

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

Кафедра банківської справи

РЕФЕРАТ
кваліфікаційної роботи
на здобуття освітнього ступеня бакалавра
зі спеціальності 072 «Фінанси, банківська справа та страхування» за
освітньо-професійною програмою «Міжнародний банківський бізнес»
на тему:
«Організація комплексного обслуговування клієнтів-фізичних осіб у
сучасних умовах»

Виконав: студентка 4 курсу, групи 1
факультет фінансів та банківської справи
ГАЛИЦЬКА АНАСТАСІЯ АНДРІВНА
Керівник: к.е.н., доцент
СЕРГЄЄВА О.С.

ОДЕСА - 2022 р

ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА РОБОТИ

Ринок послуг на сьогоднішній день представляє собою динамічну частину української економіки, що постійно розвивається. Чим більше у даній сфері з'являється нових видів послуг та організацій, що їх надають, тим вище конкуренція та тим частіше виникає питання стосовно якості пропонованих послуг, що є настільки важливим для споживача. Не виключенням є і банківська сфера, де у сучасний час успішність діяльності банківської установи та його конкурентоспроможність визначаються перш за все різноманітними, не стандартними, якісними характеристиками та в тому числі і якістю обслуговування споживачів банківських послуг.

Зважаючи на підвищення впливу іноземного капіталу та збільшення активності діяльності банків на ринку банківських послуг для фізичних осіб, сьогодні значна увага приділяється дослідженню чинників, які впливають на ефективність банківських послуг.

Вивченням теоретичних засад функціонування і розвитку ринку банківських послуг займалися класики економічної науки: П. Самуельсон, Ф. Котлер, В. Смагін, В. Ткачук, Т. Ніколаєва, І. Лютий, А. Нікітін, О. Дзюблюк, В. Головача, Т. Смовженко, М. Зверяков, Л. Кузнецова, В. Коваленко, О. Синявська, О. Білик.

В після кризовий період банківські установи показують недостатній високий рівень своїх показників діяльності на ринку банківських послуг для фізичних осіб, це зумовлюється тим, що необхідно провести поглиблений аналіз чинників, які стримують розробку нових більш ефективних сучасних та привабливих банківських індивідуальних продуктів.

Зазначене актуалізує необхідність подальших досліджень щодо дослідження формування ефективного ринку банківських послуг для фізичних осіб в Україні.

Метою кваліфікаційної роботи є теоретичне обґрунтування «ринку банківських послуг», аналізу сучасних форм комплексного обслуговування фізичних осіб та пошуку основних напрямів його вдосконалення.

Для досягнення мети в роботі було поставлено такі задачі:

- визначити економічну сутність та класифікацію ринку банківських послуг для фізичних осіб;
- визначити нормативно-правові документи, що регламентують діяльність банків щодо обслуговування фізичних осіб;
- провести фінансову оцінку діяльності ПАТ АБ «Південний»;
- проаналізувати діючі банківські послуги (на прикладі ПАТ АБ «Південний») фізичним особам;
- визначити конкурентні позиції ПАТ АБ «Південний» серед банків групи;
- розглянути зарубіжний досвід комплексного обслуговування фізичних осіб в банківських установах;
- сформулювати рекомендації щодо поліпшення якості комплексного

обслуговування фізичних осіб в ПАТ АБ «Південний».

Об'єктом дослідження є процес формування ринку банківських послуг в ПАТ АБ «Південний».

Предметом дослідження є теоретико-методичні засади організації процесів формування ринку банківських послуг для фізичних осіб.

Методи дослідження. Теоретичною і методологічною основою кваліфікаційної роботи є теоретичні положення загальної теорії банківської справи, фінансового менеджменту, дослідження вітчизняних і зарубіжних вчених з питань функціонування банків на ринку банківських послуг для фізичних осіб. Для вирішення поставлених задач і досягнення мети в роботі використано такі методи: теоретичного узагальнення, аналізу та синтезу, індукції та дедукції, логіко-структурного аналізу, узагальнення та формалізації, методи статистичного аналізу, методи експертного оцінювання, кореляційного аналізу, лінійний метод, графічний.

Інформаційну базу дослідження становлять законодавчі та нормативно-правові акти України, статистичні дані Державної служби статистики України, Національного банку України, банків, матеріали фахових асоціацій, офіційних Інтернет-сайтів, органів влади України, опубліковані результати досліджень провідних вчених, фахова література й періодичні видання.

Структура та обсяг роботи. Кваліфікаційна робота бакалавра складається зі вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел (61 найменування) і 5 додатків. Загальний обсяг роботи становить 101 сторінок. Основний зміст викладено на 95 сторінках. Робота містить 22 таблиць, 8 рисунків.

