

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ОДЕСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
Кафедра «Банківська справа»

Допущено до захисту
Завідувач кафедри

(підпис)
“ ” _____ 2024 р.

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА

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»**

(назва теми)

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

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

ЗМІСТ

ВСТУП.....	3
РОЗДІЛ 1 ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ БАНКІВСЬКОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ КОРПОРАТИВНИХ КЛІЄНТІВ..	6
1.1. Сутність та особливості обслуговування корпоративних клієнтів в банках.....	6
1.2. Характеристика та класифікація банківських послуг корпоративним клієнтам.....	13
1.3. Нормативно – правове забезпечення регулювання ринку банківських послуг корпоративним клієнтам.....	22
Висновки до розділу 1.....	31
РОЗДІЛ 2 ОЦІНКА СТАНУ ОБСЛУГОВУВАННЯ КОРПОРАТИВНИХ КЛІЄНТІВ В АТ КБ «ПРИВАТБАНК».....	32
2.1. Загальна характеристика діяльності АТ КБ «ПриватБанк»..	32
2.2. Особливості обслуговування корпоративних клієнтів банком.....	41
2.3. Цифровізація банківських послуг корпоративним клієнтам..	54
Висновки до розділу 2.....	61
РОЗДІЛ 3 УДОСКОНАЛЕННЯ НАДАННЯ ПОСЛУГ КОРПОРАТИВНИМ КЛІЄНТАМ В АТ КБ «ПРИВАТБАНК».....	65
3.1. Зарубіжний досвід організації надання банківських послуг корпоративним клієнтам.....	65
3.2. Шляхи розвитку банківських інновацій в обслуговуванні корпоративних клієнтів АТ КБ «ПриватБанк».....	71
Висновки до розділу 3.....	78
ВИСНОВКИ.....	79
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	85
ДОДАТКИ.....	91

ВСТУП

Актуальність теми дослідження. 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.

На сьогодні проблемам обслуговування клієнтури банками присвячена достатня кількість робіт таких сучасних вітчизняних науковців як Андрейків Т.Я., Баланчук Д. В., Балацька В., Біленко М.С., Блащук-Девяткіна Н.З., Васюренко О. В., Вінідіктова В. С., Вовчак О.Д., Гладчук О.М., Гончар К.О., Давиденко О.А., Дзера О.В., Дубина М., Кириченко О.А., Кретов Д.Ю., Криховецька З. М., Копилова О.В., Кушнір Н. О., Левандівський О. Т., Менькова Л.М., Панченко Н., Петик Л.О., Пічугіна Ю.В., Руцишин Н.М., Ситник Н.С., Стасишин А.В., Татяніна С., Ткачук І.Я., Товкун І.М., Чайковський Я. І., Чкан О.І., Шеремет О., Шпильовий В.А. Але деякі питання взаємовідносин банків з корпоративним сектором залишаються відкритими.

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

Для досягнення мети необхідно були вирішити наступні завдання:

- дослідити сутність та особливості обслуговування корпоративних клієнтів в банках;
- надати характеристику та класифікацію банківських послуг корпоративним клієнтам;
- з'ясувати нормативно-правове забезпечення регулювання ринку банківських послуг корпоративним клієнтам;
- проаналізувати діяльності АТ КБ «ПриватБанк» на ринку банківських послуг

- виявити особливості обслуговування корпоративних клієнтів банком;
- розглянути цифровізація банківських послуг корпоративним клієнтам;
- охарактеризувати зарубіжний досвід організації надання банківських послуг корпоративним клієнтам;
- визначити шляхи розвитку банківських інновацій в обслуговуванні корпоративних клієнтів АТ КБ «ПриватБанк».

Об’єкт та предмет дослідження. Об’єктом дослідження є діяльність комерційних банків України з обслуговування юридичних осіб та приватних підприємців. Предмет дослідження – відносини, які виникають в процесі діяльності комерційних банків з надання послуг корпоративному сектору.

Методи дослідження. 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

РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ БАНКІВСЬКОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ КОРПОРАТИВНИХ КЛІЄНТІВ

1.1. Сутність та особливості обслуговування корпоративних клієнтів в банках

Основу діяльності комерційного банку створює обслуговування клієнтів шляхом проведення щодо них різних банківських операцій. У діяльності банку прийнято виділяти дві категорії клієнтів:

- фізичні особи, тобто люди, які звертаються за отриманням банківських продуктів та послуг у приватному порядку;
- юридичні особи, тобто суб'єкти, яким банківські продукти та послуги необхідні для здійснення економічної діяльності.

Другу категорію клієнтів у банківському бізнесі прийнято назвати корпоративними клієнтами. Іншими словами, банківське обслуговування клієнтів – це процес надання банківської послуги клієнту з метою задоволення його потреб.

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.

Існують певні параметри, яким банками оцінюються клієнти, а потім надається статус «корпоративні». Основними параметрами, які дають таку можливість, є:

- а) розмір одержуваного банком прибутку за обслуговування клієнтів;
- б) споживання найбільшого переліку банківських послуг та їх обсяг;

в) обсяг зобов'язань клієнта за активними операціями, які піддаються кредитному ризику;

г) обсяг виручки від продукції підприємства за рік;

д) сума середньоденних залишків на рахунках клієнта.

Обслуговування корпоративних клієнтів є частиною банківського бізнесу, а отже, здійснює прямий вплив на результати діяльності комерційних банків. Роль обслуговування корпоративних клієнтів можна простежити у таких аспектах:

а) обслуговування корпоративних клієнтів є, як правило, основним джерелом доходів банку. Обслуговування корпоративних клієнтів приносить банку процентні та комісійні доходи, причому розмір доходів більш високий та стабільний, ніж при обслуговуванні роздрібних клієнтів;

б) обслуговування корпоративних клієнтів дозволяє банку формувати значну частину ресурсної бази;

в) обслуговування корпоративних клієнтів позначається на стані ліквідності та платоспроможності банку;

г) обслуговування корпоративних клієнтів впливає на конкурентоспроможність банку на ринку банківських послуг.

Ринок банківських послуг для корпоративних клієнтів є сукупністю відносин суб'єктів-продавців продуктів банку та покупців, якими і є корпоративні клієнти, що забезпечують попит та пропозицію на банківські послуги, які спрямовані на те, щоб стимулювати банківські операції для задоволення потреб корпоративних клієнтів.

У перспективі боротьба банків, що загострилася, за корпоративних клієнтів може стати жорсткою боротьбою. Якщо раніше банк міг здивувати клієнта новими продуктами та послугами, то тепер практично всі банки пропонують одні й ті ж продукти, але з незначними відмінностями в тарифах і конкуренція починається розгортатися у сфері якості послуг. Сьогодні, як і раніше, для більшості вітчизняних банків важлива складова бізнесу – це

послуги корпоративним клієнтам, тому що робота з корпоративними клієнтами є актуальною та прибутковою.

Крім наведених аспектів, можна виділити ще кілька переваг обслуговування корпоративних клієнтів для банку:

а) наявність постійних безготівкових платежів за рахунками, що збільшують участь банку у національній платіжній системі;

б) великі обороти за рахунками та залишки коштів на них значно більше, ніж у роздрібних клієнтів;

в) зацікавленість корпоративних клієнтів у довгостроковому партнерстві, що створює перспективи розширення банківського бізнесу;

г) велика кількість крос-продажів (супутні продажі додаткових продуктів та послуг) на одного клієнта, за рахунок чого збільшується дохідність банківського бізнесу;

д) можливий вихід банку на контрагентів клієнта, що дозволяє залучати їх до обслуговування.

Обслуговування корпоративних клієнтів грає роль у частині зміни результатів діяльності комерційного банку, а також впливає на організацію банківського бізнесу. Корпоративні клієнти виявляють зацікавленість у розвитку надійних, стабільних та довгострокових відносин з банком, тому при виборі банку висувають до нього низку вимог. В умовах високої конкуренції банк при обслуговуванні корпоративних клієнтів повинен змінити підходи до організації своєї діяльності, щоб відповідати вимогам клієнтів.

При організації діяльності з обслуговування корпоративних клієнтів банківський бізнес має бути орієнтований на специфічні потреби клієнтів. Тобто, банки не нав'язують клієнту свої послуги, а намагаються акцентувати роботу на максимальному задоволенні поточних потреб клієнтів. При цьому в процесі встановлення взаємовідносин із корпоративними клієнтами банки повинні визначати, якими є ті конкретні, індивідуальні форми банківських

послуг, яких вони потребують, і роз'яснювати їм необхідність і вигідність їх придбання.

Доцільно визначити поняття «банківська послуга». З огляду на дослідження наукової літератури, можна дійти висновку, що банківські послуги – це діяльність банку, направлена на супроводження та оптимальне виконання банківських операцій. Банківські послуги можуть набувати різної сукупності змістовних значень, що зумовлено специфікою їх формування та надання клієнтам, а саме: бути різновидом банківських операцій; бути видом діяльності банку, направленої на супроводження та оптимальне виконання банківських операцій; бути однією з форм банківського продукту, що виражається в здійсненні активних та пасивних операцій; бути результатом діяльності банку [4, с.33].

Згідно з законодавством, банк може надавати фінансові та платіжні послуги (рис. 1.1).

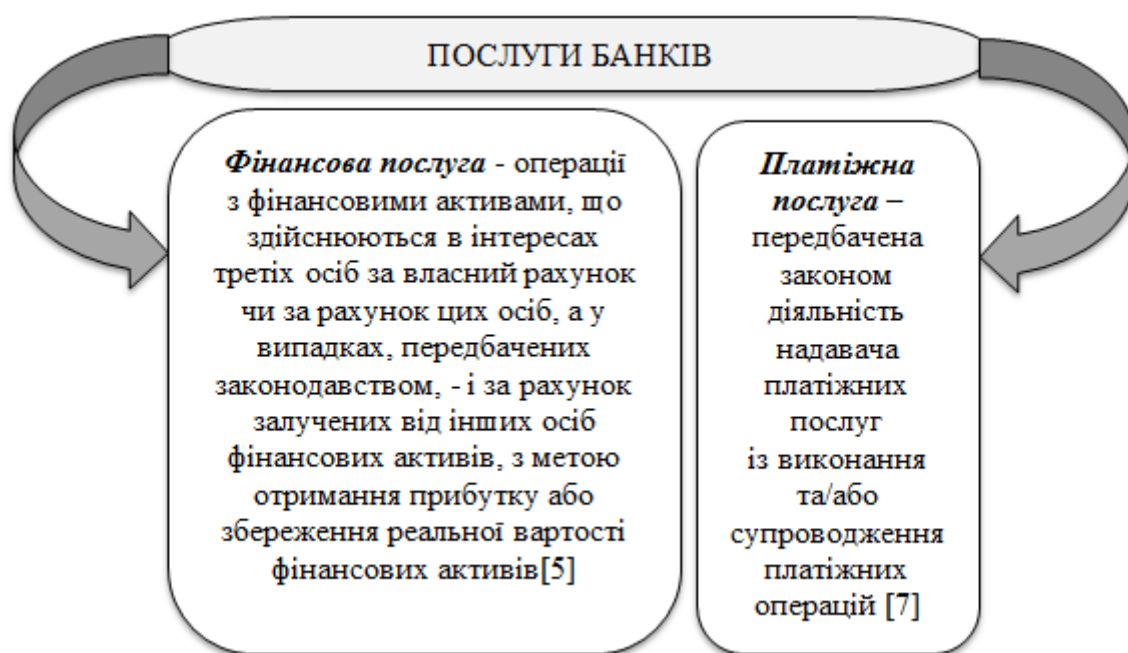


Рис. 1.1. Послуги банків (розроблено за [5,7])

Законодавством передбачено наступні види фінансових послуг: страхування; надання коштів та банківських металів у кредит; залучення коштів та банківських металів, що підлягають поверненню; фінансовий

лізинг; факторинг; надання гарантій; торгівля валютними цінностями; фінансові платіжні послуги; фінансові послуги, що надаються в межах професійної діяльності на ринках капіталу [5].

Основними гравцями на ринку фінансових послуг є саме банки. Нині банківські послуги є монопольними і намагаються не допустити появи нових гравців із передовими технологіями. Банківська діяльність є одним з елементів фінансової діяльності в державі [4, с. 31]

Платіжні послугу наведені на рис. 1.2.

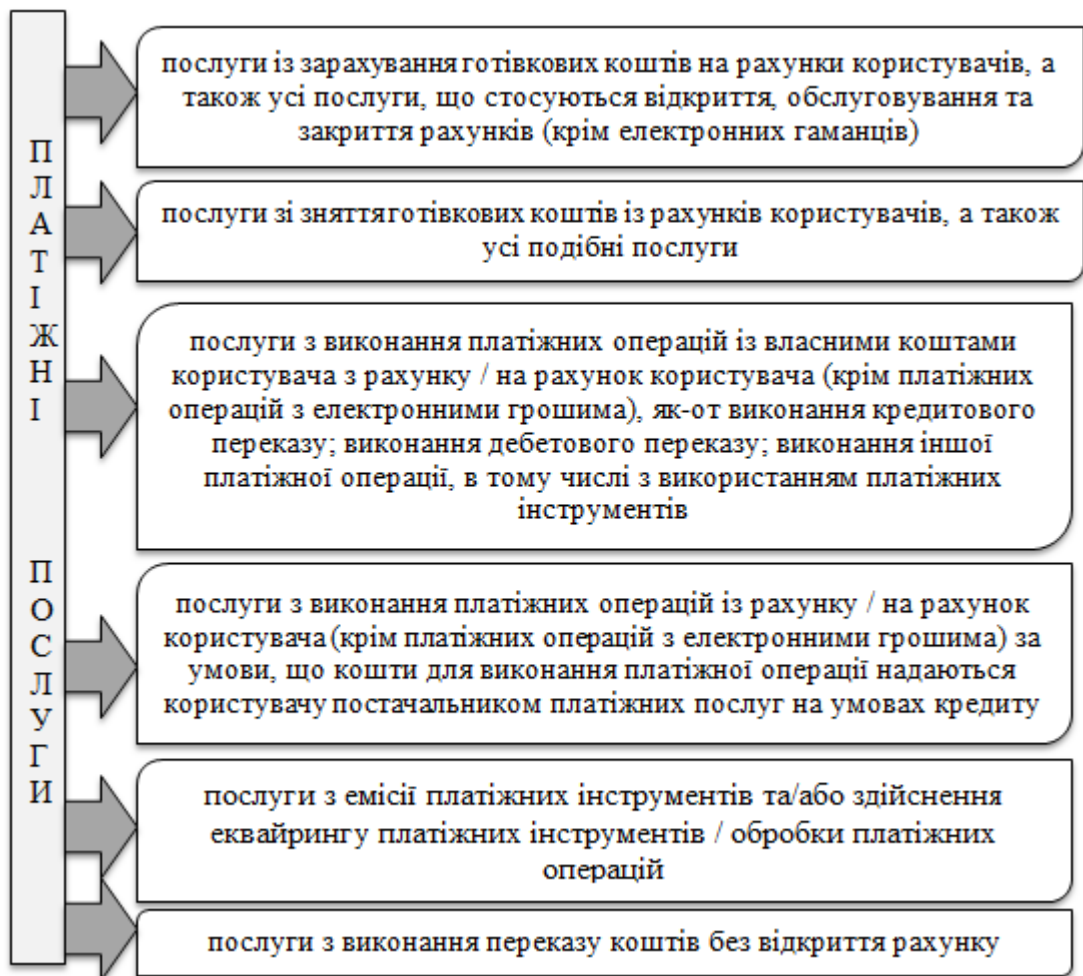


Рис. 1.2. Платіжні послуги (розроблено за [7])

Зупинимось далі на виявленні та узагальненні особливостей банківських послуг для корпоративних клієнтів. Для виявлення та узагальнення особливостей послуг для корпоративних клієнтів необхідно розглянути наукові напрацювання у цій площині. Розглянемо погляди науковців на

загальні особливості банківських послуг порівняно з продуктами матеріальної сфери (рис. 1.3).

