

**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»

(шифр та найменування спеціальності)

за освітньою програмою «Міжнародний банківський бізнес»

(назва освітньої програми)

на тему: **«ОСОБЛИВОСТІ ОБСЛУГОВУВАННЯ КОРПОРАТИВНИХ
КЛІЄНТІВ В БАНКАХ УКРАЇНИ»**

Виконавець:

Студентка факультету фінансів, банківської
справи та страхування

Гавриш К.К

(прізвище, ім'я, по батькові) /підпис/

Науковий керівник:

К.е.н., доцент

(науковий ступінь, вчене звання)

Кретов Д.Ю.

(прізвище, ім'я, по батькові) /підпис/

ОДЕСА – 2024

ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА РОБОТИ

Актуальність теми. Розвиток банківського ринку в Україні та загострення конкуренції на ньому призвело до розширення традиційної системи цілей комерційного банку – прибутковості, ліквідності, мінімізації ризику з допомогою підтримки конкурентоспроможності. Перетворення банківських ринків у ринки покупця призвело до необхідності побудови конкурентної стратегії банків, орієнтованою насамперед задоволення потреб клієнта. Основною стратегічною метою для комерційного банку стає діяльність, спрямована на: збереження існуючих клієнтів; залучення нових клієнтів; охоплення клієнтів, що вже обслуговуються, новими банківськими продуктами. У більшості великих банків клієнтська база склалася давно, вона досить велика і стабільна. Тому на перший план виступає охоплення клієнтів, що вже обслуговуються, новими банківськими послугами. Діяльність із збереження існуючих клієнтів носить селективний характер: банк, безумовно, зацікавлений у збереженні великих корпоративних клієнтів, обслуговування яких приносить суттєвий прибуток. Робота із залучення нових клієнтів зазвичай спрямована на великі, стабільні та перспективні у плані співробітництва та отримання прибутку підприємства. Умовами для досягнення цієї мети виступають заходи щодо розробки нових банківських продуктів, підвищенню якості обслуговування клієнтів, контролю за роботою з клієнтами в функціональних та лінійних підрозділах банку, забезпеченості інформацією про клієнта. Банку потрібно всебічно вивчити потреби корпоративного клієнта і знайти точки дотику їх взаємних економічних інтересів.

Затребуваними інноваціями в даний час є продукти, в які входить таке поняття як нові інформаційні технології, і ринкові, де мається на увазі використання вже не тільки фізичних, а й віртуальних просторів для економічної діяльності. Цифровізація несе серйозні виклики існуючим бізнес-моделям, в тому числі в банках, які сьогодні проходять процес трансформації по всьому світу. Клієнтоцентричність, персоналізація пропозиції, мобільність - ключові складові діяльності комерційних банків з надання цифрових продуктів і послуг в сучасних економічних умовах. Для ефективної їх реалізації потрібно вирішувати завдання, сфокусовані на клієнтському досвіді, а також на впровадженні інновацій, що підтримують лояльність клієнтської бази. Тому тема дослідження є актуальною.

Мета дослідження – визначення особливостей обслуговування АТ КБ «ПриватБанк» корпоративних клієнтів і надання шляхів подальшого удосконалення відносин банку з корпоративним сектором.

Завдання дослідження:

- описати сутність та особливості обслуговування корпоративних клієнтів в банках;
- дослідити нормативно-правове забезпечення регулювання ринку банківських послуг корпоративним клієнтам;
- проаналізувати діяльності АТ КБ «ПриватБанк» на ринку банківських послуг корпоративним клієнтам;
- запропонувати шляхи удосконалення різноманітних послуг, що надають банки корпоративному сектору;

- обґрунтувати доцільність наданих рекомендацій.

Об'єкт дослідження – діяльність комерційних банків України з обслуговування юридичних осіб та приватних підприємств.

Предмет дослідження - відносини, які виникають в процесі діяльності комерційних банків з надання послуг корпоративному сектору.

Методологічну та теоретичну основу дослідження складає теорія банківської справи та державного регулювання банківської галузі. У процесі написання роботи були застосовані як загальнонаукові та філософські методи пізнання, так і засновані на них спеціальні економічні, аналітичні та статистичні методи дослідження, такі як теоретичне узагальнення, порівняння та систематизація; порівняльний, статистичний, графічний та табличний аналіз; групування та спостереження.

Інформаційною базою дослідження є чинні нормативно-правові акти, що регламентують функціонування банківської системи; спеціалізована економічна інформація та фінансова звітність банків, а також сукупність наукових робіт вітчизняних і іноземних вчених та спеціалістів з питань теорії функціонування ринку банківських послуг.