ОСНОВНИЙ ЗМІСТ РОБОТИ

У першому розділі «**Теоретичні аспекти щодо формування ринку банківських послуг для фізичних осіб**» було визначено наступне:

1. Проведено аналіз поняття «ринку банківських послуг» та визначено, що це особливий сектор економіки країни який відповідає за обмінно-перерозподільні відносини, пов'язані з процесами купівлі-продажу специфічного товару – грошей, необхідних для здійснення виробничої та фінансової діяльності, а також формує попит, пропозицію та ціну на цей товар. З інституційної точки зору банківський ринок можна трактувати як сукупність банківських установ які на конкуруючих умовах пропонують свої продукти і послуги населенню.

2. Сегментацію банківського ринку з точки зору продуктової структури слід розглядати за об'єктами ринку, за географічним охопленням та за типами споживачів (покупців) банківських продуктів і послуг.

За типами споживачів банківських послуг можливо виділяти як: урядовий ринок; ринок фінансового-кредитних інститутів; ринок суб'єктів господарювання (корпоративний ринок); ринок фізичних осіб (домогосподарств).

Запропоновано розглядати ринок банківських послуг як ринок кредитних-депозитних послуг; ринок інвестиційних послуг; ринок розрахунково-касових послуг; ринок консультаційних послуг.

3. Проаналізовано класифікація банківських послуг для фізичних осіб та зазначено, що ринок можливо розглядати залежно від відповідності специфіці банківської діяльності, від суб'єктів одержання послуг, від способу формування і розміщення ресурсів банку, від оплати за надання послуг, від зв'язку з рухом матеріального продукту.

4. Розглянуті нормативно-правові акти щодо регулювання діяльності банків при обслуговування фізичних осіб. За результатами здійсненого аналізу чинного законодавства України ми дійшли до висновку, 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 **«Оцінка діяльності ПАТ АБ «ПІВДЕННИЙ» на ринку банківських послуг для клієнтів фізичних осіб»** доведено, що за підсумками останніх років роботи, експерти називають банк «одним з найдинамічніших, одним з кращих приватних банків України. Але для керівництва, акціонерів і співробітників ПАТ АБ «Південний» найдорожче – зростаюча довіра, яку надають клієнти і партнери, та увага, яку приділяють потенційні клієнти, всесвітньо відомі корпорації, громадські організації, рейтингові і аналітичні агентства, що дає право визначати ПАТ АБ «Південний» як конкурентоспроможний банк на ринку банківських послуг.

2. Була проведена оцінка щодо визначення основних напрямів фінансової діяльності ПАТ АБ «Південний». АТ ПАТ АБ «Південний» значно покращив за 2017–2021 рр. структуру власного капіталу за рахунок прибутків звітного періоду, свідченням чого є стабільна тенденція зменшення непокритого збитку.

Розмір зобов'язань ПАТ АБ «Південний» з 2017 по 2021 роки зросли на 20 684 325 тис. грн., практично у двічі. Суттєве зростання зобов'язань спостерігається за 2020 рік з 33018731 тис. грн. до 43 856341, адже 10 837 610 тис. грн. Така активність ПАТ АБ «Південний» свідчить про активне розширення діяльності банку щодо залучення коштів.

Загальні обсяги чистих активів ПАТ АБ «Південний» збільшилися на 21 895 567 тис грн на 80 %, і станом на 01.01.2022 р. склали 47 631 341 тис. грн. Така тенденція свідчить про збільшення масштабів діяльності банку.

ПАТ АБ «Південний» за звітний період проводив прибуткову діяльність та нарощував чистий прибуток, не зважаючи на те, що особливо в 2015 – 2017 роках більшість банківських установ були збитковими. Чистий прибуток ПАТ АБ «Південний» за досліджуваний період зріс на 01.01.2022 р. до 710 695 тис. грн, практично в 9 разів, та як слід наявність чистого прибутку збільшує фінансову стійкість банку.

ПАТ АБ «Південний» на 01.01.2022 р має 92 функціонуючих відділення, на жаль, за аналізований період з 01.01.2018 р., кількість відділень зменшилось на 12. Відділення ПАТ АБ «Південний» розташовані майже по всій Україні, у більшій кількості вони розташовані в Одесі, Києві, Дніпрі та по 1 - 2 відділення в обласних центрах країни.