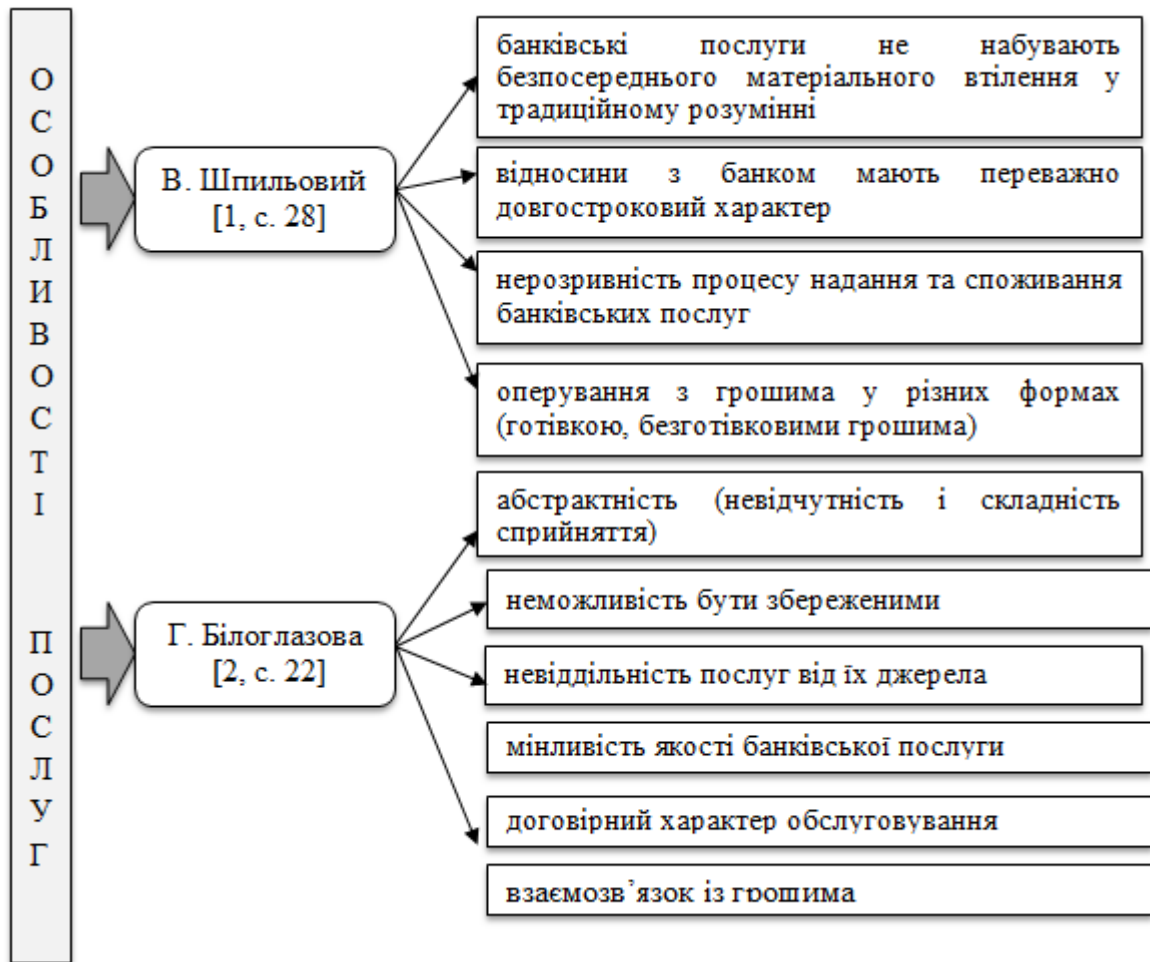


Рис. 1.3. Наукові підходи до загальних особливостей банківських послуг порівняно з продуктами матеріальної сфери (розроблено за [1,2])

О.Д. Вовчак, Н.М. Руцишин, Т.Я. Андрейків наводять інші особливості для банківських послуг (рис. 1.4).

Отже, аналіз різних наукових думок дав змогу виявити широкий спектр особливостей, що належать до банківських послуг. Згадані особливості послуг є характерними для банківської діяльності в усіх сегментах банківської діяльності, у тому числі в корпоративному бізнесі. Тобто всі ці особливості відносяться і до послуг для корпоративних клієнтів, оскільки вони є складником банківських послуг.

Перераховані особливості послуг є характерними для банківської діяльності в усіх сегментах банківської діяльності, у тому числі в

корпоративному бізнесі. Тобто всі ці особливості відносяться і до послуг для корпоративних клієнтів, оскільки вони є складником банківських послуг. Однак банківські послуги для корпоративних клієнтів можуть мати свої особливості, які не властиві для банківських послуг в інших сегментах. З одного боку, послуги для корпоративних клієнтів мають загальні особливості, які властиві іншим банківським послугам та які наведені вище, а з іншого – вони можуть мати також власні специфічні властивості, які притаманні винятково сегменту корпоративного бізнесу. Таким чином, вважаємо за доречне розділити особливості послуг для корпоративних клієнтів на дві групи – загальні та специфічні [2, с.23].

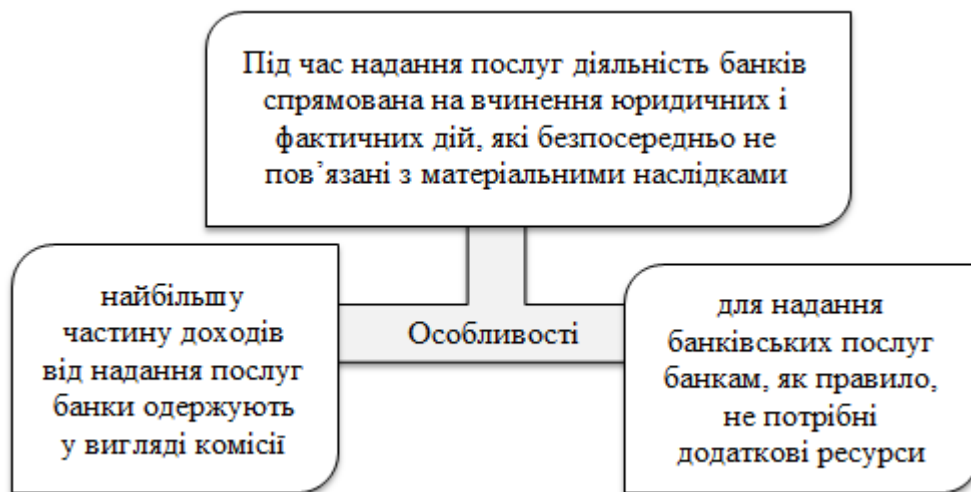


Рис. 1.4. Особливості банківських послуг на думку О.Д. Вовчак, Н.М. Руцишин, Т.Я. Андрейків (розроблено за [3])

Всі виявлені в науковій літературі загальні та специфічні особливості послуг для корпоративних клієнтів узагальнені та представлені на рис. 1.5.

Отже, банківську послугу для корпоративних клієнтів можна визначити, з одного боку - з погляду маркетингу - як форму задоволення потреб клієнта, а з іншого - з погляду організації виробництва - як певний порядок (регламент) взаємозв'язаних організаційних, інформаційних, фінансових та юридичних заходів, прив'язаних до місця та часу виконання і об'єднаних у єдину технологію. Кожний із цих заходів, прив'язаний до місця і

часу виконання, здійснення якого неможливе без конкретного виконавця, визначимо банківською операцією.



Рис. 1.5. Загальні та специфічні особливості послуг для корпоративних клієнтів банків (розроблено за [1 -3])

Розглянемо далі більш детально характеристику банківських послуг корпоративним клієнтам.

1.2. Характеристика та класифікація банківських послуг корпоративним клієнтам

Будь-який клієнт банку зацікавлений отримати комплекс послуг, що його цікавлять максимально швидко, по можливості в одному місці, з достатнім ступенем зручності.

Технологічна складова в роботі банку відіграє істотну роль у визначенні якості та ефективності роботи установи та її продуктів та послуг, пропонованих клієнтам. У зв'язку з цим достатня увага повинна приділятися технологічним рішенням здійснюваних операцій та послуг, особливо пов'язаних з контролем та аналізом науково-технічної спроможності та економічної виправданості. У будь-якому випадку технології, використовувані в роботі банку повинні дозволяти найбільш ефективно, швидко і безпечно виконувати всі послуги, бути передовими, орієнтованими на перспективу та поряд з цим, мати порівняно низьку собівартість. Зараз можна говорити про появу на ринку фінансових послуг ключових нововведень, що сприяють прискоренню впровадження фінансових інновацій. Крім того, технологічна складова банківських послуг має орієнтуватися на технічну оснащеність та можливості клієнтської бази.

Ще один важливий фактор підвищення рівня обслуговування клієнтів – інноваційний потенціал банку, який визначається ступенем інноваційної діяльності. Можливість та готовність банківської установи опановувати нові фінансові інструменти та техніку угод із їхніми похідними, а отже, пропонувати нові послуги, суттєво підвищують конкурентоспроможність банків. Досить значимий інформаційний потенціал банку, що характеризує можливість і здатність до отримання, збереження, передачі, надання та використання максимального обсягу достовірної та обробленої інформації для здійснення повсякденної діяльності банку.

Усі перелічені чинники впливають на формування портфеля запропонованих банком послуг. Нова реальність у банківському секторі полягає в тому, що майбутню форму та кількість видів фінансових послуг визначає взаємодія нових технологій із фінансовими інноваціями, можливістю використання інформаційного потенціалу, процесом поширення нових продуктів та професійним рівнем персоналу банку. Це підтверджується прискоренням розвитком фінансових Інтернет-послуг, таких

як управління банківськими рахунками, операції з цінними паперами, платіжні системи із застосуванням пластикових карток.

В той же час до розвитку нових видів фінансових послуг банки підштовхують зниження прибутковості та втрата позицій у наданні традиційних послуг. Електронні та інформаційні послуги, що надаються на платній основі, можуть стати важливою складовою прибутку банків, не пов'язаної із процентними доходами. Все це, на думку низки вітчизняних та зарубіжних спеціалістів, створює умови для диверсифікації та комплексного збуту фінансових послуг, викликаних зміною фінансового середовища. У свою чергу, отримання якомога більшого набору фінансових послуг – комплексного обслуговування – слід зарахувати до основних вимог, що пред'являються корпоративними клієнтами до банку.

Отже, операції банків з корпоративними клієнтами включають загальний комплекс банківського обслуговування (рис. 1.6).



Рис. 1.6. Типовий перелік операцій комерційних банків з корпоративними клієнтами (розроблено за [9])

Розрахунково-касове обслуговування (settlement and cash services) – послуги, що надаються банком клієнту на підставі відповідного договору, укладеного між ними, які пов'язані із переказом коштів з рахунка і на

рахунок цього клієнта, видачею йому коштів у готівковій формі, а також здійсненням інших операцій, передбачених договорами [8, с.48].

Розрахунково-касове обслуговування (РКО) є однією з найстабільніших і усталених послуг в українському банківському секторі. В останній час РКО все частіше розглядається як окремий напрямок бізнесу, що передбачає надання споживачам цілого спектра послуг. За функціоналом цей вид послуг приблизно однаковий у всіх банках, тому ступінь конкуренції у цьому сегмент досить висока. Істотними конкурентними перевагами є якість та оперативність послуг, що надаються.

Функція РКО є однією з пріоритетних у діяльності комерційного банку, оскільки:

1) розрахунково-касове обслуговування сприяє додатковому залученню клієнтів, що, у свою чергу, розширює депозитну базу банку та створює можливість надання інших послуг;

2) розрахунково-касове обслуговування вигідне для банків тим, що воно забезпечує не лише отримання комісій від надання розрахункових послуг, а й сприяє збільшенню банківських ресурсів. Залишки на банківських рахунках клієнтів, що утворюються при РКО, є позикові кошти банку як вкладів до запитання. Причому дані позикові кошти банк отримує способом легшим і, як правило, дешевшим порівняно з надходженням позикових коштів з інших джерел: вклади, депозити, боргові цінних паперів, міжбанківські кредити;

3) кошти, одержувані банком при РКО клієнтів, допомагають йому підтримувати свою ліквідність, забезпечувати своєчасне виконання зобов'язань.

Важливим аспектом роботи є покращення якості продуктів. Якісний зсув у цьому напрямі можливий завдяки вдосконаленню обслуговування, цілеспрямованій роботі з оптимізації тарифів, а також запровадження сучасних технологій РКО клієнтів. Однак яким би успішним не був банк, на

тому або на іншому етапі РКО можуть виникнути певні проблеми, до яких можна віднести:

- виникнення ризику втрати ліквідності банку, технологічного, бухгалтерського чи ризику порушення внутрішнього контролю у банку;
- низька якість організації розрахунків і, як результат, виникнення розрахункових ризиків;
- проблема залучення нових клієнтів та утримання вже наявних.

Для здійснення ефективного РКО банк повинен проводити пов'язані з ним операції якісно та оперативно, розширювати спектр супутніх послуг, вживати необхідних заходів щодо управління ризиками, що виникають. Немаловажною проблемою для конкурентоспроможного банку є проблема залучення нових клієнтів та утримання наявних. На думку фахівців, «старий» клієнт обходиться банку в кілька разів дешевше ніж новий. Як правило, перехід клієнта на обслуговування до іншого банку займає деякий час. Банк має використовувати це час – визначити групу клієнтів, що «йдуть» та провести з ними спеціальну роботу.

Клієнти йдуть із банку з конкретних причин. Найбільш поширені серед них: недостатня якість обслуговування; відсутність уваги; незадоволеність банківським продуктом; більш прийнятна вартість послуг з РКО в банку-конкуренті тощо.

Таким чином, банку необхідно виробити політику утримання клієнтів та реалізувати її, в тому числі за допомогою постійного моніторингу клієнтської бази. Політика утримання неоднакова для різних клієнтських сегментів, оскільки в рамках цих сегментів клієнти приносять банку різний рівень доходності. У зв'язку з цим банки значну кількість послуг з РКО надають безкоштовно. Загальновідомо, що РКО – не найприбутковіша послуга, хоча серед учасників ринку і не існує єдиної думки про те, чи життєздатна модель, за якої операційні витрати банку покриваються виключно за рахунок РКО. Проте в даний час (і в майбутньому) цей вид обслуговування залишається ключовим для банку, оскільки РКО дозволяє

банку, крім формування безкоштовних пасивів до запитання, сформувані власний «ринок» для продажу додаткових послуг, який завжди реагує на пропозиції більш уважно і менш упереджено.

Депозитна діяльність передбачає залучення банками вільних грошових коштів юридичних осіб. Під час цього процесу використовуються різні види банківських рахунків. Залученими ресурсами банку є тимчасово вільні кошти вкладників – юридичних осіб, які мобілізовані банком на певних умовах і на певний термін чи до запитання. Ці кошти використовуються відповідно до режиму рахунка і банківського законодавства та зберігаються на рахунках клієнтів-вкладників [10, С. 129].

В даний час спектр депозитних операцій, що проводяться банками надзвичайно широкий. Відповідно до потреб клієнтів банки пропонують різні види депозитних рахунків, що відрізняються один від одного за багатьма ознаками. Кожен депозитний продукт має унікальні властивості, які доцільно враховувати при визначенні цільової клієнтської аудиторії. Депозити залучаються банком на строкові рахунки та рахунки «до запитання».

«Вклади до запитання», як слід з назви, можуть бути вилучені в будь-який час на вимогу вкладника без попереднього повідомлення банку. Такі депозити використовуються у міру виникнення потреб у коштах у їхніх власників. До них відносяться поточні рахунки, пасивний залишок за контокорентом, рахунки банківських карток. Відмінною особливістю рахунків до запитання є те, що за ними нараховуються мінімальні відсотки, а в деяких випадках відсотки можуть не нараховуватися зовсім. Наприклад, нині деякі банки не нараховують відсотки на залишки коштів на поточних рахунках юридичних осіб. Таким чином, депозити до запитання є найдешевшим ресурсом для банків.

Однак ця особливість має і зворотний бік. Оскільки умови за рахунками до запитання загалом по банківській системі приблизно однакові, у банків виникають проблеми, пов'язані із залученням коштів клієнтів у

депозити до запитання. Банки, конкуруючи один з одним за залучення коштів, прагнуть розширювати кількість наданих послуг, розробляти нові види депозитів, збільшувати витрати на рекламу, надавати додаткові послуги своїм вкладникам, підвищувати якість їх обслуговування тощо. Таким чином, можна стверджувати, що, незважаючи на декларовану дешевизну цього виду ресурсів, банки несуть непрямі витрати з їхньої залучення.

Крім того, питоме зростання частки депозитів до запитання загрожує банку втратою ліквідності, оскільки залишки на рахунках до запитання вкрай непостійні і схильні до високої волатильності. Особливо це стосується залишків коштів на рахунках юридичних осіб. Однак, незважаючи на високу рухливість коштів на рахунках до запитання, є можливість визначити їх мінімальний залишок, що не знижується, і використовувати його як стабільний кредитний ресурс.

Термінові вклади розміщуються на банківських рахунках на певні, заздалегідь встановлені терміни. Внесок коштів у строковий депозит здійснюється юридичними особами, як правило, одноразово та на визначений термін. На відміну від депозитів до запитання, що утворюються у банках переважно завдяки чинному порядку здійснення безготівкових розрахунків, термінові депозити, як правило, мають чітко мотивовану основу та розміщуються вкладниками на депозитних рахунках з певною метою (переважно з метою отримання відсоткового доходу).

Таким чином, до термінових депозитів відносяться, головним чином, залишки на термінових рахунках підприємств. Однак, незважаючи на те, що за умовами договору вкладник не може розпоряджатися своїми коштами в межах обумовленого строку, чинне законодавство дозволяє депозитору забрати внесок достроково.

Як зазначається у Законі України «Про банківську діяльність»: банківський кредит – це будь-яке зобов'язання банку надати певну суму грошових коштів, будь-яка гарантія, будь-яке зобов'язання придбати право вимоги боргу, будь-яке продовження строку погашення боргу, яке надано в

обмін на зобов'язання позичальника щодо повернення заборгованої суми, а також на зобов'язання на сплату процентів та інших зборів з такої суми [15].

Банк надає кредитні ресурси підприємствам великого, середнього та малого бізнесу різних галузей економіки, а також співробітникам цих організацій як корпоративним клієнтам банку. Основною перевагою кредитування корпоративних клієнтів є низькі процентні ставки, лояльні вимоги по документах, що надаються кредит, а також найкоротші терміни розгляду. Залежно від потреб клієнта банк надає кредити у формі овердрафту (терміном до 1 місяця) – для покриття касових розривів, кредити та кредитні лінії (терміном до 1 року) – на поповнення оборотних коштів, придбання обладнання та інші цілі.

Ліміт кредитування встановлюється виходячи з потреби клієнта, поточного та прогнозованого обсягу виручки, що зараховується на рахунки, а також оцінки фінансового стану позичальника. Рівень ставки за кредитом спрямовано на аналогічні показники на міжбанківському ринку. При цьому у встановленні ставок кредитування застосовується індивідуальний підхід залежно від обсягу співробітництва клієнта з банком, його фінансового стану та ліміту кредитування.

Переваги корпоративного кредитування в банках:

- Оптимальні процентні ставки, орієнтовані на кредитний ринок;
- Мінімальний комплект документів;
- Мінімальний термін ухвалення кредитних рішень;

Як забезпечення банком приймається:

- застава ліквідних активів (нерухомість, основні засоби, готова продукція тощо);
- паї пайових інвестиційних фондів під управлінням банку;
- зобов'язання щодо зарахування виручки на рахунки, відкриті в банку;
- поруки власників бізнесу;
- поруки інших юридичних осіб.

