

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

Кафедра банківської справи

РЕФЕРАТ
кваліфікаційної роботи
на здобуття освітнього ступеня бакалавра
зі спеціальності 6.030508 «Фінанси та кредит»
за спеціалізацією «Банківська справа»
на тему:
«Організація банківського комплексного
обслуговування клієнтів-фізичних осіб»

Виконав: студентка 4 курсу, групи 3
Факультету фінансів та банківської справи

ГАЛІТА К.Ю.

Керівник: к.е.н., доцент

СЕРГЄЄВА О.С.

ОДЕСА - 2020 року

ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА РОБОТИ

Актуальність теми дослідження. Глобалізація економічного життя суспільства проявляється все яскравіше й динамічніше та її вплив на різні сфери діяльності є досить відчутним і не завжди позитивним. Саме тому, вона активно вивчається вченими та науковцями усіх сфер та напрямків. Розвиток банківської сфери щільно пов'язаний зі змінами економіки держави, зовнішньоекономічними відносинами, великими економічними ринками. У процесі становлення банківської сфери трапляється модифікація, а, це означає, поліпшення банківських одиниць: технологій, товарів, операцій.

В сучасних умовах на ринку властива гостра конкуренція за сфери залучення капіталу банків. Тому метою політики менеджменту банку складається в залученні клієнтури. Тобто, становлення ринку прямо залежить від характеру активності населення, яке на даний час вважається ключовим покупцем фінансових пропозицій. Банківський сервіс націлений на задоволення потреб покупця, дотримуючись банківського законодавства та грає провідну роль в передових соціально-економічних умовах.

Враховуючи незавершеність трансформаційних процесів в економіці, одним із головних завдань банківських установ є заохочення максимальної кількості вільних коштів населення. Для того, щоб мати змогу реалізувати це завдання, банкам потрібно побудувати чіткий алгоритм співпраці з фізичними особами, що дозволяє продавати клієнту не товар чи послугу, а банк в цілому. Саме за умови побудови високоякісних відносин з клієнтами стає можливим виконувати багато завдань, які банківська установа ставить перед собою.

Даній темі приділяють значну увагу науковці і практики банківської галузі. Значний вклад у дослідження цієї наукової проблеми зробили такі вітчизняні та зарубіжні вчені, як, зокрема, О. Береславська, Є. Брігхем, І. Брітченко, О. Васюренко, Т. Васильєва, Н. Волкова, Р. Герасименко, А. Герасимович, В. Опарін, І. Парасій-Вергуненко, Г. Азаренкова, І. Балабанов, А. Поддєрьогін, Т. Косова, М. Кужелєв, Л. Примостка, Б. Самородов, Р. Слав'юк, Р. Холт, А. Єпіфанов.

Мета кваліфікаційної роботи полягає у визначенні потреби у якісному комплексному обслуговуванні банками фізичних осіб, виявленні слабких місць та можливостей вдосконалення методу банківських послуг та сервісу для фізичних осіб.

Відповідно до поставленої мети, завданнями дослідження є:

- визначення теоретичних аспектів та особливостей комплексного обслуговування клієнтів-фізичних осіб;
- проаналізувати нормативно-законодавчу базу регулювання обслуговування фізичних осіб банками України;
- дослідити фінансову діяльність АТ «Райффайзен Банк Аваль»;
- аналіз банківських продуктів та послуг АТ «Райффайзен Банк Аваль» для клієнтів-фізичних осіб;

- визначити конкурентну позицію АТ «Райффайзен Банк Аваль» на ринку послуг для фізичних осіб;
- з'ясувати перспективні напрями розвитку АТ «Райффайзен Банк Аваль» щодо комплексного обслуговування фізичних осіб;
- розглянути тенденції світової практики, щодо комплексного обслуговування фізичних осіб;
- надати рекомендації щодо вдосконалення системи обслуговування клієнтів-фізичних осіб в банку.

Об'єктом дослідження є процес комплексного обслуговування банками клієнтів-фізичних осіб.

Предметом дослідження є теоретичні принципи, методологічні підходи та практичні аспекти, щодо функціонування комплексного обслуговування клієнтів-фізичних осіб у банку та практичні рекомендації щодо їх вдосконалення в сучасних банківських установах.