Роздрібна банківська діяльність ПАТ АБ «Південний» – цей бізнес-сегмент включає надання банківських послуг клієнтам – фізичним особам із відкриття та ведення поточних та ощадних рахунків, залучення депозитів, інвестиційно-ощадні продукти, послуги з відповідального зберігання цінностей, обслуговування кредитних та дебетових карток, споживчого та іпотечного кредитування та пакетні послуги для клієнтів фізичних осіб.

Для комплексного обслуговування ПАТ АБ «Південний» пропонує своїм клієнтам декілька видів пакетних пропозицій, різних за рівнем, що самі по собі являють цілий комплекс продуктів та послуг.

3. З проведеного дослідження щодо аналізу банківських послуг, можливо відмітити, що ПАТ АБ «Південний» постійно нарощує ресурсну базу та здійснює свою діяльність з метою надання широкого спектру банківських послуг, які своєчасно відповідають на потреби ринку та збільшення ринкової вартості ПАТ АБ «Південний».

4. З проведеного аналізу можливо відмітити, що перші місця в рейтингу за активами, зобов'язаннями, капіталом та чистим прибутком за 2021 рік, займають банки з державною часткою та банки з іноземним капіталом, з чого можливо зробити висновки, що державні банки створюють конкуренцію банкам з приватним та іноземним капіталом. ПАТ АБ «Південний» займає 13 місце за активами серед 71 банку, які існують в Україні, 12 – за зобов'язаннями, 16 – за власним капіталом та 17 – за чистим прибутком, що визначає високу конкурентну позицію за ринку банківських послуг.

В рейтингу щодо надання депозитів фізичним особам ПАТ АБ «Південний» посідає 11 місце, що говорить про його активну позицію на ринку надання депозитних послуг для фізичних осіб серед 71 діючого банку України на 01.01.2022 року.

Розглядаючи ситуацію щодо використання Мобільного додатку, то зазначимо, за рейтингом зручності користування мобільний додаток є АТ «ПУМБ» що складає 4,7 балів та АТ «АЛЬФА-БАНК» з 4,6 балами, потім ПАТ «БАНК ВОСТОК» з 4,2 балами, на жаль ПАТ АБ «Південний» має

самий низький рейтинг зручності мобільного додатку всього 2,0 балів, що відображає низьку конкурентоспроможність банку в цьому напрямку.

ПАТ АБ «Південний» займає 3 позицію за операціями з банківськими металами серед банків. Також, слід визначити, що стосовно аналізу в список банків-лідерів не увійшли банки з іноземним капіталом.

5. Визначено, що під впливом посилення міжбанківської конкуренції на банківському ринку України проявляється тенденція до розширення ряду наданих послуг. Серед них можна відзначити: трастові операції; послуги зі збереження цінностей; консультаційно-інформаційні послуги; гарантійні та посередницькі послуги; факторингові та лізингові операції та операції з банківськими металами.

У третьому розділі «Удосконалення обслуговування фізичних осіб в сучасних умовах» зроблені висновки, що на сучасному етапі у банківському секторі більшість розвинутих країн світу майже не спостерігається притаманні попереднім періодам: швидке зростання продажів банківських послуг приватним особам та їхня висока рентабельність. Дослідники ринку вважають, що на Заході цей сегмент близький до насичення і знайти в ньому вільну нішу стає все складніше, а конкуренція між самими банками зростає все більше. Зміст змін, який відбувається в зарубіжних банках, полягає в більш глибокій орієнтації послуг на потреби конкретних груп клієнтів та досягнення завдяки цьому загальної ефективності даного напрямку банківської діяльності.

Розвиток цифрових технологій сприяв переміщенню більшості комерційних операцій в Інтернет середовище.

Протягом п'яти – шести років основним перспективним напрямом діяльності для фінансових установ є інтернет-банкінг та мобільний банкінг у смартфоні, що став невід'ємним засобом комунікації в житті людей.

2. На основі аналізу теоретичних напрацювань поглиблено розуміння, що інформаційні технології є основним інструментом розвитку банківського обслуговування приватних клієнтів як за кордоном так і в Україні. Технологічне вдосконалення формує поведінку приватних клієнтів, їх очікування щодо банківських продуктів і послуг, на зміну клієнтської бази і маркетингової політики самих банків.

3. З'ясовано, що сучасні тенденції в Україні та в світі причинені карантинними обмеженнями, заходами безпеки в умовах пандемії COVID-19 прискорили тенденції переходу до cashless економіки, проте не знівеливали більшість проблем з якими стикаються як фінансові установи так і населення під час проведення безготівкових платежів.

4. Надані рекомендації щодо удосконалення напрямів ПАТ АБ «Південний» при обслуговуванні фізичних осіб та зазначено, що розвиток діяльності банків та розширення сфер діяльності банків вимагає окреслення пріоритетних напрямків упровадження нових послуг, на яких повинні бути сконцентровані зусилля.