Можна виділити дві основні функції організації кредитування корпоративних клієнтів банком: макроекономічна – виконання основного банківського завдання акумуляції фінансових ресурсів для інвестування розвитку країни; мікроекономічна – отримання основних доходів, що сприяє підвищенню прибутковості та надійності банків.

Отже, стандартними програмами кредитування є корпоративного бізнесу є: кредитна лінія або мультивалютна кредитна лінія; послуги овердрафту; авто-кредитування; програма кредитування придбання обладнання; програма кредитування на придбання нерухомості; фінансування обігового капіталу згідно ринкової ставки; торгівельне фінансування; фінансування проектів; кредитування групи клієнтів [11, с. 140].

Вітчизняні банки пропонують для корпоративних клієнтів наступні види документарних операцій (рис. 1.7)



Рис. 1.7. Види документарних операцій для корпоративних клієнтів банків (розроблено за [12])

Сутність корпоративних карток та еквайрингу представлена на рис. 1.8.

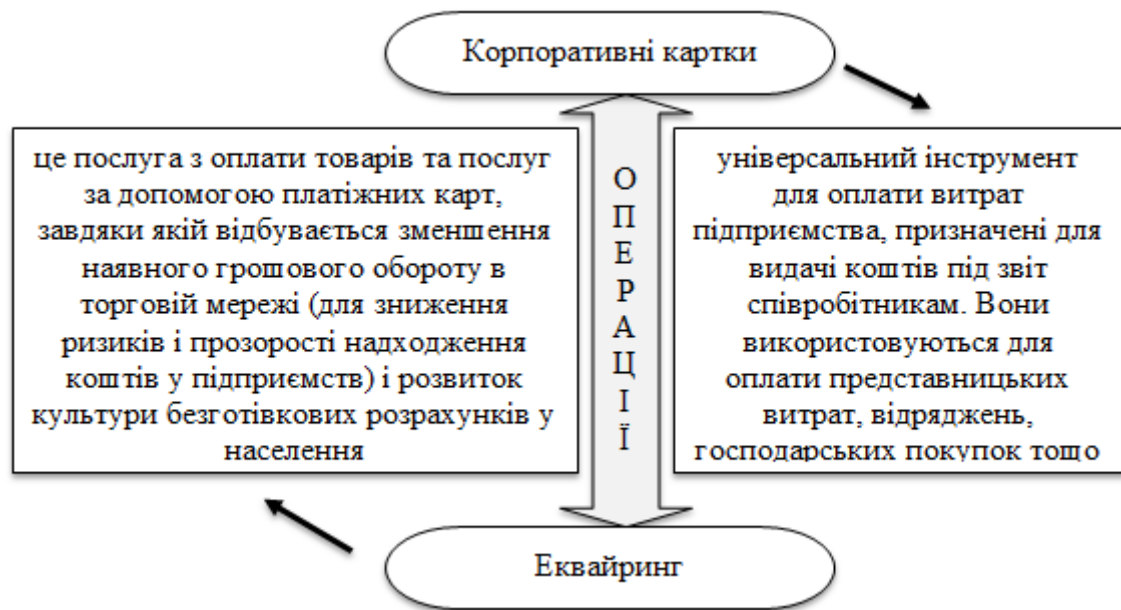


Рис. 1.8. Сутність корпоративних карток та еквайрингу для корпоративних клієнтів банків (розроблено за [14])

Отже, корпоративний банківський бізнес збільшує ймовірність встановлення тривалих і стійких партнерських відносин з банком і споживачем більшої і дорожчої кількості послуг. При цьому, банк несе більш високі витрати на їх обслуговування, змушений розробляти і впроваджувати в практику індивідуальні підходи до окремих клієнтів, брати безпосередньо пряму участь у розвитку бізнесу клієнта, розробляти різноманітні програми лояльності.

1.3. Нормативно – правове забезпечення регулювання ринку банківських послуг корпоративним клієнтам

Під державним регулюванням банківського бізнесу ми розуміємо мобілізовану сукупність заходів впливу на ринок фінансових послуг задля ефективної організації його розвитку, функціонування та забезпечення рівних можливостей для доступу до ринку усіх його учасників з метою

контролю за прозорістю та відкритістю усіх операцій, здійснюваних на ньому.

Державне регулювання діяльності банків реалізується на двох рівнях (рис. 1.9.).

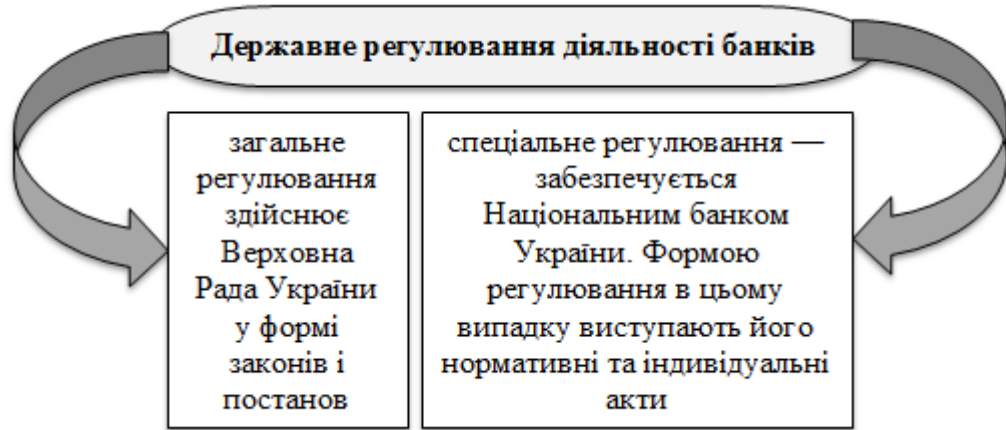


Рис. 1.9. Державне регулювання діяльності банків (розроблено автором)

Метою державного регулювання діяльності банків на ринку фінансових послуг є: безперебійне і надійне функціонування банківської системи, яке б забезпечувало сталий розвиток ринку та економіки країни в цілому.

Державне регулювання діяльності банків здійснюється НБУ у двох формах: адміністративне та індикативне (рис. 1.10)

Отже, 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.

Розглянемо ряд нормативно-правових актів, якими регулюються основні операції корпоративного бізнесу банків.

Загальні положення щодо депозитних (вкладних) операцій банків представлені у Цивільному та Господарському (ст. 340 [13]) кодексах України.

Згідно зі статтею 340 Господарського кодексу України, депозити утворюються за рахунок коштів у готівковій або у безготівковій формі, у гривнях або в іноземній валюті, що розміщені юридичними особами чи

громадянами (клієнтами) на їх рахунках у банку на договірних засадах на певний строк зберігання або без зазначення такого строку і підлягають виплаті вкладнику відповідно до законодавства та умов договору. Договір банківського вкладу (депозиту) укладається у письмовій формі [13].

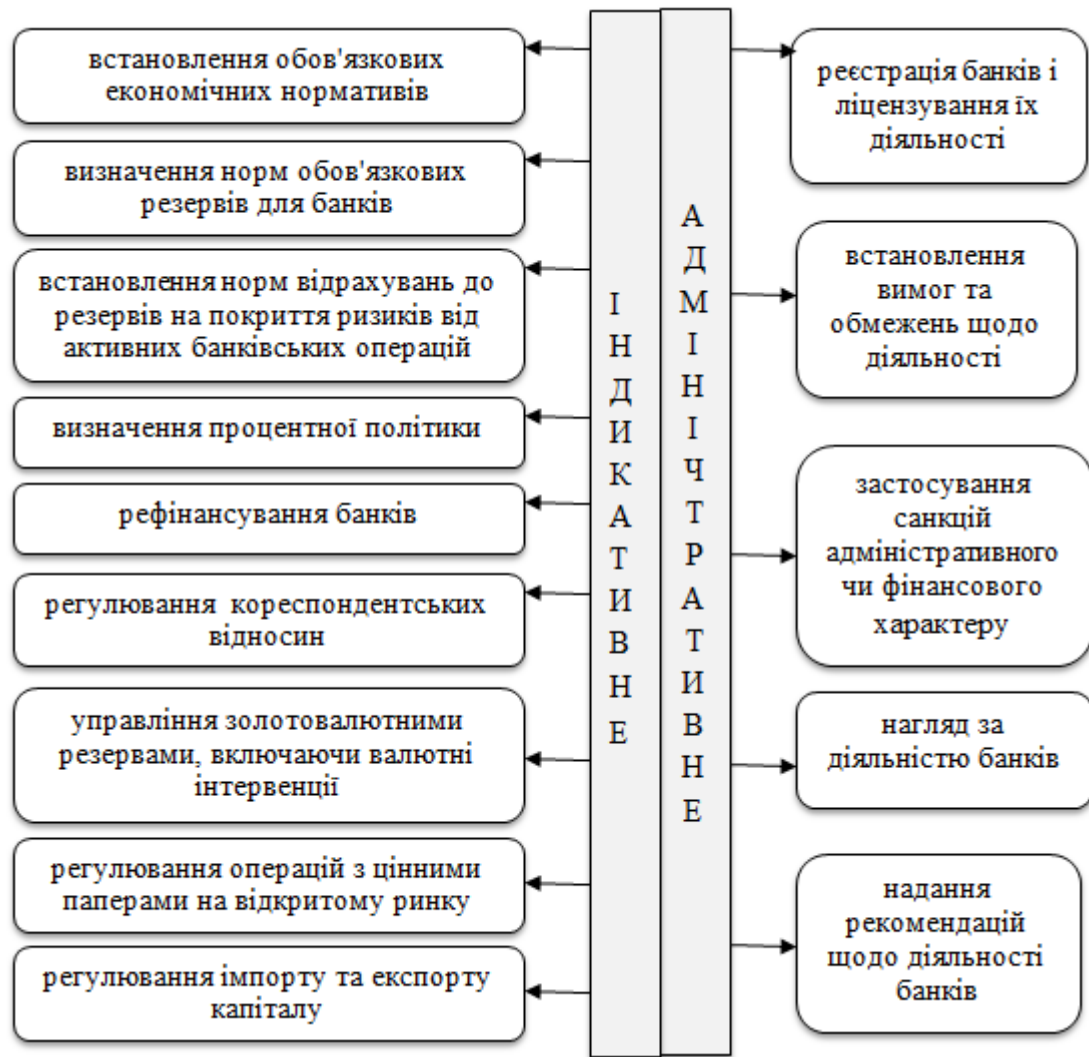


Рис. 1.10. Форми регулювання банків Національним банком (розроблено за [15])

Щодо регулювання депозитних операцій Цивільним кодексом, то воно визначено в статтях 1058 – 1065 (рис. 1.11).

Депозитні операції банків регулюються і іншими законами України. Такими, як Закон «Про банки і банківську діяльність». Ст. 19 Закону регламентує ведення депозитної діяльності банку тільки при наявності ліцензії на даний вид діяльності, стаття 48 свідчить, що спеціалізованим

банкам (за винятком ощадного) забороняється залучати вклади (депозити) від фізичних осіб в обсягах, що перевищують 5 відсотків капіталу банку. Згідно зі статтею 57 Закону України «Про банки і банківську діяльність» вклади фізичних осіб комерційних банків гарантуються в порядку, передбаченому законодавством України.

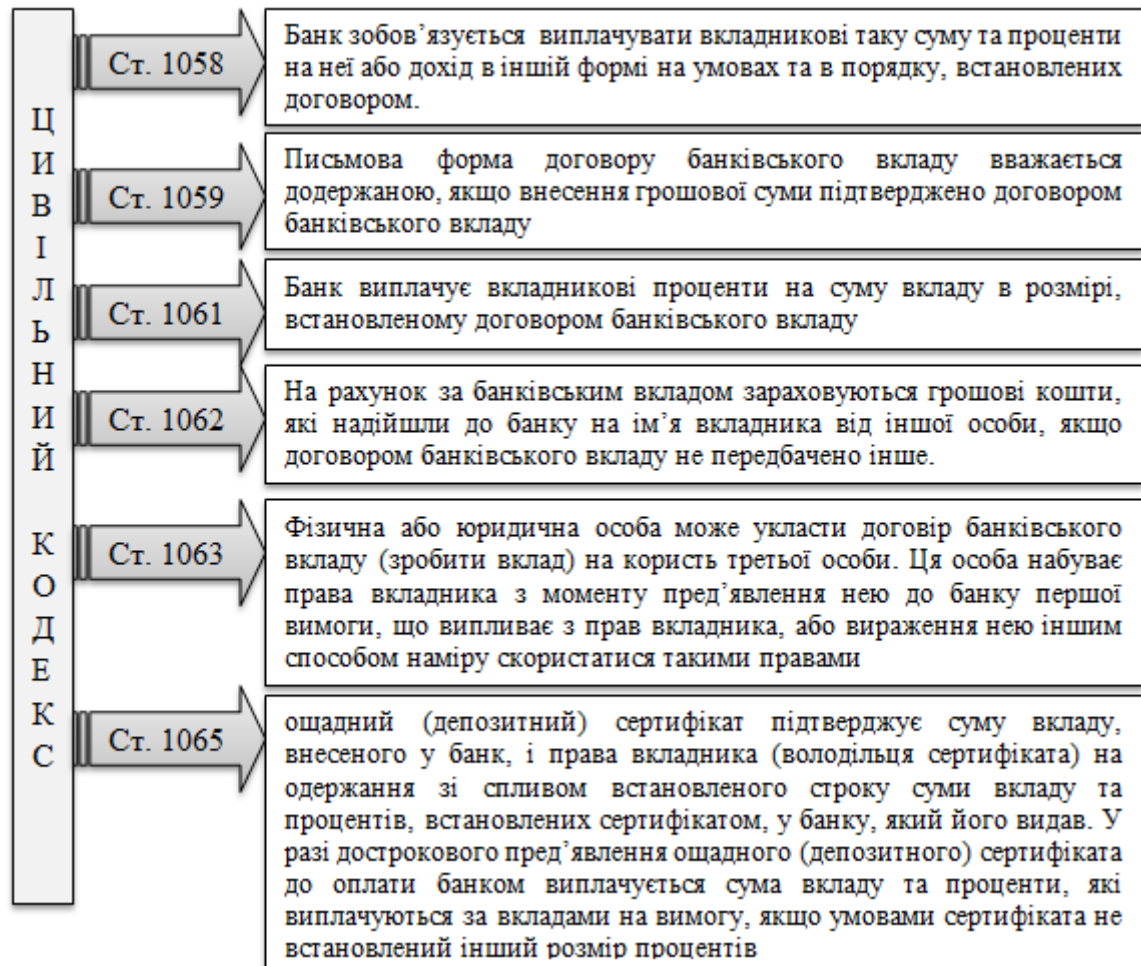


Рис. 1.11. Регулювання депозитних операцій Цивільним кодексом України (розроблено за [6])

Відповідно до глави 6 статті 63 Закону України «Про платіжні послуги» [7] для виконання платіжних операцій з коштами (крім електронних грошей) банки мають право відкривати своїм клієнтам такі банківські рахунки: вкладний (депозитний) рахунок; поточний рахунок; рахунок умовного зберігання (ескроу); кореспондентський рахунок; розрахунковий рахунок.

Загальний порядок залучення банками України грошових коштів (як у національній, так і в іноземній валюті) або банківських металів від юридичних і фізичних осіб на їх поточні, вкладні (депозитні) рахунки та розміщення ощадних (депозитних) сертифікатів визначений у Положенні про порядок здійснення банками України вкладних (депозитних) операцій та операцій з ощадними сертифікатами. Основні аспекти Положення щодо регулювання депозитної діяльності комерційного банку представлені на рис. 1.12.