Публікації. Кретов Д.Ю., Гавриш К.К. Розвиток діджиталізації послуг корпоративним клієнтам – конкурентна перевага на банківському ринку України. *Scientific Progressive Methods and Tools: of the 3rd International Scientific and Practical Conference*, Riga, Latvia, march 6-8, 2024. Riga, Latvia: Riga: Avots, 2024. P. 55 - 58

Структура та обсяг роботи. Кваліфікаційна робота бакалавра складається зі вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел (60 найменування), двох додатків. Загальний обсяг роботи становить 100 сторінок. Основний зміст викладено на 80 сторінках. Робота містить 11 таблиць, 39 рисунків.

ОСНОВНИЙ ЗМІСТ РОБОТИ

У першому розділі кваліфікаційної роботи *«Теоретичні основи банківського обслуговування корпоративних клієнтів»* розглянуто сутність, характеристика та класифікація послуг, що надають банки корпоративним клієнтам, досліджено нормативно – правове забезпечення регулювання ринку банківських послуг корпоративним клієнтам.

У другому розділі *«Оцінка стану обслуговування корпоративних клієнтів АТ КБ «ПриватБанк»»* розглянуто загальну характеристику діяльності АТ КБ «ПриватБанк» та особливості обслуговування банком корпоративних клієнтів. Досліджено переваги та ризики цифровізації обслуговування корпоративного сектору банками України.

У третьому розділі *«Удосконалення надання послуг корпоративним клієнтам в АТ КБ «ПриватБанк»»* розглянуто закордонний досвід обслуговування банками юридичних осіб, надані рекомендації по впровадженню банківських інновацій в обслуговуванні АТ КБ «ПриватБанк» корпоративної клієнтурі.

ВИСНОВКИ

Проведене дослідження дозволило зробити висновки, основні з яких такі.

1. Банки у своїй діяльності проводять поділ клієнтів на категорії, залежно від того, які організаційно-правові характеристики має клієнт, які масштаби та напрямки його діяльності, якими послугами банку та у яких обсягах він користується. До категорії корпоративних клієнтів банки відносять осіб, які за своїм організаційно-правовим статусом є юридичними особами. Юридичні особи можуть бути поділені банком на групи, виходячи з масштабів їх діяльності та обсягів використання банківських послуг – на малі, середні та великі.

2. Банки надають корпоративним клієнтам широкий спектр послуг. Ці послуги мають свої специфічні особливості: вони значною мірою регулюються законодавством, мають великий грошовий обсяг операцій, відносини з банком мають переважно довгостроковий характер, використовується клієнтом комплекс послуг банку, банк здійснює при обслуговуванні індивідуальний підхід до кожного клієнта.

3. Основні послуги, що здійснюють банки для корпоративних клієнтів наступні: розрахунково-касове обслуговування, операції депозитного характеру, операції кредитного характеру, операції документарного характеру, валютні операції, операції з лізингу, операції з факторингу, корпоративні картки, еквайринг, пропозиції спеціального характеру.

4. Обслуговування корпоративних клієнтів в банках здійснюється згідно чинного законодавства України, ліцензується та регулюється Національним банком України. НБУ здійснює контроль за дотриманням банками чинного законодавства щодо виконання ряду операцій.

Аналіз стану обслуговування корпоративних клієнтів АТ КБ «ПриватБанк» показав:

1. АТ КБ «ПриватБанк» є лідером банківського ринку України. Банк забезпечує універсальне обслуговування для широкого кола клієнтів, являючись лідером українського ринку в роздрібному сегменті, активно просуваючи послуги для малого та середнього бізнесу та вибірково працюючи в корпоративному секторі. Основу ресурсної бази Банку складають кошти фізичних осіб в національній валюті, із значною часткою поточних рахунків. Стратегічною метою Банку є нарощування якісного кредитного портфеля роздрібних кредитів та кредитів МСБ. 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 Банк має розгалужену мережу відділень, банкоматів та терміналів самообслуговування, що дозволяють надавати послуги на всій території країни. Пріоритетними напрямками в діяльності Банку було і залишається підвищення якості процесів обслуговування клієнтів, з обов'язковим дотриманням вимог законодавства, розвиток кредитування з підтриманням високої якості кредитного портфелю, вдосконалення та розробка банківських продуктів/послуг, оптимізація інфраструктури.

2. Станом на початок 2024 року частка АТ КБ «ПриватБанк» в банківській системі складає: за обсягом активів – 25%, з них за обсягом наданих кредитів

клієнтам – 13,9 %; за обсягами зобов'язань – 23,0%, з них за обсягом залучених коштів клієнтів – 22,6 %; за обсягами власного капіталу – 28,1%; за кількістю відділень – 22%. За усіма переліченими вище фінансовими позиціями АТ КБ «ПриватБанк» знаходиться на першому місці в банківському секторі і лише поступається АТ «Ощадбанк» по кількості діючих відділень. Отже, можна стверджувати, що на сьогодні АТ КБ «ПриватБанк» та ще кілька банків, в основному державних, є основою для банківської системи держави.

