий керівник:**

к.е.н., ст.викладач  
(науковий ступінь, вчене звання)  
Деркач Ю.Б.  
(прізвище, ім'я, по батькові)  
/підпис/

ОДЕСА – 2019

## ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА РОБОТИ

**Актуальність теми.** В сучасних умовах розвитку банківського бізнесу ринок банківських послуг для фізичних осіб є надзвичайно перспективним і таких, що динамічно розвивається. Пояснюється це значним розширенням спектру пропонованих банками інноваційних продуктів і послуг, суттєвим збільшенням нових каналів продажу, впровадженням технологічних новинок у процес банківського обслуговування клієнтів, а також посилення конкуренції з боку різноманітних небанківських компаній, що надають фінансові послуги населенню.

Сьогодні в Україні банки активно пропонують населенню свої послуги, проте ефективному обслуговуванню сьогодні перешкоджають високий рівень інфляції, низька реальна заробітна плата та купівельна спроможність населення, значні витрати на впровадження інновацій та довгий термін їх окупності.

**Метою дослідження** є обґрунтування теоретичних засад та надання практичних рекомендацій щодо перспективних напрямів формування банками послуг для фізичних осіб.

### **Завдання дослідження:**

узагальнити теоретичні засади сутності процесу формування банківських послуг для фізичних осіб, розкривши при цьому зміст понять: «банківська послуга», «банківська операція», «банківський продукт»;

дослідити фактори, що визначають розвиток банківських послуг для фізичних осіб в сучасних умовах розвитку економіки;

визначити сутність та необхідність впровадження інновацій в діяльність сучасних банків;

проаналізувати вплив новітніх технологій на розвиток ринку банківських послуг для фізичних осіб;

оцінити конкурентну позицію АТ КБ «Приватбанк» на ринку обслуговування фізичних осіб;

оцінити потенціал зростання доходів банку від операцій з банківськими картами, на прикладі АТ КБ «Приватбанк»;

надати рекомендації щодо формування банківських послуг для фізичних осіб в сучасних економічних умовах.

**Об'єкт дослідження.** Економічні відносини, пов'язані з наданням банками послуг клієнтам-фізичним особам.

**Предмет дослідження.** Теоретичні засади, щодо обслуговування фізичних осіб та практичні рекомендації щодо удосконалення банками послуг для цієї категорії клієнтів.

**Методи дослідження.** Аналіз і синтез, групування, порівняння та узагальнення економічних показників, статистичний, математичний; прогнозування, фінансового аналізу та спостереження.

**Інформаційна база дослідження.** Наукові праці вітчизняних та зарубіжних економістів; законодавчі та нормативні акти, що регулюють

діяльність банків; офіційні статистичні дані НБУ; науково-методична література; матеріали періодичних видань та Інтернет-ресурси.

**Структура та обсяг роботи.** Кваліфікаційна робота магістра складається зі вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел (61 найменування). Загальний обсяг роботи становить 85 сторінки. Основний зміст викладено на 78 сторінках. Робота містить 11 таблиць, 15 рисунків.

**Публікації.** За результатами виконання кваліфікаційної роботи магістра опубліковано статтю: \_\_\_\_\_.

## **ОСНОВНИЙ ЗМІСТ РОБОТИ**

У першому розділі «Теоретико-методологічні основи обслуговування банками фізичних осіб» досліджено теоретичні аспекти формування банківських послуг для фізичних осіб, класифікація цих послуг, фактори, що впливають на розвиток інноваційної діяльності банку.

У другому розділі «Практичні аспекти формування банківських послуг для фізичних осіб в Україні» проаналізовано показники АТ КБ «Приватбанк» на ринку банківських послуг для населення: динаміку депозитного та кредитного портфелів, розрахунків з використанням платіжних карток.

У третьому розділі «Перспективні напрями розвитку банківських послуг для фізичних осіб» запропонована регресійна модель, використання якої дозволить збільшити чистий комісійний дохід банку від операцій з платіжними картками, надано рекомендації щодо формування та продажу банківських послуг для населення в сучасних умовах розвитку економіки.

## **ВИСНОВКИ**

Проведене дослідження дозволило зробити наступні висновки:

1. Банківська операція – це технологічно проста дія працівників банку з обслуговування його клієнтів та одержання прибутку. Банківська послуга – результат комплексної діяльності банку (технологічної, інтелектуальної, фінансової та ін.), який становить економічні блага для задоволення певних потреб людини при проведенні банківських операцій. Банківський продукт – це розрахована на конкретного клієнта банківська послуга, яка є чітко сформульована і строго структурована.

2. Сучасний процес формування та реалізації банківських послуг для фізичних осіб перебуває під впливом численної кількості факторів: стан економіки; зростання/скорочення доходів населення; стан фінансового ринку; ступінь розвитку банківської системи; розвиток нормативно-правової бази; соціально-політична ситуація в країні; рівень довіри до банківської системи та рівень фінансової грамотності населення. Останнім часом до зазначеної групи факторів приєднався ще один – рівень розвитку цифрових технологій, вплив якого може призвести до глибоких інноваційних змін на ринку банківських послуг для фізичних осіб.