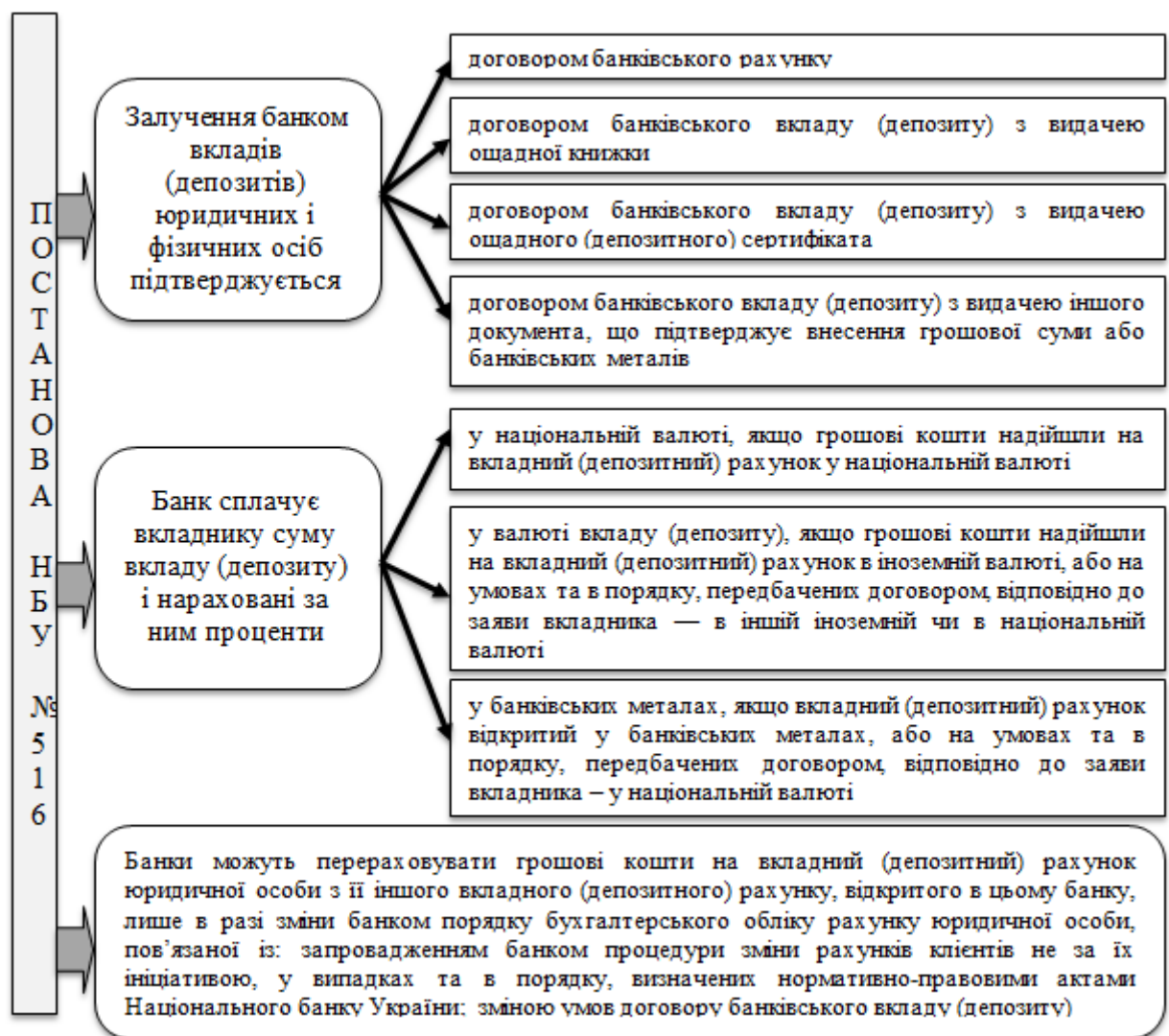


Рис. 1.12. Основні аспекти «Положення про порядок здійснення банками України вкладних (депозитних) операцій та операцій з ощадними сертифікатами банку» щодо оформлення депозитного вкладу (розроблено за [23])

В Україні структурою, яка регулює механізм банківського кредитування виступає Національний банк України. Основні законодавчі акти, на які спирається банківське кредитування представлені на рис. 1.13. Здійснення кредитних операцій регламентується Законами України, Постановами Кабміну та НБУ, внутрішніми нормативними актами банківської установи.



Рис. 1.13. Нормативні акти України, що регламентують кредитні операції в банках (розроблено за [6,13,15 -22])

Наприклад, правові наслідки недійсності кредитного договору, а також недійсності договору застави, яким забезпечується виконання позичальником своїх зобов'язань за кредитним договором, визначаються Цивільним кодексом України. Відповідно до статті 1054 Цивільного кодексу України за кредитним договором банк або інша фінансова установа (кредитодавець) зобов'язується надати грошові кошти (кредит) позичальникові у розмірі та на

умовах, встановлених договором, а позичальник зобов'язується повернути кредит та сплатити проценти.

Правова основа здійснення міжнародних розрахунків має складну різнорівневу структуру, проведений аналіз нормативно-правових актів, що регулюють питання здійснення міжнародних розрахунків, дав змогу умовно поділити їх на такі групи (рис. 1.14).



Рис. 1.14. Нормативно-правові акти, що регулюють питання здійснення міжнародних розрахунків (розроблено за [24])

На думку О.А. Давиденко, розгляд системи правового забезпечення здійснення міжнародних розрахунків дозволяє зробити певні висновки, як-то:

1) усі нормативно-правові акти, що регламентують цю сферу, є різними за юридичною силою, одні й ті ж питання регулюються (а іноді – дублюються) в актах різного рівня;

2) масив нормативно-правових актів є досить великим та об'ємним, проте низка важливих питань є й досі неврегульованими;

3) враховуючи вказаний величезних їх обсяг та дублювання положень одних актів у інших досить складним уявляється й їх правозастосування відповідними органами та особами;

4) досить сильною є тенденція «розпорошеності» цих актів, що теж, на нашу думку, є негативним моментом [24, с. 90].

Зупинимось більш детально на банківському законодавстві, яке визначає сучасний порядок здійснення зовнішньоекономічної діяльності в Україні щодо міжнародних розрахунків (рис. 1.15).

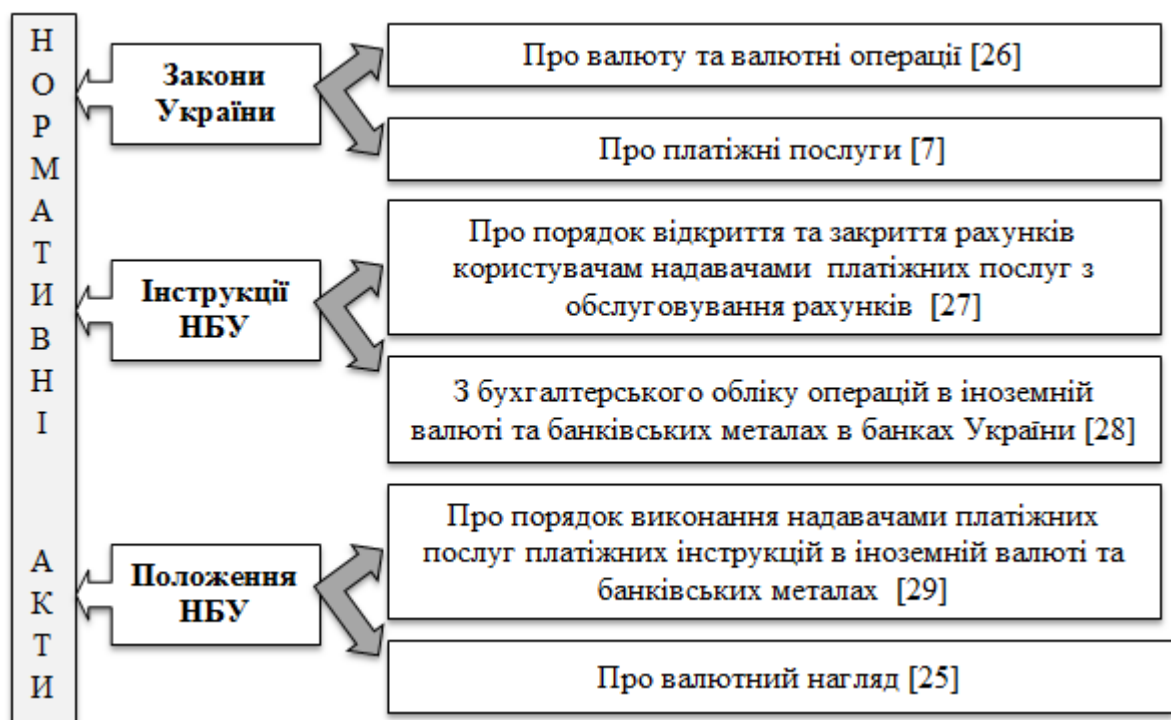


Рис. 1.15. Нормативні акти регулювання розрахунків по зовнішньоекономічній діяльності суб'єктів підприємницької діяльності України (розроблено автором)

В рамках валютного регулювання, згідно чинного законодавства комерційні банки є агентами валютного нагляду (уповноважені установи), що підпорядковуються НБУ. Постановою правління Національного банку України від 03.01.2019 р. № 13 було затверджено «Положення про валютний

нагляд» [26], де у п.п. 4, 5 визначено, що Національний банк та уповноважені установи здійснюють валютний нагляд в Україні з метою встановлення відповідності здійснюваних валютних операцій валютному законодавству України

Як агенти валютного нагляду комерційні банки контролюють своїх клієнтів в дотриманні зазначених на рис. 1.16 та інших обмежень.

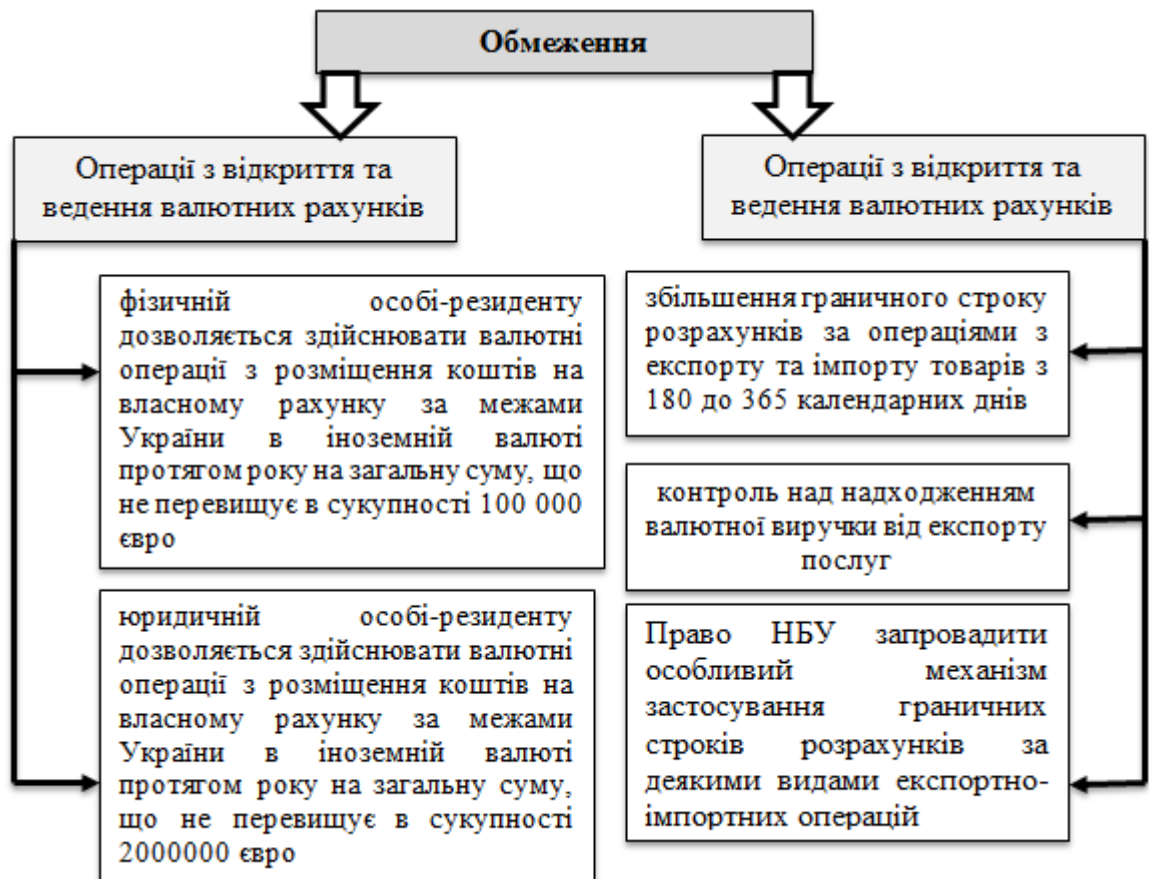


Рис. 1.16. Обмеження в операціях по веденню рахунків в іноземній валюті та міжнародних розрахунках (розроблено за [26])

Національний банк України організовує валютний нагляд за уповноваженими установами – комерційними банками (агентами нагляду) шляхом проведення виїзних та невиїзних перевірок цих установ та їхніх структурних підрозділів і у разі необхідності застосовує до комерційних банків заходи впливу, які відповідають порушенням, у разі виявлення порушень валютного законодавства.

Висновки до розділу 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.

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.

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.

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.

РОЗДІЛ 2. ОЦІНКА СТАНУ ОБСЛУГОВУВАННЯ КОРПОРАТИВНИХ КЛІЄНТІВ В АТ КБ «ПРИВАТБАНК»

2.1. Загальна характеристика діяльності АТ КБ «ПриватБанк»

АТ КБ «ПриватБанк» є універсальним Банком з фокусом на роздрібний сегмент та вибірковою присутністю в корпоративному сегменті. Станом на початок 2024 року має 8 філій і 1190 функціонуючих відділень в Україні та філію на Кіпрі, 5 000 банкоматів і 10 000 терміналів самообслуговування. Єдиним акціонером Банку, якому належить 100% акцій Банку є Держава в особі Міністерства фінансів України з грудня 2016 року [30].

Структура корпоративного управління подана на рис.2.1.

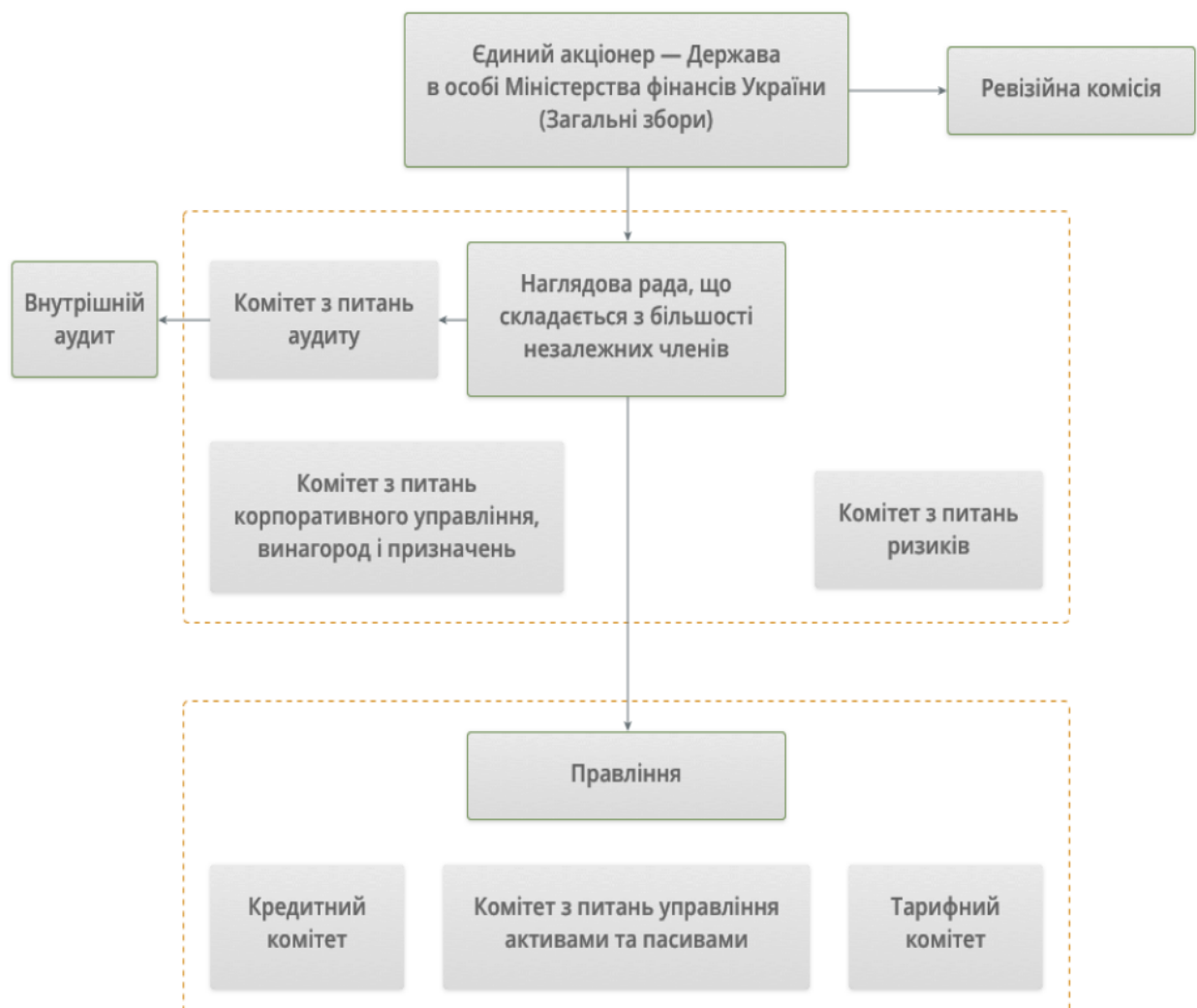


Рис. 2.1. Структура управління АТ КБ «ПриватБанк» (розроблено за [30])

Будучи державним банком, перед АТ КБ «ПриватБанк» як і перед іншими банками з державною власністю поставлені «Основні стратегічні напрями діяльності банків державного сектору на період дії воєнного стану та післявоєнного відновлення економіки», схвалені розпорядженням Кабінету Міністрів України 7 травня 2022 року. Отже, державні банки повинні забезпечити досягнення наступних стратегічних цілей (рис. 2.2).



Рис. 2.2. Основні стратегічні напрями діяльності АТ КБ «ПриватБанк» на період дії воєнного стану та післявоєнного відновлення економіки (розроблено за [31])

З 2017 року, отримавши державну підтримку, АТ КБ «ПриватБанк» к початку 2019 року стає лідируючим банком в банківській системі України по всім основним показникам діяльності. Отже, за останні шість років частка активів, зобов'язань, капіталу АТ КБ «ПриватБанк» перевищує 20% від

зазначених показників по банківському сектору України. По кількості відділень банк поступається АТ «Ощадбанк». Пи цьому чистий прибуток АТ КБ «ПриватБанк» складає майже половину усього банківського прибутку України (рис. 2.3).