Інформаційною базою дослідження є наукові публікації та монографічні видання вітчизняних і закордонних вчених, чинні законодавчі та нормативні акти, які регламентують діяльність банків, офіційні матеріали Державної служби статистики України, звіти та аналітичні матеріали державних органів, звітності банківських установ, публічна фінансова та внутрішня управлінська звітність банків, праці вітчизняних і зарубіжних науковців з питань якості банківського обслуговування фізичних осіб, періодичні видання, Інтернет-ресурси та розрахунки автора.

Структура та обсяг роботи. Кваліфікаційна робота бакалавра складається зі вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел (68 найменувань) і додатків. Загальний обсяг роботи становить 101 сторінки. Основний зміст викладено на 77 сторінках. Робота містить 12 таблиць, 7 рисунків.

ОСНОВНИЙ ЗМІСТ РОБОТИ

У першому розділі **«Теоретичні аспекти та особливості обслуговування банками фізичних осіб»** було досліджено, що обслуговування фізичних осіб є одним з найбільш перспективних, пріоритетних і прибуткових напрямків діяльності банку. На сьогоднішній день досліджуваний сегмент бізнесу ще не отримав повного розвитку, оскільки на практиці далеко не всі сучасні операції, що надаються фізичним особам, повсякденно присутні і використовуються. Разом з тим на ринку обслуговування фізичних осіб спостерігається досить жорстка конкуренція. Цим обумовлена необхідність створення нових і вдосконалення традиційних видів банківських продуктів. Розширення спектру здійснюваних операцій створює комерційному банку можливість для отримання додаткового прибутку і поліпшення фінансового становища кредитної організації на фінансовому ринку.

В даний час, банки, бажаючи вижити конкурентної боротьби, зобов'язані чуйно відгукуватися на потреби своїх клієнтів, зміни середовища, спрямовуватися до більше тісним відносинам з ними. Для цього потрібно диверсифікувати пропоновані пропозиції, знаходити свого покупця і ретельно досліджувати його прагнення і вимоги, так як все ховається саме в нестандартній подачі самих звичайних пропозицій: в культурі спілкування, турботі про покупця, надання йому важливих і актуальних консультацій. Дієве функціонування прогресивного кредитної установи, цілком ймовірно задовільнити лише тільки реалізуючи системний підхід до управління якістю пропозицій. А це мається на увазі планомірне, комплексне виявлення і нейтралізацію моментів, які негативно впливають на ступінь якості, а ще незмінні аналіз і розробка напрямків підвищення якості, при цьому створюючи переваги.

Розглянуто нормативно-правові акти щодо регулювання діяльності банків при обслуговування фізичних осіб. За результатами здійсненого аналізу чинного законодавства України можна зробити висновок, що законодавство, яке регулює відносини, що виникають у сфері банківської діяльності, умовно можна класифікувати за такими напрямками правового регулювання відносин: загальне законодавство, що регулює відносини у сфері надання фінансових послуг; спеціальне законодавство у сфері державного регулювання діяльності банків, у тому числі встановлення вимог і обмежень; норми, що охоплюються сферою здійснення фінансового моніторингу, та норми, які визначають правові засади застосування фінансово-правової, адміністративної та кримінальної відповідальності; а також законодавство, що встановлює засади договірних відносин з надання банківських послуг та ви конання банківських операцій.

У другому розділі **«Аналіз ринку банківських продуктів та послуг для клієнтів фізичних осіб на прикладі АТ «Райффайзен Банк Аваль»** проаналізована фінансова діяльність АТ «Райффайзен Банк Аваль» та можна дійти до висновку, що за останні роки діяльності АТ «Райффайзен Банк Аваль» результати показали, що керівництвом була вірно обрана стратегія. Вона допомогла досягти високих результатів і стане основою для подальшого стабільного зростання та розвитку новітніх технологій. Незважаючи на свої чималі успіхи, АТ «Райффайзен Банк Аваль» не зупиняється на досягнутому, щороку підвищуючи свій рівень обслуговування та надаючи увазі клієнтів все більш вигідні і доступні як кредитні, так і депозитні банківські продукти. При цьому АТ «Райффайзен Банк Аваль» використовує вже набутий за роки роботи власний досвід та інноваційні.