3. Досліджуючи особливості обслуговування юридичних осіб банком, нами відзначено наступне:

1) Банк обслуговує 353 тис. юридичних осіб та 875 тис. фізичних осіб-підприємців.

2) Обслуговування корпоративних клієнтів має перелік переваг для комерційного банку, а саме: високий процентний та комісійний доход банку; великий розмір одиничного платежу; наявність постійних безготівкових платежів; великі обороти за рахунками та залишки коштів за ними; зацікавленість у довгостроковому партнерстві; вихід на контрагентів клієнта.

А з позиції клієнта – задоволення фінансових інтересів бізнесу та покращення фінансово-господарського стану організації за допомогою банківських продуктів.

3) Традиційними послугами, які надають банки зазначеним клієнтам є розрахунково-касове обслуговування, кредитування, депозитні послуги, операції з цінними паперами.

4) Банк активно кредитує юридичні особи та фізичних осіб-підприємців в національній та іноземній валюті, надає пільгові кредити, обсяги наданих позик збільшуються. Аналіз структури наданих кредитів на початок 2024 року показує, що більше половини кредитів надано підприємствам роздрібної торгівлі (50,8%), 19% позик спрямовано в оптову торгівлю, 7,9% – на операції з нерухомістю, 6,6% – в сільське господарство. В національній валюті найбільше кредитується оптова та роздрібна торгівля, операції з нерухомим майном, сільське господарство. Найбільше кредитів в іноземній валюті надано підприємствам галузі будівництва (49%), оптовій торгівлі (11%), виробництву машин та устаткування (10%), роздрібній торгівлі (8%).

5) Зі 100% залишків коштів за кредитами, наданими суб'єктам господарювання на початок 2024 року – 83,3% з них є непрацюючими. Найбільше непрацюючих кредитів видано підприємствам що надають послуги оренди та лізингу (98%), операцій з нерухомістю (97,6%). Також дуже висока частка непрацюючих кредитів, наданих в будівництво та в роздрібну і оптову торгівлю. Попри активну роботу АТ КБ «ПриватБанк» із врегулювання непрацюючих кредитів корпоративному сектору, їхня частка залишається досить високою. Вагомою причиною цього є повномасштабна війна, яка зумовила нову хвилю дефолтів клієнтів. Банк належно оцінюють кредитний ризик та своєчасно визнають проблемну заборгованість. Банк активно працює із проблемними активами, передусім проводячи реструктуризації.

6) Кошти суб'єктів підприємництва в АТ КБ «ПриватБанк» зросли з 2019 по 2023 рік в 3 рази, при чому зростання спостерігалось тільки по коштам на вимогу, тому частка строкових депозитів корпоративного сектору скоротилась на 13 в.п. (з

21,1% станом на кінець 2019 року до 8,1 % станом на початок 2024 року). На збільшення обсягів коштів суб'єктів господарювання в банках впливають темпи інфляції та девальвація національної валюти. Розрахунки свідчать, що в банку спостерігається за останні п'ять років реальне зростання обсягів коштів суб'єктів господарювання за рахунок розвитку економіки, тому що темпи зростання коштів як в національній, так і в іноземній валюті вище ніж темпи зростання інфляції та курсу долара до гривні.

7) Активне впровадження інноваційних технологій у сферу функціонування АТ КБ «ПриватБанк» зумовило формування окремої групи нетрадиційних банківських послуг для корпоративного сектору: послуги, спрямовані на розвиток підприємства; надання гарантій і поручительств; довірчі операції; бухгалтерська допомога підприємствам.

8) У 2023 році банк суттєво оновив інтернет-банкінг для корпоративних клієнтів, а також удосконалив мобільні застосунки для МСБ та приватних підприємців. Через мобільні додатки банки надають такий спектр послуг корпоративному клієнту: виписка, платежі в національній валюті та шаблони платежів, валютно-обмінні операції, рахунки та довідки, електронна звітність, податки, інвойсинг, дос'є ділової репутації, зарплатні та інші виплати, бізнес-картки, кредити й депозити, електронний підпис та інші.

9) АТ КБ «Приватбанк» за 2022 – 2023 роки запроваджені нові застосунки та сервіси:

- застосунок “Каса” для надання послуги фіскалізації на POS-терміналах Банку;

- сервіс “Бюджет”, який дає змогу одержувати онлайн актуальну інформацію щодо заборгованості/переплати за податками, дані про податкову, за розрахунками з якою виникла заборгованість та можливість сформувати платіж до бюджету із автоматично заповненими реквізитами і сплатити податки;

- сервіс “Інвойсинг” - для виставлення та оплати електронних рахунків-фактур юридичними особами та ФОП (B2B розрахунки);

- сервіс “Електронна звітність”, який дозволяє ФОП складати і відправляти електронні звіти в державні органи в т.ч. цілодобово;

- застосунок «ПриватКамера» який дозволяє дистанційно вивчати бізнес клієнта та надає можливість підприємцям, керівникам та представникам підприємств без відриву від виробництва передати в Банк необхідну інформацію про свій бізнес чи заставне майно з метою отримання фінансування.