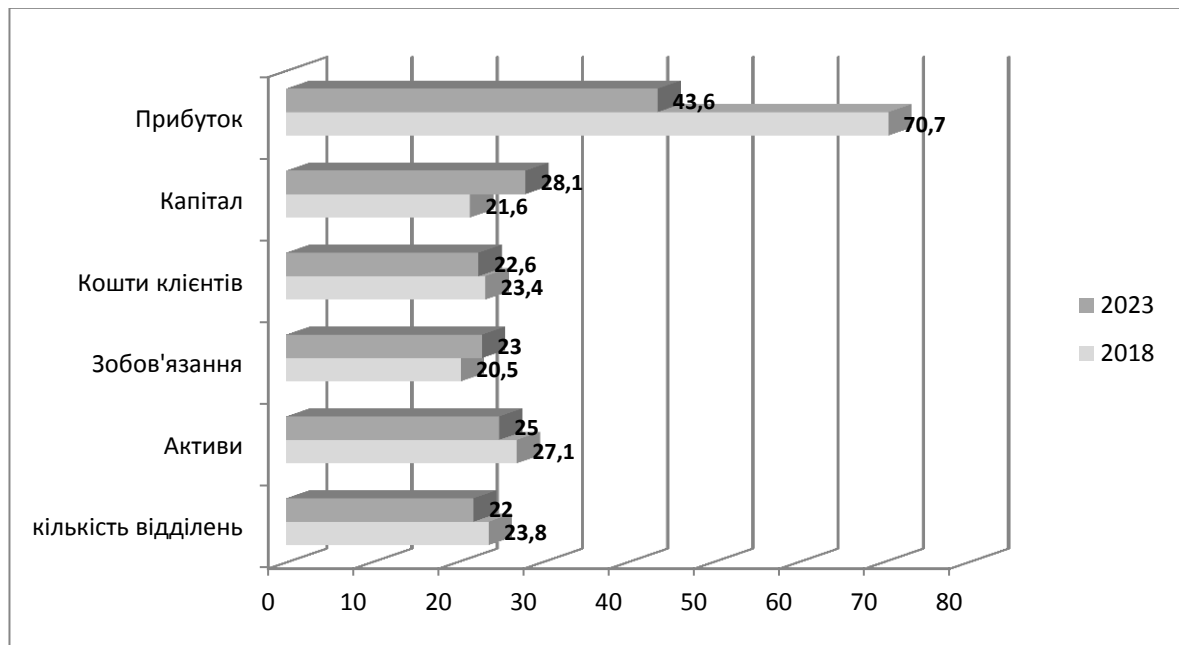


Рис. 2.3. Частка АТ КБ «ПриватБанк» в основних показниках банківській системі України, станом на кінець року, % (розроблено за [32])

Отже, можна стверджувати, що на сьогодні АТ КБ «ПриватБанк» та ще кілька банків, в основному державних, є основою для банківської системи України.

Розглянемо більш детально динаміку основних показників діяльності банку. В табл. 2.1 представлена їх динаміка за останні 9 років.

Таблиця 2.1

Динаміка основних показників діяльності АТ КБ «ПриватБанк» за 2017 – 2023 роки, млрд. грн. (розроблено за [30])

Показники	Роки, на кінець року						
	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Кошти клієнтів	212,8	231,1	240,6	309,5	321,7	464,8	550,0
Зобов'язання всього	230,0	246,7	255,2	334,1	340,6	491,9	601,8
Власний капітал	25,6	31,5	54,5	52,8	66,6	57,8	83,3
Кредити та заборгованість клієнтів	38,3	50,1	59,5	56,8	70,2	71,4	95,6
Активи всього	254,8	278,0	309,7	386,9	407,3	549,7	685,1

Як видно з табл. 2.1, за останні вісім років (з моменту зміни власника) АТ КБ «ПриватБанк» нарощував клієнтську базу, яка проявилась в зростанні активів та зобов'язань, та власний капітал. Карантин в 2020 році, визваний пандемією Ковід-19, дещо знизив обсяг наданих кредитів, але за всіма іншими фінансовими показниками спостерігається стійка тенденція до зростання протягом усіх п'яти років, у тому числі і за два останніх воєнних роки.

Отже з кінця 2017 року до початку 2024 року активи АТ КБ «ПриватБанк» зросли в 2,7 рази (з 254,8 млрд. грн. станом на кінець 2017 року до 685,1 млрд. грн. станом на початок 2024 року), зобов'язання зросли в 2,6 разів (з 230 млрд. грн. станом на кінець 2017 року до 601,8 млрд. грн. станом на початок 2024 року), капітал зріс у 3,3 разів (з 25,6 млрд. грн. станом на кінець 2017 року до 83,3 млрд. грн. станом на початок 2024 року).

Наочно динаміку темпів росту кредитів і коштів клієнтам можна спостерігати на рис. 2.4.

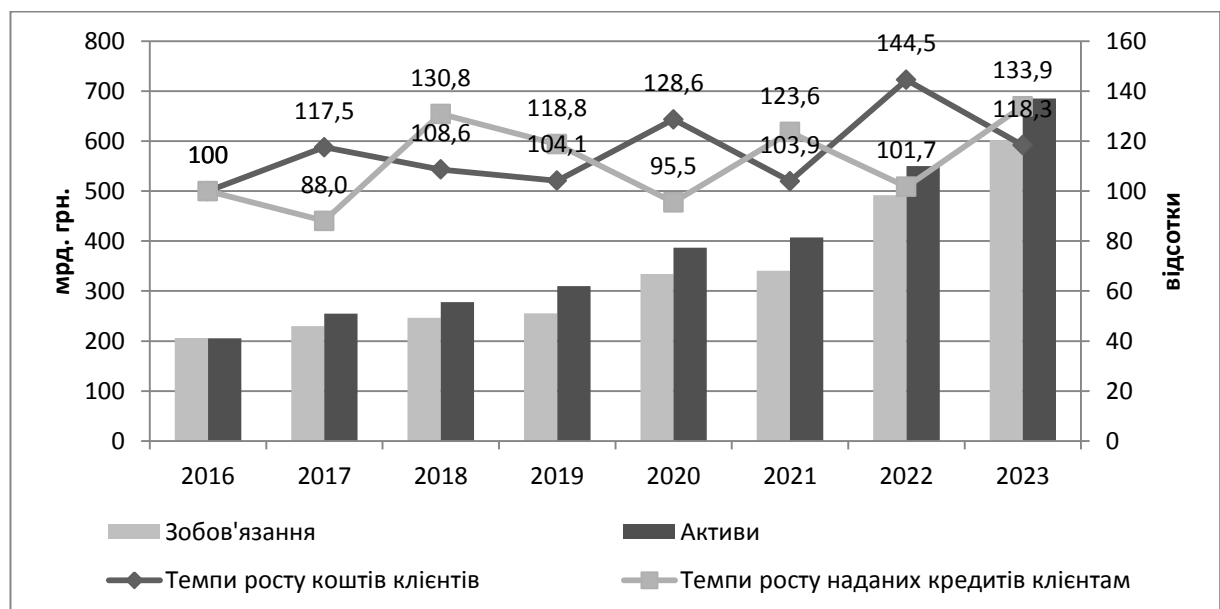


Рис. 2.4. Динаміка темпів росту коштів клієнтів та кредитів, наданих клієнтам за 2016 – 2023 роки, станом на кінець року (розроблено за [30])

Спостерігається стійка тенденція щорічного зростання коштів, отриманих від клієнтів. За досліджуваний період вони зросли в 2,6 рази і

складали 550,0 млрд. грн. станом на початок 2024 року. Кредити надані клієнтам також зросли в 2,5 рази з (38,3 млрд. грн. станом на кінець 2017 року до 95,6 млрд. грн. станом на початок 2024 року), але на протязі досліджуваного періоду зростання їх здійснювалось нерівномірно. Суми наданих кредитів станом на кінець 2017 та 2020 років були нижче за суми попереднього року.

Розглянемо структуру активів та зобов'язань банку станом на початок 2024 року (рис. 2.5).

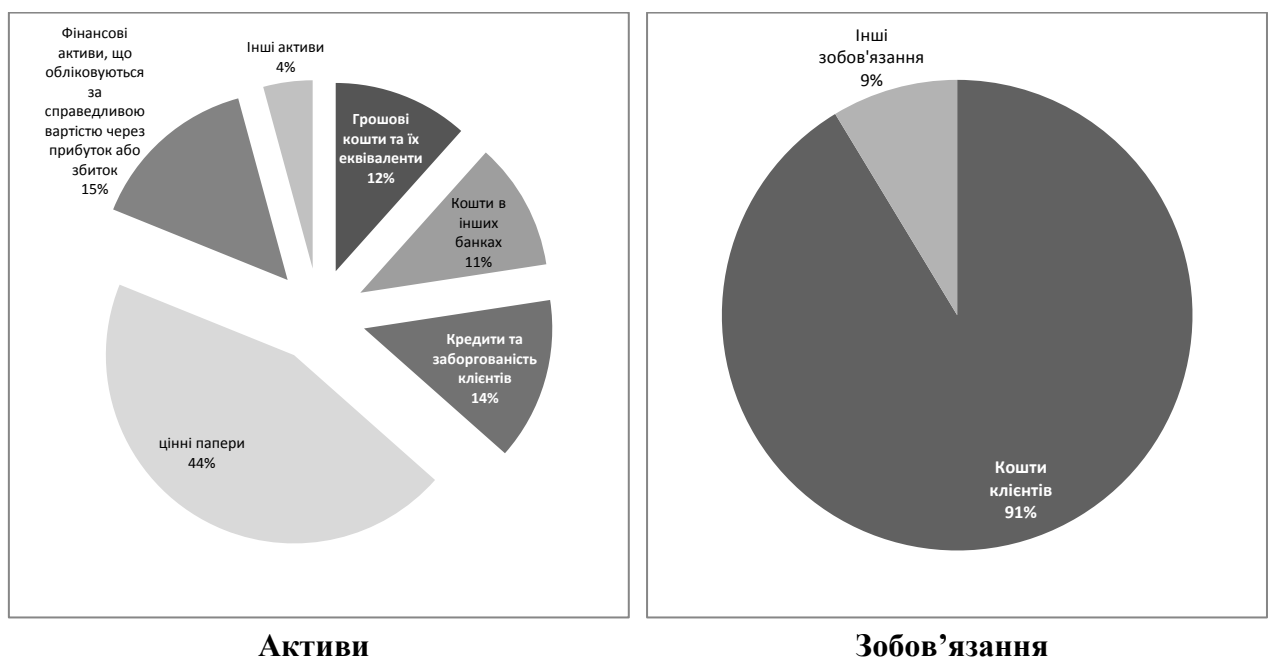


Рис. 2.5. Структура активів та зобов'язань АТ КБ «ПриватБанк» станом на початок 2024 року (розроблено за [30])

Як бачимо з рис. 2.5, найбільшим активом АТ КБ «ПриватБанк» є цінні папери, які обліковуються як за справедливою, так і за амортизаційною вартістю. В період воєнних дій в складі облігацій внутрішньої державної позики, які активно функціонують на банківському ринку як цінні папери, держані банки поповнюють свій інвестиційний портфель військовими облігаціями – це різновид облігацій внутрішньої державної позики, який має цільове призначення – кошти від облігацій, залучені в Державний бюджет України, використовуються на безперебійне забезпечення фінансових потреб держави в умовах воєнного стану – соціальні та оборонні. Отже, на початок

2024 року цінні папери складали 44% активів активів АТ КБ «ПриватБанк», частка кредитів та заборгованості клієнтів досягала 14% активів, грошових коштів та їх еквівалентів – 12%. Зобов’язання банку на цей період на 91% складались з коштів клієнтів.

Якщо розглядати динаміку коштів та кредитного портфеля клієнтів АТ КБ «ПриватБанк» за останні сім років (табл. 2.2), то можна побачити, що кредитний портфель банку зріс в 2,5 рази (з 38,5 млрд. грн. станом на кінець 2017 року до 95,6 млрд. грн. станом на початок 2024 року), з нього кредити суб’єктам підприємництва – в 4,4 рази (з 8 млрд. грн. станом на кінець 2017 року до 35,5 млрд. грн. станом на початок 2024 року), кредити фізичним особам – в 2 рази (з 30,8 млрд. грн. станом на кінець 2017 року до 60,1 млрд. грн. станом на початок 2024 року).

Таблиця 2.2

Динаміка кредитного портфеля та коштів клієнтів на рахунках АТ КБ «ПриватБанк» за 2017 – 2023 роки, млн. грн. (розроблено за [30])

Показники	Станом на кінець року						
	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Кредити клієнтам	38537,9	52020,0	61033,3	56805,1	70193,0	71355,3	95637,8
Суб’єктам підприємництва	7975,0	13043,9	14833,0	14502,1	18537,7	28133,3	35491,2
Фізичним особам	30862,9	38976,0	46150,3	42303,0	51651,2	43222,0	60146,6
Кошти клієнтів	208589,6	224951,9	231386,4	309536,2	321705,4	464781,5	549986,6
Суб’єктів підприємництва	40491,6	47392,0	50195,1	84326,9	95089,8	130327,4	157329,3
Фізичних осіб	168058,2	177382,2	181013,3	225043,0	226373,3	333937,1	391514,0

Кошти клієнтів при цьому зросли в 2,6 рази (з 208,6 млрд. грн. станом на кінець 2017 року до 550,0 млрд. грн. станом на початок 2024 року), з них кошти корпоративних клієнтів – у 3,8 рази (з 40,4 млрд. грн. станом на кінець 2017 року до 157,4 млрд. грн. станом на початок 2024 року), кошти фізичних осіб – в 2,3 рази (з 168,1 млрд. грн. станом на кінець 2017 року до 391,5 млрд. грн. станом на початок 2024 року).

Структура кредитів та коштів клієнтів за АТ КБ «ПриватБанк» за 2017 – 2023 рік, станом на кінець року представимо на рис. 2.6. З рис. 2.6 видно, що на початок 2024 року кредити, надані фізичним особам складали 63% проти 37 % – корпоративному бізнесу. Ця структура за сім років змінилась в

бiк зростання частки кредитiв бiзнесу (станом на кiнець 2017 роки було надано 80% кредитiв домогосподарствам и 20% – суб'єктам господарювання). На кошти фiзичних осiб на рахунках АТ КБ «ПриватБанк» припадало на початок 2024 року 71,4% коштів клiєнтів, на кошти корпоративних клiєнтів – 28,6%. За досліджуваний перiод зросли залишки на рахунках бiзнесу. Банкіри пов'язують накопичення коштів за останні два воєнних роки iз вичікувальною стратегією бiзнесу. За цих обставин бiзнес волiє мати постійний доступ до своїх коштів, тому бiльше 75% цих коштів розміщено на рахунках на вимогу. З 2017 року частка коштів корпоративних клiєнтів зросла на 9,2 в.п.

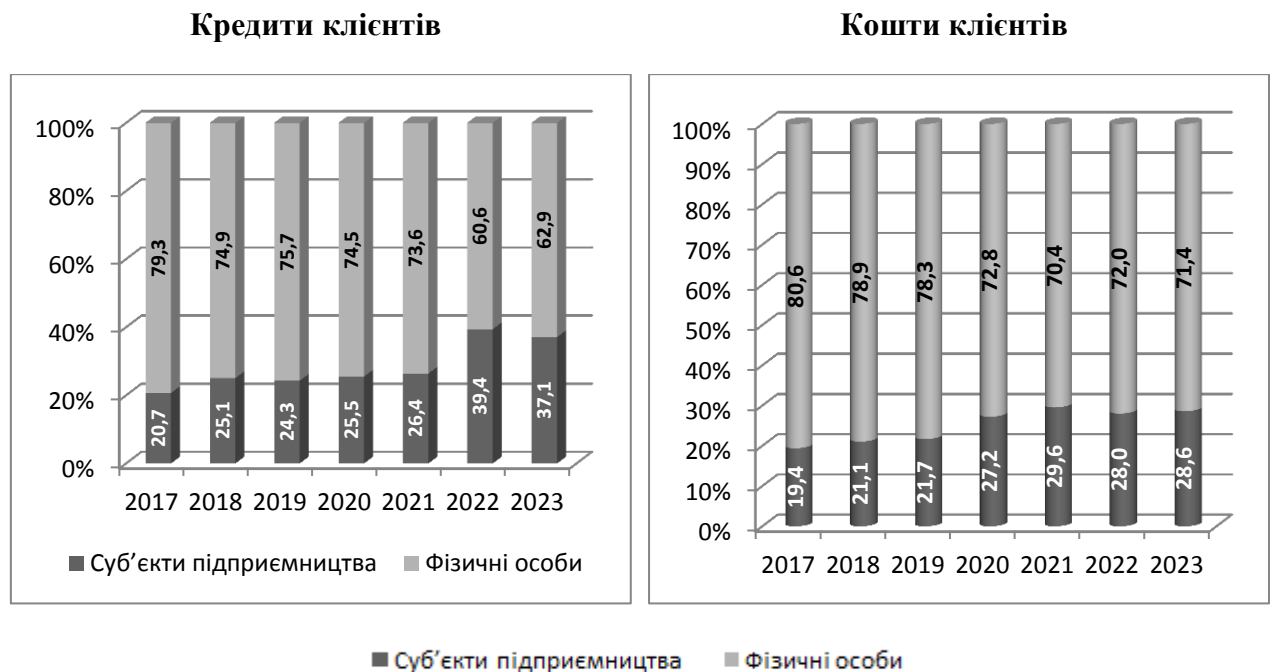


Рис. 2.6. Структура кредитів та коштів клієнтів за АТ КБ «ПриватБанк» за 2019 – 2023 рік, станом на кінець року (розроблено за [30])

Номінальна зареєстрована вартість випущеного акціонерного капіталу Банку станом на 31 грудня 2023 року складала 206 060 мільйонів гривень (на 31 грудня 2017 року: 206 060 мільйонів гривень). Загальна кількість ухвалених до випуску простих акцій складала 735,93 мільйони акцій (на 31 грудня 2017 року: 735,93 мільйони акцій) номінальною вартістю 280 гривень за акцію (на 31 грудня 2017 року: 280 гривень за акцію). Всі випущені прості акції повністю оплачені та зареєстровані. Кожна проста акція мала один

голос при голосуванні. Динаміка власного капіталу АТ КБ «ПриватБанк» за 2017 – 2023 роки представлена в табл. 2.3

Таблиця 2.3

Динаміка власного капіталу АТ КБ «ПриватБанк» за 2017 – 2023 роки,
млрд. грн. (розроблено за [30])

Показники	Роки, на кінець року							Відхилення (-,+) 2023/2017	
	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	Млрд. грн.	%
Статутний капітал	206,1	206,1	206,1	206,1	206,1	206,1	206,1	0	0
Нерозподілений прибуток	-199,0	-190,4	-169,9	-171,7	-157,3	-157,2	-144,6	54,4	-27,3
Інший капітал	18,5	15,8	18,3	18,6	18,0	8,9	21,8	3,3	17,8
Всього капіталу	25,6	31,5	54,5	52,8	66,6	57,8	83,3	57,7	225,4

Аналізуючи стан власного капіталу АТ КБ «ПриватБанк» за досліджуваний період, зауважимо, що щорічне отримання прибутку на протязі 2018 – 2023 років зменшило нерозподілений збиток банку, отриманий в 2016 – 2017 роках і збільшило власний капітал на 70,6 млрд. грн.