На сьогодні послугами АТ «Райффайзен Банк Аваль» користуються всі категорії населення, що визначає провідне місце АТ «Райффайзен Банк Аваль» на ринку роздрібних банківських послуг. АТ «Райффайзен Банк Аваль» зосереджує свої зусилля на створенні сприятливих та вигідних умов для обслуговування всіх верств населення, забезпечення соціальних та

компенсаційних виплат громадянам, надання повного спектру банківських та інших операцій.

За допомогою графіків та таблиць виявлено обсяг депозитно-кредитних операцій банку в динаміці та порівняли з іншими банками. Можна зазначити, що АТ «Райффайзен Банк Аваль» посідає доволі впевнену конкурентну позицію на ринку банківського обслуговування фізичних осіб. Та не за рахунок низьких відсоткових ставок по кредитах та низької вартості послуг, а за рахунок надійності банку, якості наданих послуг та комплексному підході до обслуговування. АТ «Райффайзен Банк Аваль» намагається триматися лінії якісного комплексного обслуговування та індивідуального підходу до кожного клієнта, будуючи довготривалі відносини з клієнтами.

На сьогоднішній день АТ «Райффайзен Банк Аваль» продовжує утримувати свої лідируючі позиції як в плані якості, так і фінансової вигоди серед інших великих установ українського банківського сектора.

У третьому розділі **«Перспективні напрямки розвитку АТ «Райффайзен Банк Аваль» щодо комплексного обслуговування фізичних осіб»** доведено, що сьогодні найуспішніші нововведення, впроваджені банками, пов'язані зі зміною підходів до комплексного обслуговування клієнтів. Технології та канали просування послуг є вторинними, оскільки вони вирішують лише технічні питання, не підміняючи особистий підхід до клієнта та довіру з його боку.

Практично всі банки надають однакові послуги своїм клієнтам. Незначні відмінності один від одного лише в ціні та якості. Багато клієнтів більше не згодні і не хочуть працювати із застарілими банківськими послугами, люди очікують кардинально іншого типу банківської діяльності. Щоб успішно функціонувати, банкам потрібна гнучкість та інтерактивність, яку можна досягти за допомогою цифрових платформ. Якщо ви не використовуєте цифрові технології- це призведе до втрати клієнтів і не буде конкуренції для банку. Щоб забезпечити новий та більш ефективний спосіб конкурентоспроможності, банкам необхідно враховувати якомога більше переваг споживачів при використанні цифрового банкінгу. Важливим кроком на шляху цифрової трансформації банків є розуміння та реалізація потреб клієнтів.

Досвід комплексних банківських послуг для клієнтів індустриальних країн поступово впроваджується вітчизняними комерційними банками, які починають надавати нові послуги, задовольняючи все більш складні потреби клієнтів, що підвищує їх конкурентоспроможність у залученні кредитних ресурсів та нових клієнтів.

ВИСНОВКИ

У кваліфікаційній роботі на здобуття освітнього ступеня бакалавра наведено теоретичне узагальнення і вирішення завдань, які полягають у

визначенні теоретико-методичних засад та розробці практичних рекомендацій щодо організації банківського комплексного обслуговування клієнтів-фізичних осіб.

За результатами виконаної кваліфікаційної роботи зроблено такі висновки:

1. На основі аналізу теоретичних напрацювань розглянуто сутність поняття «банківська послуга», ознаку її видів та класифікацію. На основі аналізу теоретичних аспектів та особливостей обслуговування клієнтами клієнтів фізичних осіб було визначено основні особливості, які видозмінюють процес надання банківських послуг та створюють сприятливі умови для зміни профілю наявних ризиків, що притаманні банківській діяльності, а також принципи та критерії якості обслуговування клієнтів. Виділено сучасні канали просування банківських продуктів і послуг для фізичних осіб та напрями пошуку нових й модернізація існуючих каналів просування банківських продуктів і послуг в банках. Зроблена класифікація фізичних осіб при комплексному банківському обслуговуванні. Розглянута сукупність заходів продуктової політики комерційного банку в розрізі фізичних осіб та зроблено детальний аналіз одних із частих послуг.