10) В умовах боротьби українських банків за перспективних клієнтів вважаємо доцільним рекомендувати АТ КБ «ПриватБанк» удосконалити обслуговування своїх корпоративними клієнтами.

Розроблені рекомендації удосконалення обслуговування АТ КБ «ПриватБанк» мають вигляд:

1. Для удосконалення обслуговування корпоративного сегменту АТ КБ «ПриватБанк» необхідно змінити модель обслуговування. Поява цифрових конкурентів на ринку банківських послуг вимагає зарубіжні банки на перехід до нової моделі взаємозв'язків з корпоративними клієнтами – Partnership banking. Partnership banking характеризується передачею компаніями розрахунково-

кредитної підтримки їхньої основної діяльності та управління відповідними ризиками банкам-партнерам, залишивши за собою встановлення параметрів такої підтримки та контроль за виконанням. Банки здійснюватимуть таку підтримку у межах встановлених параметрів автоматично, пропонуючи ефективні кваліфіковані рішення, що загалом виведе відносини банку та компанії на більш високий рівень, зміцнить і зробить довгостроковими їхні стосунки. Рекомендуємо до впровадження в АТ КБ «ПриватБанк».

2. В даний час банки, у тому числі АТ КБ «ПриватБанк» намагаються знайти рішення щодо створення інтелектуального програмного забезпечення для того, щоб клієнти могли легко керувати своїми бізнес-операціями. До них відносяться платформи для віддаленої ідентифікації онлайн-платежів, платформа маркетплейс фінансових продуктів та послуг, а також нові платформи на базі розподілених реєстрів та хмарних технологій для ефективної взаємодії учасників ринку у цифровому середовищі.

2. Використання інновацій веде до зміцнення конкурентних позицій банків над ринком і веде до підвищення якості банківських товарів та послуг. Використання інновацій у банківському бізнесі призводить до наступних наслідків:

- зростання рівня конкурентоспроможності національної банківської системи;
- скорочення кількості працюючих у банківському секторі;
- оптимізація тимчасових витрат на обслуговування клієнтів;
- підвищення рентабельності банківського капіталу.

4. Аналіз тенденцій розвитку фінансових інновацій, проведений у роботі, дозволяє зробити висновок у тому, що перспективи використання фінансових інновацій у банківському секторі дуже високі. На рівні простого користувача впровадження фінансових інновацій заощаджує час, позбавляючи участі у багатьох процесах, гарантує економічну безпеку діяльності, оскільки всі інноваційні фінансові продукти та послуги технічно захищені найсучаснішими засобами електронного захисту.

АНОТАЦІЯ

Гавриш К.К. «Особливості обслуговування корпоративних клієнтів в банках України»

Кваліфікаційна робота на здобуття освітнього ступеня бакалавра зі спеціальності
072 «Фінанси, банківська справа та страхування»
за освітньою програмою «Міжнародний банківський бізнес»,
Одеський національний економічний університет - Одеса, 2024

У роботі розглядаються теоретичні основи організації банківського обслуговування корпоративних клієнтів. За результатами проведеного дослідження у першому розділі розглянуто сутність послуг, що надається корпоративному сегменту, їх класифікацію та нормативно-правове регулювання.

Надана характеристика діяльності АТ КБ «ПриватБанк» на ринку банківських послуг. Проаналізовано особливості обслуговування банком корпоративних клієнтів.

Запропоновано напрями удосконалення послуг АТ КБ «ПриватБанк» корпоративному сектору.

Ключові слова: банківські послуги, банківські операції, корпоративний клієнт, АТ КБ «ПриватБанк», цифровізація, удосконалення

ANNOTATION

Havrysh K.K. "Features of servicing corporate clients in banks of Ukraine"

Qualifying work on obtaining a bachelor's degree
in the specialty 072 «Finance, Banking and Insurance»
for the educational program " International banking business "
Odessa National Economic University - Odessa, 2024

The work examines the theoretical foundations of organizing banking services for corporate clients. Based on the results of the investigation, the first section looked at the essence of the services that the corporate segment provides, their classification and legal regulation.

The characteristics of the activity of AT CB "PrivatBank" on the banking services market have been given. The features of the bank's service to corporate clients are analyzed.

The improved services of AT CB "PrivatBank" were directly promoted to the corporate sector.

Keywords: banking services, banking operations, corporate client, AT CB "PrivatBank", digitalization, improvement