Значний приплив коштів і їх розміщення, а також розширення обсягу різноманітних послуг за які банк отримує непроцентний дохід, зменшення резервів під кредитні операції за рахунок підвищення якості кредитного портфеля сприяли зростанню позитивних фінансових результатів АТ КБ «ПриватБанк» за весь досліджуваний період. Динаміка прибутку банку за 2017 – 2023 роки наведена на рис. 2.7.

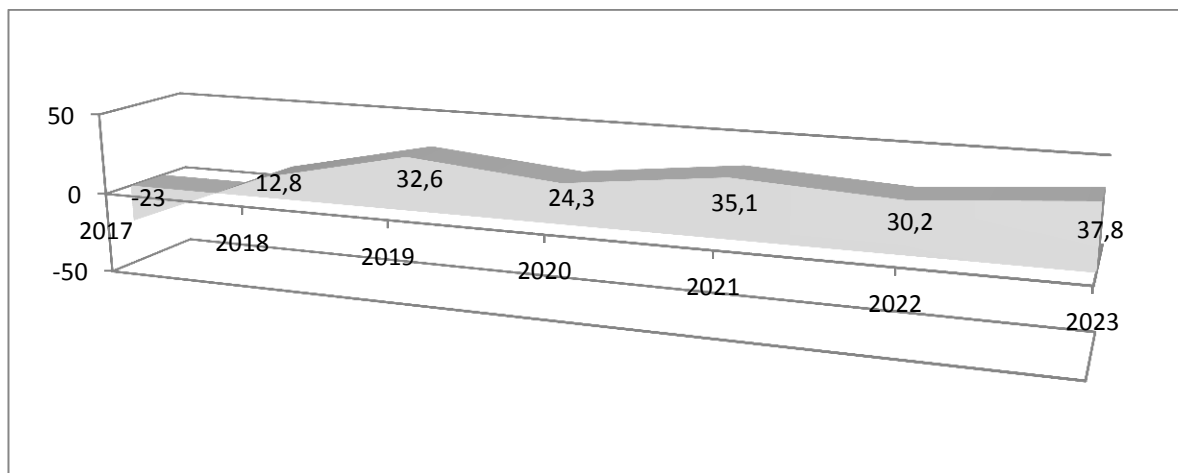


Рис. 2.7. Динаміка прибутку АТ КБ «ПриватБанк» за 2019 – 2023 роки,
млрд. грн. . (розроблено за [30])

При цьому показники прибутковості банку були вищими за показниками в цілому по банківській системі України (рис. 2.8). Таким чином, можна стверджувати, що АТ КБ «ПриватБанк» є високоприбутковим та високорентабельним банком.

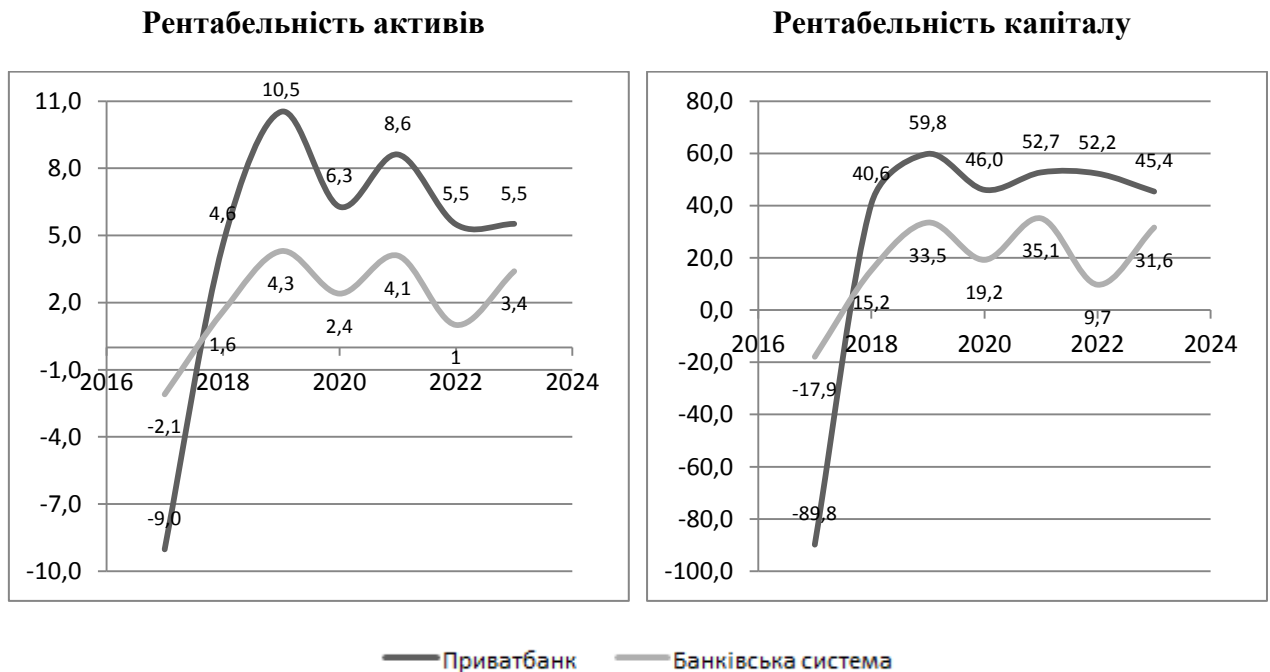


Рис. 2.8. Динаміка прибутковості АТ КБ «ПриватБанк» за 2019 – 2023 роки, станом на кінець року, % (розроблено за [30])

Банк розраховує нормативні коефіцієнти ліквідності, встановлені Національним банком України на щоденній основі. В табл. 3.1 показана динаміка дотримання коефіцієнтів ліквідності банком за 2019 – 2022 року, станом на 31 грудня.

З табл. 2.4 видно, що за досліджуваний період нормативи перевищували рекомендоване НБУ значення. Для управління ліквідністю в кризовий період розроблений План фінансування в кризових ситуаціях при виникненні кризи ліквідності, який містить перелік можливих причин, що призводять до кризи, ознаки кризи, а також перелік заходів по локалізації та ліквідації кризових явищ. Планом закріплені відповідальні за визначені заходи служби та порядок їх взаємодії. Банком також проводиться стрес-

тестування ліквідності за сценаріями, що охоплюють можливі несприятливі умови.

Таблиця 2.4

Динаміка дотримання економічних нормативів ліквідності АТ КБ «ПриватБанк» за 2019–2022 рр, % (розроблено за [30])

Назва показників	Нормативне значення	Станом на 31 грудня				
		2018	2019	2020	2021	2022
коефіцієнт покриття ліквідністю (LCR) за всіма валютами (LCRBB)	Не менше 100%	263,61	268,26	278,23	258,85	311,01
коефіцієнт покриття ліквідністю (LCR) в іноземній валюті (LCRIB)	Не менше 100%	102,03	307,71	218,18	200,36	260,14
коефіцієнт чистого стабільного фінансування (NSFR)	Не менше 90%	-	-	-	156,57	182,24

Дослідження нормативів капіталу банку за 2019 – 2023 роки свідчать про їх відповідність вимогам Національного банку України.

2.2. Особливості обслуговування корпоративних клієнтів банком

За даними банку, станом на початок 2022 року він обслуговував 1228 тис. клієнтів корпоративного бізнесу: 353 тис. юридичних осіб та 875 тис. фізичних осіб-підприємців.

Розглянемо особливості розрахунково-касового обслуговування корпоративних клієнтів АТ КБ «ПриватБанк».

Відкриття банківського рахунку юридичній особі обов'язково посвідчується договором банківського рахунку, який укладаються в письмовій формі. Банк зобов'язаний укласти договір банківського рахунку з клієнтом, який звернувся з пропозицією відкрити рахунок на оголошених банком умовах, що відповідають закону та банківським правилам. Договір банківського обслуговування корпоративних клієнтів АТ КБ «ПриватБанк»

(Додаток А) включає ряд розділів. Права та обов'язки банку та клієнтів в договорі наведені в Додатку Б.

Використовуючи сучасні технології банк відкриває своїм клієнтам цифрові рахунки. Відкриття цифрового рахунку передбачає можливість для клієнта дистанційного відкриття банківського рахунку без відвідування банку. Системи відкриття комерційних цифрових рахунків для корпорацій та малого бізнесу протягом 2020-2022 років мали активний розвиток (рис. 2.9).

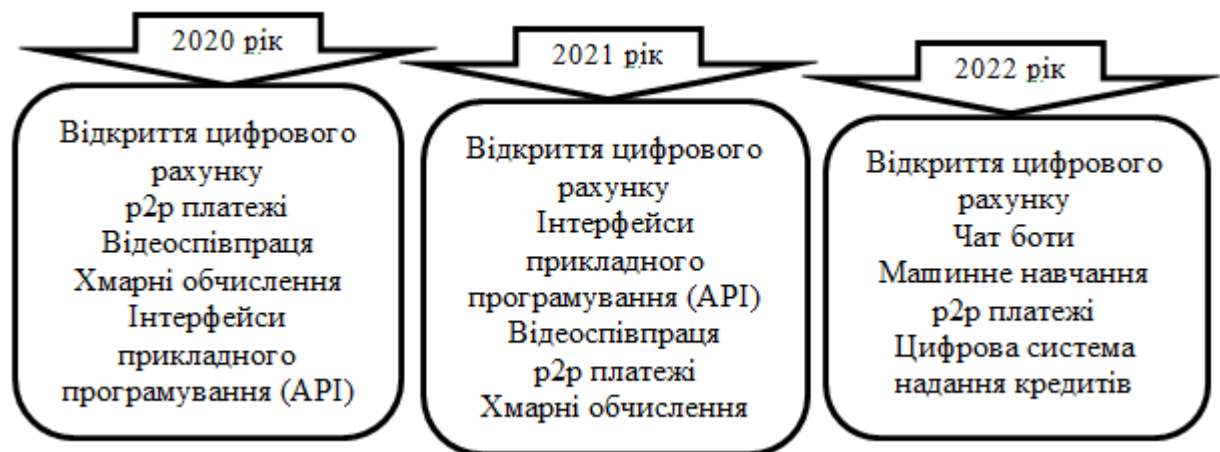
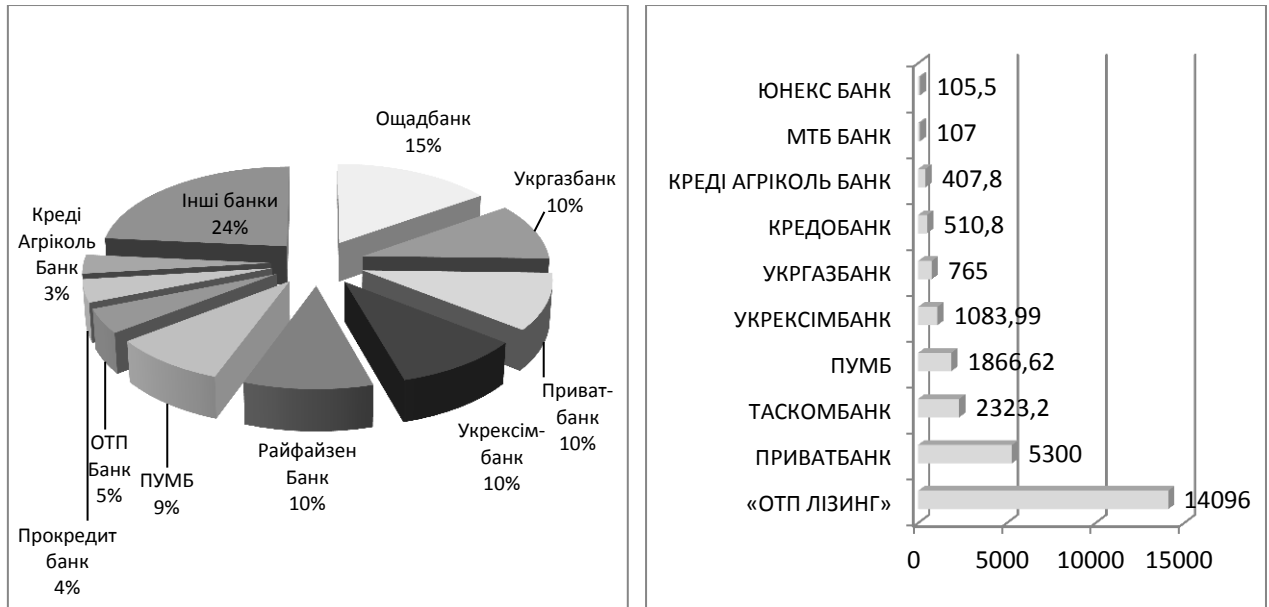


Рис. 2.9. Топ-5 технологій у банківській справі (розроблено за [33])

За відкритими рахунками клієнтів здійснюються розрахунково-касові операції. По рахункам юридичних осіб переважають безготівкові розрахунки, фізичні особи-підприємці більше ніж юридичні особи проводять операції з готівкою.

Як вже зазначалось, банк активно кредитує юридичні особи та фізичних осіб-підприємців в національній та іноземній валюті, надає пільгові кредити, обсяги наданих позик збільшуються. Щодо останніх двох років, то АТ КБ «ПриватБанк» як державний банк здійснював підтримку бізнесу пільговими кредитами, запровадив ряд пільг з початку воєнних дій для фізичних осіб. Державна програма “Доступні кредити 5-7-9%” залишається основним рушієм бізнес-кредитування 2023 року. Програма відіграла ключову роль у підтриманні кредитування бізнесу в найскладніший період повномасштабного вторгнення. Отже, на АТ КБ «ПриватБанк» припадає 10%

усього пільгового кредитування для бізнесу, він є активним учасником лізингових програм для бізнесу (рис. 2.10).



Частка АТ КБ «ПриватБанк» в пільговому кредитуванні бізнесу

Кошти лізингового портфеля крупніших банків лізингодавців, млрд. грн.

Рис. 2.10. Показники кредитної діяльності АТ КБ «ПриватБанк» для корпоративних клієнтів станом на 01.01.2024 року (розроблено за [34])

Водночас останніми місяцями відновлюється несубсидоване кредитування. Гривневі кредитні портфелі нарощували, зокрема, банки, що не є активними учасниками державних програм. В 2023 році значно активізувалось кредитування малого, середнього бізнесу та фізичних осіб-підприємців. Активне кредитування невеликого бізнесу знижує концентрацію банківських балансів та зменшує ризики. На рис. 2.11. наведено умови за якими надавали позики в минулому році найбільш активні банки, які здійснювали кредитування даного сегменту корпоративного сектору. З рис. 2.11. видно що АТ КБ «ПриватБанк» надає найбільш зручні умови для кредитування МСБ та мікробізнесу: за відсотковою ставкою 18,7%. Як ми вже зазначали, банк ставить своєю метою розширення обслуговування корпоративного бізнесу, але поки що більша частка кредитів

надана їм фізичним особам, і серед коштів на зберіганні в банку також більшу часту займають кошти домогосподарств.



Рис. 2.11. Найбільш активні банки з кредитування МСБ та ФОП в 2023 році (розроблено за [34])

Аналіз структури наданих кредитів на початок 2024 року (рис. 2.12) показує, що більше половини кредитів надано підприємствам роздрібною 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%).

На жаль, 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.