3. З метою подолання окреслених викликів у 2019 року НБУ презентував новий законопроект під робочою назвою «Про платіжні послуги». Зазначений законопроект, в основі якого покладено принципи директиви PSD2, сприятиме кооперації між фінансовими компаніями в інтересах споживача, захисту персональних даних клієнтів, а також збільшенню конкуренції в сфері роздрібних платежів.

4. Разом із тим і в середині банківської системи відбуваються зміни, пов'язані зі скороченням відділень, розширенням кількості банкоматів та платіжних терміналів. Зростання адміністративних витрат відбувається здебільшого за рахунок значних інвестицій в інформаційні технології з метою підвищення якості банківських послуг та впровадження нових алгоритмів у систему управління ризиками. Найбільшим фінтех-прикладом в країні був Приватбанк (до націоналізації), технологічні послуги якого випереджали не лише локальний український ринок, але й європейський.

5. Банк має потужну транзакційну платформу Приват24, що дозволяє ефективно обслуговувати операції з ведення рахунків клієнтів всіх сегментів та зумовлює високий рівень комісійних доходів. Поряд з online сервісами АТ КБ «Приватбанк» має розгалужену мережу відділень, банкоматів та терміналів самообслуговування, що дозволяють надавати послуги на всій території країни.

6. Одним із найвагоміших та перспективних сегментів ринку банківських послуг для домогосподарств з позиції можливості збільшення доходів є картковий. В якості гіпотези дослідження було припущено, що на комісійний дохід банку впливають кількість активних платіжних карток, банкоматів, платіжних терміналів та обсяг портфелю кредитних карток. Для перевірки гіпотези було використано кореляційно-регресійний аналіз на прикладі АТ КБ «ПриватБанк».

7. Данні кореляційно-регресійний аналізу підтверджують стійку кореляційну залежність обсягів чистих комісійних доходів банку від обсягів власної карткової інфраструктури та кількості активних платіжних карток власної емісії та кредитного портфелю, сформованого за платіжними картками. Отже для забезпечення безперечного лідерства на картковому ринку та збільшення комісійних доходів банку необхідно нарощувати кількість платіжних терміналів та банкоматів, стимулювати активацію, емітованих карток, збільшувати кредитний портфель.

8. Майбутні удосконалення банкінгу пов'язують з впровадженням концепції Банк 3.0, які базуються на наданні високотехнологічних послуг та активній взаємодії з клієнтами в рамках моделі everyday banking. Зазначена модель дає можливість банку підтримувати постійний контакт з клієнтами в режимі 24/7/365 завдяки використанню інтернет-технологій, соціальних мереж, мобільного банкінгу та задовольняти потреби клієнтів у фінансових послугах. В результаті покращується імідж банку, задоволеність та лояльність клієнтів від отриманих банківських послуг, що сприяє зростанню його доходів та конкурентоспроможності.

## АНОТАЦІЯ

Дімова К.М. «Перспективні напрями та особливості формування банківських послуг для фізичних осіб»,

кваліфікаційна робота на здобуття освітнього ступеня магістра  
зі спеціальності «072 Фінанси, банківська справа та страхування»  
за магістерською програмою «Управління діяльністю банків на фінансовому ринку»,  
Одеський національний економічний університет  
м. Одеса, 2019 рік

Кваліфікаційна робота магістра складається з трьох розділів. Об'єкт дослідження – економічні відносини, пов'язані з наданням банками послуг клієнтам-фізичним особам.

У роботі розглядаються теоретичні аспекти сутності та механізму формування банківських послуг для фізичних осіб, поняття «банківська операція», «банківська послуга» та «банківський продукт», класифікація банківських послуг.

Проаналізовано депозитний та кредитний портфель фізичних осіб, стан карткового ринку, комісійні доходи та операцій з платіжними картками АТ КБ «ПРИВАТБАНК».

Запропонована регресійна модель, використання якої дозволить збільшити чистий комісійний дохід банку від операцій з платіжними картками, надано рекомендації щодо формування банківських послуг для населення в сучасних умовах розвитку цифрової економіки.

**Ключові слова:** банку, послуга, депозит, кредит, платіжна картка, дохід.

## ANNOTATION

Dimova K. «**Perspective Directions and Features of Forming Bank's Services for Individuals**»,  
(*students surname and initials*) (*work title*)

thesis for Master degree in specialty «072 Finance, Banking and Insurance» under the program  
«Management of bank activity in the financial market»,  
Odessa National Economic University  
Odessa, 2019

The Master's qualification work consists of three sections. The object of study is the economic relations associated with the provision of banking services to retail clients.

Diploma thesis deals with theoretical aspects of essence and mechanism of functioning of market of bank services are in process examined for households, concept «bank transaction», «bank services» and «bank product», classification of bank services.

The deposit and loan portfolio of individuals, the state of the card market, commission income and operations with payment cards of PJSC "PRIVATBANK" are analyzed.

The proposed regression model, the use of which will increase the net commission income of the bank from operations with payment cards, recommendations on forming banking services for the population in the current economic development are given.

**Keywords:** bank, service, deposit, credit, pay card, profit.