Пріоритетні напрямки запровадження нових продуктів та послуг в банківських установах України та для ПАТ АБ «Південний» рекомендовано розвивати наступні напрями:

- Розвиток нових діджитал рішень при обслуговування клієнтів фізичних осіб;
- Удосконалення традиційних послуг;
- Консультативно-інформаційних послуг;
- підвищення майстерності співробітників ПАТ АБ «Південний» щодо крос –продажів;
- розвиток операцій з цінними паперами.

Визначено, що розглянуті нами напрямки розвитку ринку банківських послуг можуть сприяти розширенню сфери діяльності комерційних банків в Україні, їх адаптації до нових умов ринку і зростаючих потреб клієнтури у повноцінному комплексі послуг, адекватному вимогам сучасного стану економіки

ВИСНОВКИ

Кваліфікаційна робота присвячена аналізу сучасних тенденцій розвитку ринку банківських послуг для фізичних осіб в Україні з метою пошуку основних напрямів його вдосконалення. Отримані результати роботи дозволяють зробити наступні висновки теоретичного, методичного та науково-практичного характеру.

1. На основі аналізу теоретичних напрацювань поглиблено розуміння сутності поняття як «ринку банківських послуг», «банківська послуга», «банківська операція», «банківський продукт» та запропоновано визначати що конкретним результатом діяльності банків є банківська послуга, яка відображає взаємини між клієнтами і банком. Банківський продукт розглядається як єдиний результат діяльності банків, який представлений сукупністю усіх видів банківських послуг, що реалізуються на ринку. Банківська операція, в свою чергу, є лише безпосередньою технічною дією працівників

2. Автором проаналізовано діюче законодавства, яке стосується обслуговування фізичним осіб та зазначено, що у банківському регулюванні України виникає необхідність активізації держави регулюванні для розвитку національної економіки та виходу України на світовий фінансовий простір. Визначено, що банківський нагляд в Україні вже зазнав змін та перебуває на етапі формування, але все одно є недоліки нормативно-правової регламентації банківської системи. Тому, завдяки вдалій законодавчій діяльності Верховної Ради України, нормотворчій діяльності Кабінету Міністрів України та Національного банку України в подальшому є можливість вирішення даних проблем банківського регулювання в Україні.

3. Проведена оцінка фінансової діяльності ПАТ АБ «Південний», на основі якої можемо зробити висновки, що протягом звітного періоду ПАТ АБ «Південний» намагався нарощувати обсяги своєї діяльності за всіма

напрямами. В цілому з 01.01.2018–2022 фінансовий результат зріс практично у 9 разів, що свідчить про позитивну тенденцію і покращення структури власного капіталу. ПАТ АБ «Південний» зменшує ступінь ринкового ризику; рівень ділової активності банку знаходиться на високому рівні; частка основних засобів є незначною в загальній структурі активів, що може свідчити про високий рівень інтенсивності ведення банком кредитно-інвестиційної діяльності.

4. Проведене дослідження щодо аналізу банківських послуг ПАТ АБ «Південний» дає змогу стверджувати, що ПАТ АБ «Південний» постійно нарощує ресурсну базу та здійснює свою діяльність з метою надання широкого спектру банківських послуг, які своєчасно відповідають на потреби ринку та збільшення ринкової вартості ПАТ АБ «Південний».

5. За результатами проведеного аналізу конкурентних позиції ПАТ АБ «Південний» з'ясовано, що стійка конкурентоспроможність ПАТ АБ «Південний» визначає його подальший розвиток в банківському секторі загалом, а також при своєчасному реагуванні на зміни та впровадження інформаційних технологій, ПАТ АБ «Південний» залишає за собою право на конкуренцію з іншими банками

6. Автором доведено, що в сучасних умовах функціонування банків України обслуговування фізичних осіб має базуватись з використанням зарубіжного досвіду, а тощо, розвитку та використання цифрових технологій в банківському секторі. Технологічне вдосконалення формує поведінку приватних клієнтів, їх очікування щодо банківських продуктів і послуг, на зміну клієнтської бази і маркетингової політики самих банків.

7. Для визначення підвищення якості обслуговування фізичних осіб в ПАТ АБ «Південний» запропоновано удосконаливати наступні напрями: розвиток нових діджитал рішень при обслуговування клієнтів фізичних осіб; удосконалення традиційних послуг; якісне надання консультативно-інформаційних послуг; підвищення майстерності співробітників ПАТ АБ «Південний» щодо крос –продажів.