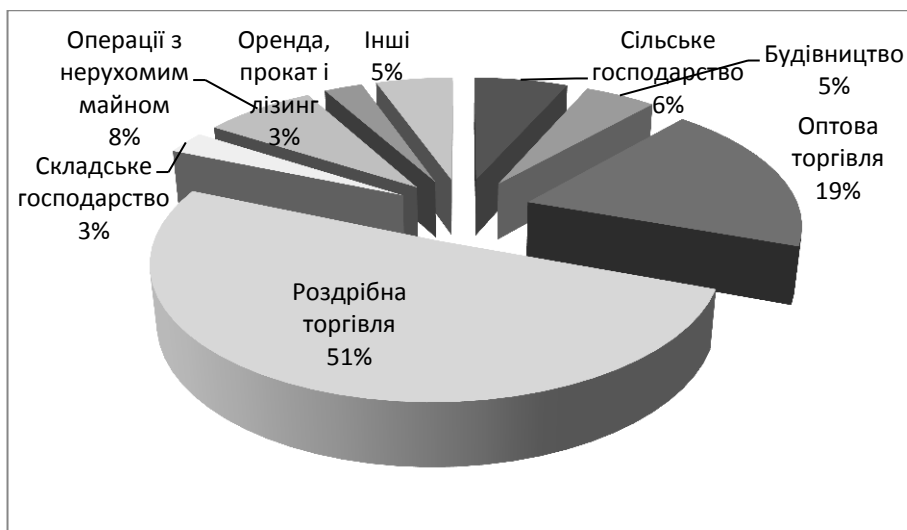
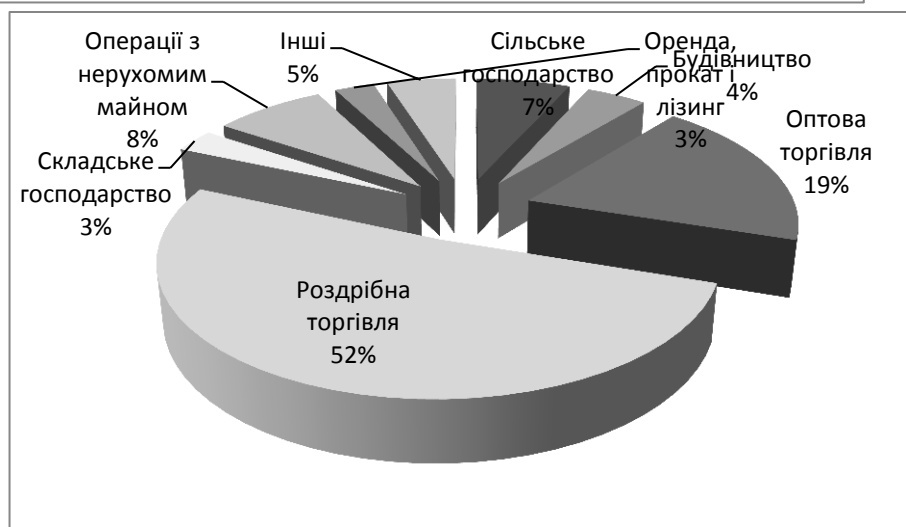
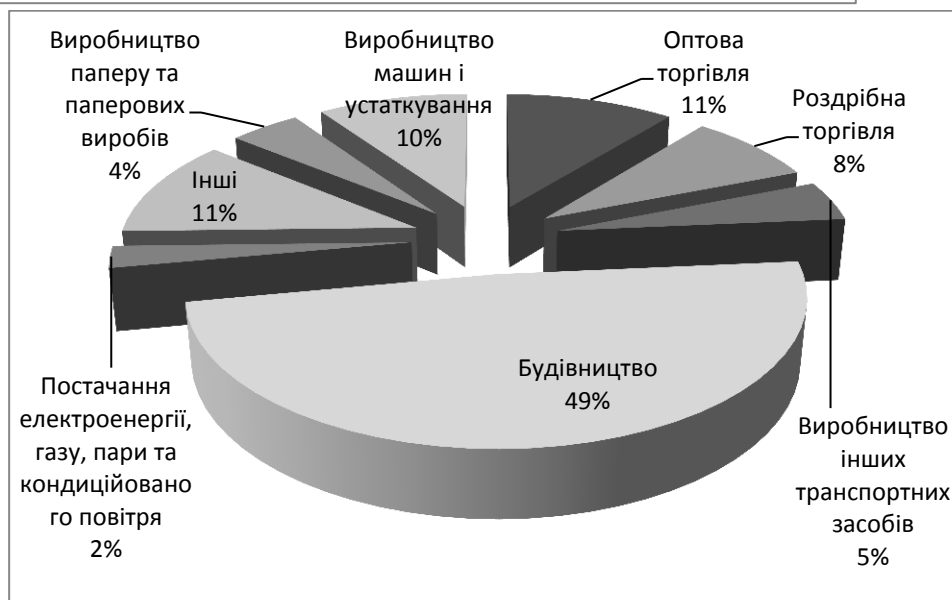
Усього**В національній валюті****В іноземній валюті**

Рис. 2.12. Структура залишків коштів за кредитами, наданими АТ КБ «ПриватБанк» суб'єктам господарювання станом на початок 2024 року (розроблено за [30])

Наочно структура непрацюючих та працюючих кредитів представлена на рис. 2.13.

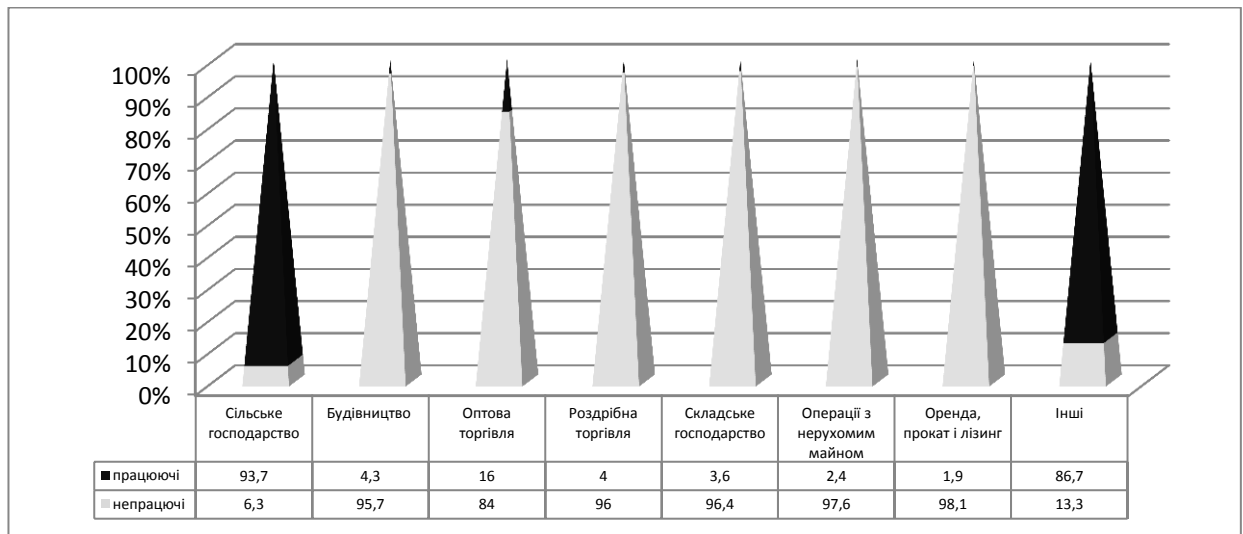


Рис. 2.13. Структура кредитів, наданих суб'єктам господарювання АТ КБ «ПриватБанк» за якістю станом на 01.01.2024 року (розроблено за [30])

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.

Окрім кредитування в національній валюті, АТ КБ «ПриватБанк» надає кредити корпоративним клієнтам в іноземній валюті.

Умови надання основних видів кредитів для бізнесу АТ КБ «ПриватБанк» наведені в Додатку В.

Далі розглянемо депозитні послуги АТ КБ «ПриватБанк» для корпоративних клієнтів. В табл. 2.5 наведена динаміка коштів суб'єктів господарювання в АТ КБ «ПриватБанк» за 2018 – 2023 роки. Як видно з табл. 2.5, кошти суб'єктів підприємництва в АТ КБ «ПриватБанк» зросли з 2018 по 2023 рік в 3,3 рази, при чому зростання спостерігалось тільки по коштам на вимогу, тому частка строкових депозитів корпоративного сектору

скоротилась на 13,8 в.п. (з 21,9% станом на кінець 2018 року до 8,1 % станом на початок 2024 року).

Таблиця 2.5

Динаміка та структура коштів суб'єктів господарювання в АТ КБ
«ПриватБанк» за 2018 – 2023 роки (розроблено за [30])

Показ- ники	Станом на кінець року											
	2018		2019		2020		2021		2022		2023	
	млрд грн	%	млрд грн	%	млрд грн	%	млрд грн	%	млрд грн	%	млрд грн	%
Кошти суб'єктів підпри- ємництва	47,4	100,0	50,2	100,0	84,3	100,0	95,1	100,0	130,3	100,0	157,3	100,0
На вимогу	37,0	78,1	39,6	78,9	39,6	47,0	69,3	72,9	116,1	89,1	144,6	91,9
Строкові	10,4	21,9	10,6	21,1	44,7	53,0	25,8	27,1	14,2	10,9	12,7	8,1

Якщо розглядати структуру коштів за галузями, то станом на початок 2024 року найбільше коштів зберігається на рахунках сфери послуг (38,6%), 25,2% – на рахунках виробничих підприємств, та 23,2% - на рахунках підприємств торгівлі. З 2018 року структура коштів змінилась, на початок 2018 року більше 50% даних коштів припадало на інші галузі діяльності, у тому числі і на фінансові структури (рис. 2.14)

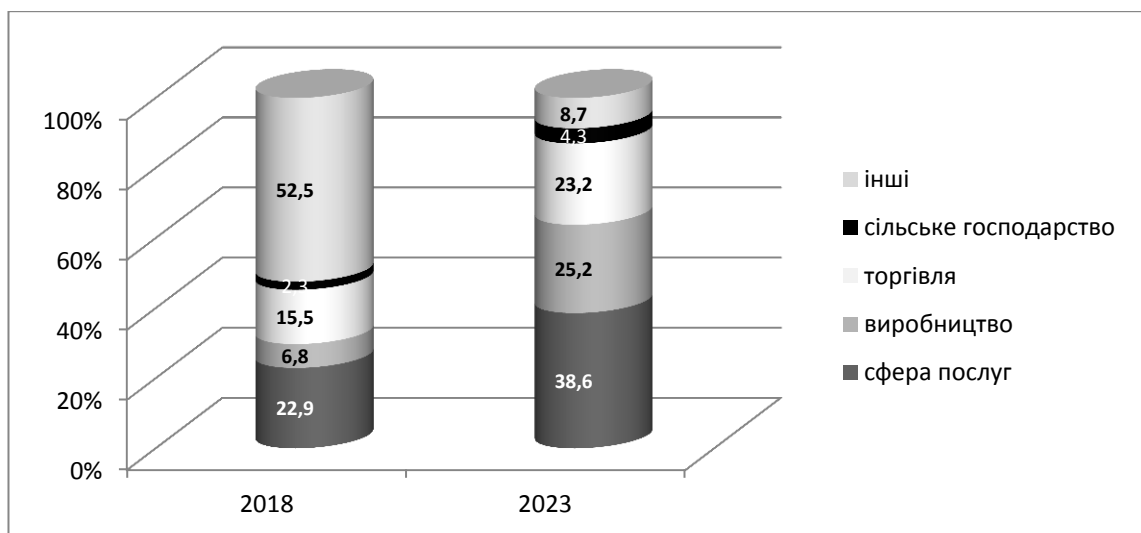


Рис. 2.14. Структура коштів суб'єктів господарювання на рахунках АТ КБ «ПриватБанк», станом на кінець року, % (розроблено за [30])

На наш погляд, на збільшення обсягів коштів суб'єктів господарювання в банках впливають темпи інфляції та девальвація

національної валюти. Порівняємо темпи зростання депозитів корпоративних клієнтів АТ КБ «ПриватБанк» в національній валюті з темпами інфляції та темпи зростання депозитів корпоративних клієнтів в іноземній валюті з темпами знецінення гривні по відношенню до долара США (рис. 2.15)

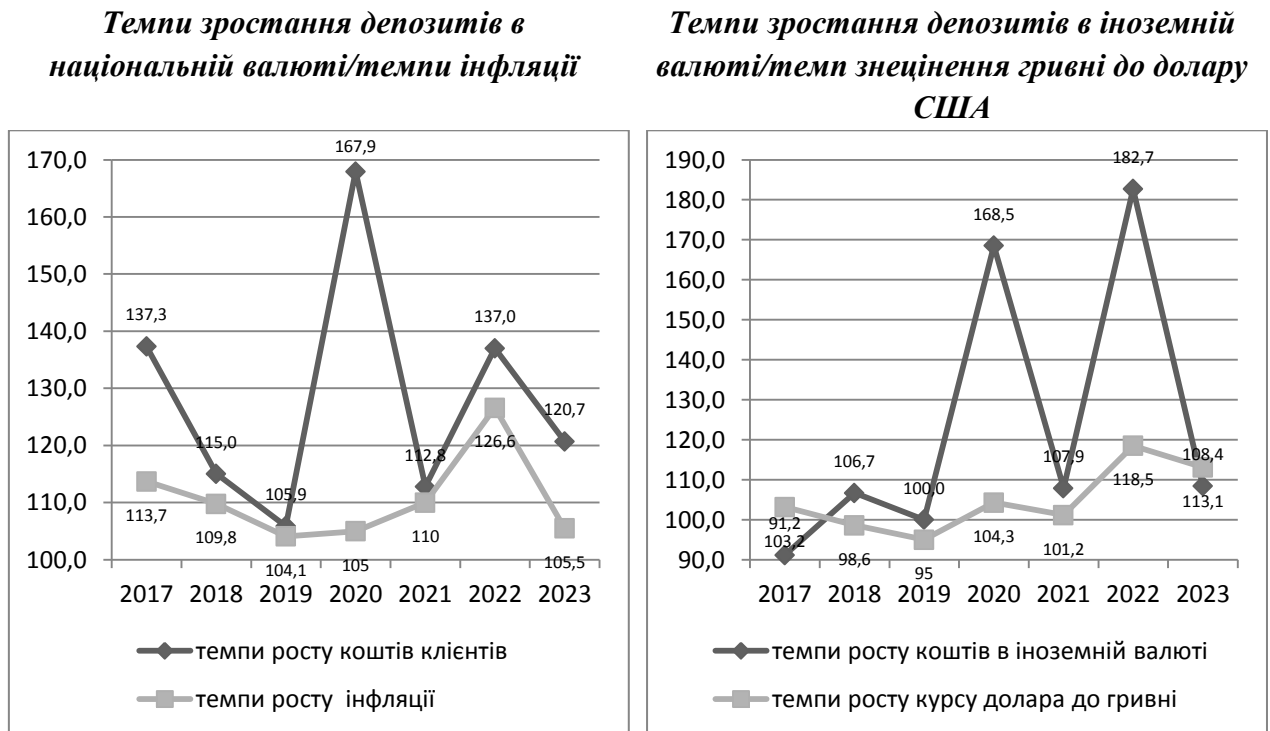


Рис. 2.15. Вплив факторів на темпи зростання депозитів корпоративних клієнтів АТ КБ «ПриватБанк» за 2017 – 2023 роки, %
(розроблено за [30,32, 35])

Графіки на рис.2.15 свідчать, що в АТ КБ «ПриватБанк» спостерігається за досліджуваний період (з 2017 по 2023 роки) 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.

Щодо коштів корпоративних клієнтів в іноземній валюті (табл. 2.6), то вони зросли в АТ КБ «ПриватБанк» за досліджуваний період зросли в 3,8 рази (з 13,4 млрд. грн. станом на кінець 2017 року до 31,5 млрд. грн. станом на початок 2024 року). Не зважаючи на стійку тенденцію до зростання валютних коштів, їх частка в загальному обсягу коливалась від 36,5%

(найвищий результат станом на кінець 2022 року) до 27,3% (найнижчий результат станом на кінець 2021 року). Станом на початок 2024 року 32,7% коштів корпоративних клієнтів АТ КБ «ПриватБанк» зберігалось в іноземній валюті.

Таблиця 2.6

Динаміка коштів корпоративного сектору АТ КБ «ПриватБанк»,
наданих банками в іноземній валюті за 2017 – 2023 роки
(розроблено за [30])

Показники	Роки, на кінець року							Відхилення 2023/2017
	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	
Усього, млрд. грн.	40,5	47,4	50,2	84,3	95,1	130,3	157,3	116,8
З них в іноземній валюті, млрд. грн.	13,4	14,3	14,3	24,1	26,0	47,5	51,5	38,1
Частка іноземної валюти, %	33,1	30,2	28,5	28,6	27,3	36,5	32,7	-0,4

Доцільно розглянути структуру валютних коштів на рахунках суб'єктів підприємництва в банку (рис. 2.16).

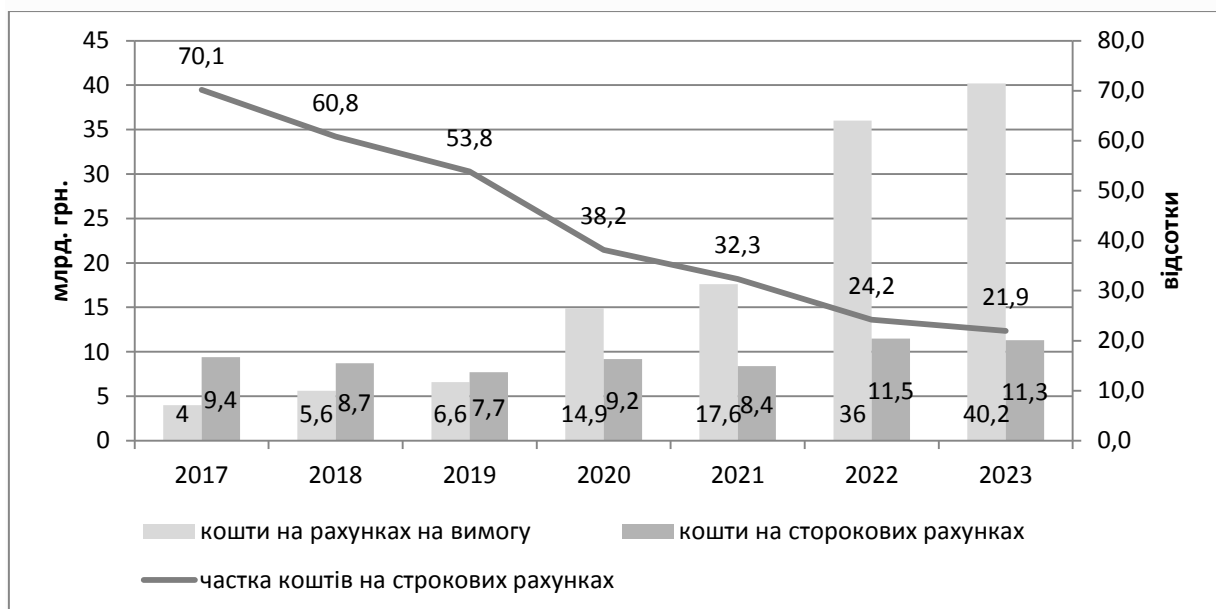


Рис. 2.16. Структура валютних коштів на рахунках корпоративних клієнтів в АТ КБ «ПриватБанк» (розроблено за [30])

З рис. 2.16. видно, що корпоративні клієнти зберігають свої валютні кошти як на рахунках на вимогу, так і строкових депозитах. За

досліджуваний період кошти на вимогу зросли в 10 разів (з 4 млрд. грн. станом на кінець 2017 року до 40,2 млрд. грн. станом на початок 2024 року), а кошти на строкових депозитах лише на 20% (з 9,4 млрд. грн. станом на кінець 2017 року до 11,3 млрд. грн. станом на початок 2024 року) і тому більше ніж в два рази скоротилась частка депозитних валютних коштів в загальних коштах суб'єктів підприємництва, що розташовані на рахунках АТ КБ «ПриватБанк» (з 70,1% станом на кінець 2017 року до 21,9% станом на початок 2024 року).