2. Визначено нормативно-правову базу, яка регламентує регулювання обслуговування фізичних осіб банками через: закони(Закон України «Про банки та банківську діяльність», Закон «Про Національний банк України», Закону України «Про запобігання та протидію легалізації (відмиванню) доходів, одержаних злочинним шляхом», Закон України «Про внесення змін до деяких законодавчих актів України щодо захисту прав споживачів фінансових послуг») , нормативно-правові акти(акти вищого органу державної влади-це Кримінальний кодекс України, Кодекс України про адміністративні правопорушення, Господарський кодекс, Цивільний кодекс), положення ("Про структуру системи банківського нагляду Національного банку України та його повноваження щодо адекватного реагування на порушення в діяльності комерційних банків", «Про порядок здійснення Національним банком України наглядових функцій щодо банків, діяльність яких пов'язана з державною таємницею», «Про здійснення банками фінансового моніторингу», «Про інформаційне забезпечення банками клієнтів щодо банківських та інших фінансових послуг»), окреслено шляхи державного регулювання та його необхідність.

3. Нами зроблена загальна характеристика фінансової діяльності АТ «Райффайзен Банк Аваль» та розглянуто перелік банківських послуг, які надаються клієнтам АТ «Райффайзен Банк Аваль». Проаналізована діяльність АТ «Райффайзен Банк Аваль» за період з 01.01.2017 року по 01.01.2020 року. Дослідивши фінансову діяльність АТ «Райффайзен Банк Аваль» можемо впевнено визначити, що: 1) протягом звітного періоду під час банківської кризи намагався збільшити обсяг своєї діяльності. Це явище показує загальна динаміка залучених ресурсів, що свідчить про розширення діяльності з залучення коштів банку. Загалом з 01.01.2017 по 01.01.2020 фінансовий результат покращився. Це свідчить про позитивну тенденцію та

покращення структури власного капіталу; 2) банк зменшує ступінь ринкового ризику; 3) рівень ділової активності банку знаходиться на високому рівні; 4) частка основних засобів незначна у загальній структурі активів, що може свідчити про високий рівень інтенсивності кредитної та інвестиційної діяльності банку; 5) найбільшу частку у витратах за аналізований період мали процентні витрати; 6) зменшує адміністративні витрати, що збільшує прибуток та покращує загальний стан комерційного банку. Тобто АТ «Райффайзен Банк Аваль» абсолютно об'єктивно займає лідируючі позиції серед усіх банків України.

4. Проаналізовано спектр банківських послуг, які пропонує АТ «Райффайзен Банк Аваль» клієнтам - фізичним особам та визначено, що АТ «Райффайзен Банк Аваль» пропонує своїм клієнтам доволі широкий спектр послуг, завдяки чому і завоював прихильність клієнтів. Лінійка продуктів та послуг АТ «Райффайзен Банк Аваль» сфокусована на потребах клієнтів. Окрім основних банківських продуктів, кожен клієнт АТ «Райффайзен Банк Аваль» має широкий вибір додаткових продуктів та послуг, які задовольнятимуть його потреби.

5. Розглянуто конкурентну позицію АТ «Райффайзен Банк Аваль» при комплексному обслуговуванні клієнтів фізичних осіб та за допомогою графіків та таблиць виявлено обсяг депозитно-кредитних операцій банку в динаміці та порівняли з іншими банками. Можна зазначити, що АТ «Райффайзен Банк Аваль» займає досить впевнену конкурентну позицію на ринку банківського обслуговування фізичних осіб. Але не через низькі відсоткові ставки за кредитами та низьку вартість послуг, а через надійність банку, якість наданих послуг та комплексний підхід до обслуговування. АТ «Райффайзен Банк Аваль» намагається дотримуватися лінії високоякісного комплексного обслуговування та індивідуального підходу до кожного клієнта, будуючи довгострокові відносини з клієнтами.

6. Проаналізовано світовий досвід у комплексному обслуговуванні фізичних осіб в банківських установах та доведена потреба у дистанційному банківському обслуговуванні та концепції «private banking» та «open branch». Технологія є основним інструментом розвитку банківських послуг для приватних клієнтів за кордоном. Технологічне вдосконалення формує поведінку приватних клієнтів, їхні очікування щодо банківських продуктів та послуг, змінюючи базу клієнтів та маркетингову політику самих банків.

7. Надано рекомендації щодо досягнення поліпшення якості комплексного обслуговування фізичних осіб для АТ «Райффайзен Банк Аваль» за допомогою клієнтоорієнтованості та діджитал рішень (залучення діджитал клієнтів, діджиталізація відділень та цифрові/дистанційні продажі).