Таким чином, можна зробити висновок, що на початок 2024 року 22% коштів в АТ КБ «ПриватБанк» українські бізнесмени зберігають на строкових депозитних рахунках в іноземній валюті. Дані кошти є основою для кредитування в іноземній валюті, банк пропонує корпоративним клієнтам різноманітні депозитні продукти. 78% коштів суб'єкти підприємництва зберігають на рахунках на вимогу. Саме ці кошти вони використовують для здійснення розрахунків при зовнішньоекономічній діяльності.

АТ КБ «ПриватБанк» пропонує своїм корпоративним та індивідуальним клієнтам різноманітні депозитні продукти. В Додатку Г представлено порівняння депозитів для юридичних осіб та підприємців.

АТ КБ «ПриватБанк» пропонує корпоративним клієнтам, що здійснюють зовнішньоекономічну діяльність ряд послуг (рис. 2.17).

Також для підтримки ЗЕД АТ КБ «ПриватБанк» надає:

1) Зручні сервіси «Приват24 для бізнесу». Наприклад, торгова платформа – унікальний та інноваційний сервіс із керування валютно-обмінними операціями.

2) Вигідні тарифи без прихованих комісій (тарифи розглянемо пізніше в порівнянні з іншими банками).

3) Професійні безкоштовні консультації та персональний валютний менеджер.

4) Швидкі розрахунки з широкою кореспондентською мережею та SWIFT gpi.



Рис. 2.17. Послуги АТ КБ «ПриватБанк» корпоративним клієнтам в організації зовнішньоекономічної діяльності (розроблено за [30])

Як і в будь-якому банку банківського сектору України, АТ КБ «ПриватБанк» відкриває корпоративним клієнтам валютний рахунок для проведення операцій з іноземною валютою згідно з укладеним договором банківського рахунку. Щодо проведення операцій з іноземною валютою по рахунку, в договорі передбачено наступні умови (Додаток Д).

Банк відкриває рахунок формату IBAN – (International Bank Account Number) – міжнародний номер банківського рахунку. Його призначення – спрощення операцій між банками різних країн. Це стандартна система банківського рахунку в державах Євросоюзу.

З 5 серпня 2019 року в Україні запроваджено міжнародний номер банківського рахунку (IBAN), що складається з 29 символів. Вони умовно поділяються на дві групи. Перші 10 знаків – код країни, контрольне число та код банку. Перші дві літери – UA – код України. Два символи після коду – контрольні, вони призначені для перевірки достовірності рахунку й захищають інформацію від помилок під час внесення даних. Наступні

шість цифр – код МФО банку. Друга група символів (19 знаків) – номер рахунку клієнта банку. Перші п'ять нулів, як правило, доповнюють IBAN до 29 знаків, а 14 цифр – це номер рахунку. Структура рахунку IBAN корпоративного клієнта АТ КБ «ПриватБанк» представлена в табл. 2.7. Рахунок № UA193052990000026001004907640. Власник фізична особа-підприємець Барський А.О.

Таблиця 2.7

Структура рахунку IBAN корпоративного клієнта АТ КБ
«ПриватБанк» (розроблено за [30])

Код країни (2 літери)	Контрольні цифри (2 цифри)	МФО Банку (6 цифр)	Нулі для загальної кількості символів (5 цифр)	Балансовий рахунок клієнта (4 цифри)	Код клієнта в банку (10 цифр)
UA	19	305299	00000	2600	1004907640
Україна	Контрольний код	ПриватБанк	заставка	Кошти до запитання суб'єктів господарської діяльності	Барський Андрій Олегович

Найбільш розповсюдженою формою міжнародних розрахунків, що здійснюються через АТ КБ «ПриватБанк» є акредитивна форма. Правила використання акредитивів визначено авторитетною міжнародною організацією. Це зручно як клієнтам, так і банкам, оскільки кожен учасник угоди має чітке уявлення про свої права та обов'язки та стандартні вимоги до всіх учасників. Схема розрахунків по акредитиву надана на рис. 2.18.

Менеджмент АТ КБ «ПриватБанк» вважає, що банк має особливі переваги в оформленні міжнародних акредитивів в порівнянні з іншими банками банківського сектору України. Переваги оформлення міжнародного акредитива в АТ КБ «ПриватБанк» представлені в Додатку Е.

Переваги АТ КБ «ПриватБанк» серед інших банків в оформленні міжнародних акредитивів простежуються і в тарифній політиці. Вважаємо доцільним провести порівняння тарифів за міжнародним акредитивам по банкам різної власності банківської системи України. Для аналізу оберемо наступні банки:

- державний банк: АТ «Укрексімбанк»;
- банк іноземної банківської групи: АТ «Райффайзен Банк»;
- банк з українським приватним капіталом: АТ «ПУМБ».

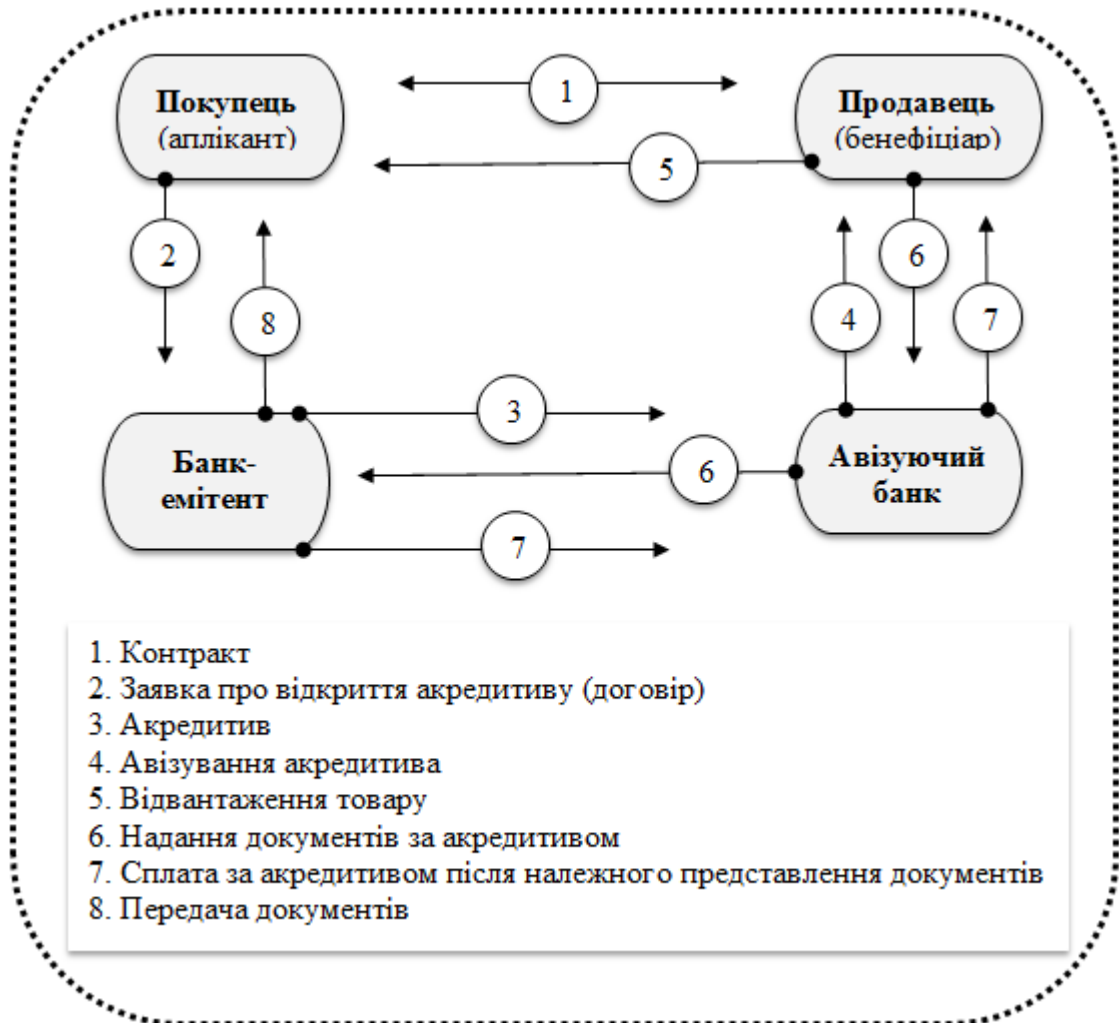


Рис. 2.18. Схема розрахунків по міжнародному акредитиву (розроблено за [36])

Порівняння тарифів зазначених банків за міжнародними акредитивами наведено в Додатку Ж. Як свідчать дані Додатку Ж, АТ КБ «ПриватБанк» надає найбільш зручні тарифи для проведення розрахунків по акредитиву серед досліджуваних банків.

Для надійності ЗЕД-угод АТ КБ «ПриватБанк» надає своїм клієнтам банківські гарантії. Банківська гарантія – це зобов'язання банку виплатити бенефіціару проти його вимоги платежу певну суму в разі невиконання

його контрагентом (принципалом за гарантією) своїх контрактних зобов'язань.

Переваги АТ КБ «ПриватБанк» в наданні банківській гарантії в порівнянні з іншими банками наступні: оперативність видачі гарантії – покрита (забезпечена грошима) гарантія видається протягом одного дня та без договору; низькі тарифи; індивідуальний підхід під час складання гарантії, з урахуванням особливостей бізнесу клієнту.

Міжнародні розрахунки для своїх клієнтів АТ КБ «ПриватБанк» здійснює через систему SWIFT.

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 гарантії і поручительств; довірчі операції; бухгалтерська допомога підприємствам.

2.3. Цифровізація банківських послуг корпоративним клієнтам

Вже не один десяток років в світі класичні фінансово-кредитні установи перетворюються на високотехнологічні платформи, які здатні створювати нові алгоритми прибутку, з використанням штучного інтелекту та інших технологій. Згодом такі високотехнологічні платформи зможуть керувати людськими ресурсами та капіталом як єдиним набором можливостей. На міжнародному рівні у фінансово-банківській сфері відбувається перехід до дистанційної взаємодії клієнтів та банківських службовців, які використовують електронні послуги, що дозволяє знизити транзакційні витрати та користуватися багатьма банківськими послугами у цілодобовому режимі незалежно від місця знаходження як банку, так і самого клієнта.

Найбільш ефективні цифрові технології, що застосовуються у світовій фінансово-банківській сфері, представлені у табл. 2.8.

Таблиця 2.8

Цифрові технології, що застосовуються у фінансово-банківській сфері
(розроблено за [40])

№ з\п	Технологія	Характеристика
1	RegTech	технологія для виконання вимог регуляторів
2	Мобільні технології	мобільні програми для планшетів, телефонів та ноутбуків
3	Application Programming Interface	інтерфейс програмування додатку
4	Big Data	технологія Великих даних
5	Big Five	штучний інтелект, який замінює співробітників банку в найбільш ресурсомістких операціях
6	Internet of Things, IoT	інтернет речей, що використовується для збирання та аналізу інформації в банківській сфері
7	Machine Learning	роботизація та машинне навчання
8	Біометрія	використовується банками для ідентифікації клієнтів онлайн, як правило, за голосом та фотографії
9	Блокчейн	технологія розподіленого реєстру
10	Відкриті інтерфейси	надають доступ до ліцензійних програм

Розглядаючи наведені цифрові технології зауважимо, що, наприклад, застосування технології Big Five у банківській сфері (штучний інтелект, що створює психологічний тип особистості на основі зібраних даних), здатне принести до 50 млн. доларів чистого прибутку за рік. Застосування штучного інтелекту під час аналізу даних дозволяє уникнути багатьох ризиків під час укладання угод, оскільки враховує такі показники клієнтів, як сумлінність, законослухняність, старанність, емоційна стійкість, надійність. При цьому застосування технологій штучного інтелекту, нейронних мереж та інших інновацій не відкидає діяльності працівників банку, а лише її оптимізує. Згідно з прогнозом експертів, застосування штучного інтелекту у фінансово-банківській сфері до 2030 року може дати додатковий дохід у розмірі 300 млрд. доларів. Штучний інтелект призвів до кардинальних змін у банківській сфері. Особливо революційною є боротьба з шахрайською діяльністю, яка є основною загрозою для клієнтів банку.

Цифрова технологія RegTech виконує вимоги державних регуляторів про ідентифікацію клієнта за біометричними та іншими характеристиками,

про протидію шахрайським діям, про автоматизацію звітності та комплаєнс-контроль. Технологія машинного навчання (Machine Learning) – створення алгоритмічного коду, який створюється машиною за мінімальної участі людини на основі аналізу однотипних дій. За допомогою цієї технології зручно працювати з великим обсягом даних тощо.

На сьогоднішній день банківські продукти та пропозиції будуються на розвитку інтернет-банкінгу та мобільного додатка (фактично той же інтернет-банкінг лише доступ до нього здійснюється через мобільний додаток).

Отже, електронний банкінг - це комерційний вид дистанційних банківських послуг спрямований на задоволення потреб клієнтів за допомогою електронного серверу цілодобово з максимально можливим віддаленням від відділення [43].

Цифровий банкінг являє собою оцифрування кожної програми та виду діяльності, здійснюваної фінансовими установами та їх клієнтурою. Переваги та недоліки оцифрування банківських даних представлені в табл. 2.9.

Таблиця 2.9

Переваги та недоліки оцифрування в банківській сфері (розроблено за [44])

Переваги	Недоліки
– зростання кількості безготівкових операцій та умов для їх здійснення (наприклад, велика кількість банкоматів) сприяє суттєвій економії коштів та для клієнтської бази, і для самих банківських установ; – цифрова аналітика, доступна банкам, дозволяє підходити до питань прийняття рішень ефективніше; – зростання клієнтської бази, пов'язане з тим, що взаємодія з банком стає зручнішою; – скорочення кількості помилок, допущених через людський фактор; – зниження потреби у великих сумах готівкою; – скорочення відмінностей в обслуговуванні клієнтів у містах та сільській місцевості; – зменшення загрози створення та розповсюдження фальшивої валюти (за рахунок збільшення обсягу безготівкових операцій)	– значне зниження потреби у людському ресурсі у зв'язку з широким застосуванням різних програм автоматизації; – скорочення кількості банківських відділень, що тягне за собою скорочення робочих місць та ускладнює взаємодію з банком споживачів послуг із категорії «50+», які не відчують комфорт при роботі з цифровими каналами; – вразливість більшості банківських установ по відношенню до кібератак

Цифровізація може допомогти банкам скоротити витрати та оптимізувати обслуговування клієнтів. Незважаючи на те, що впровадження ІТ-рішень є, як правило, дорогим, а нові цифрові банківські інструменти не

завжди добре сприймаються клієнтами, розробка чіткого бачення цифровізації, ймовірно, дозволить банкам подолати проблеми, що виникають.

У майбутньому на клієнтів, ймовірно, чекають банківські системи із власною формою штучного інтелекту, а деякі інструменти для взаємодії з клієнтами з його використанням (наприклад, чат-боти) вже впроваджено.

Фахівці зазначають, що цифровізація банків в даний час знаходиться в стадії діалогової комерції (з 2017 року), яка змінила епоху онлайн- та мобільного банкінгу (2012-2017 рр.) [45]. Початком періоду діалогової комерції послужив розвиток діалогового штучного інтелекту та зростання кількості мобільних додатків.

Діалогова комерція – ця стратегія електронної комерції, спрямована на спілкування з клієнтами шляхом обміну повідомленнями за допомогою діалогових технологій штучного інтелекту та живого чату, щоб допомогти покупцям знайти те, що вони шукають, і спростити процес покупки. Однією з галузей діалогової комерції є діалоговий банкінг, також що має назву "чат-банкінг" [46].

Звіт PriceWaterhouseCoopers (міжнародна мережа компаній, що пропонують послуги в галузі консалтингу та аудиту) «Зміна банківської справи зі штучним інтелектом» показав, що чат-боти входять до трійки найпопулярніших додатків, які інвестують банківські установи [47, с. 50].

Група компаній Keypova, яка здійснює моніторинг та аналіз цифрових фінансових послуг для споживачів та малого бізнесу, включаючи банківську справу, виділяє чотири варіанти автоматизованої комунікації банку та клієнта:

- чат-боти із запрограмованими відповідями;
- чат-боти з двостороннім листуванням у чаті;
- текстовий чат в реальному часі;
- віртуальні помічники за допомогою штучного інтелекту або обробки природної мови.

Найпопулярнішою цифровою підтримкою, надається 90% банками, є чати із запрограмованими відповідями та чати з двостороннім обміном повідомленнями. Більше половини з них (53%) надають допомогу у чаті із запрограмованими відповідями, ще 24 % забезпечують двосторонній обмін повідомленнями в чат-ботах для користувачів, що пройшли аутентифікацію. Все частіше з'являються віртуальні помічники з обробкою природної мови, здатні розуміти різні способи, якими клієнти ставлять запитання. Проте, менш ніж 20% проаналізованих компанією Keypova Group банків пропонують віртуальних помічників, заснованих на штучному інтелекті та прогнозній аналітиці [48].

У 2023 році більшість банків суттєво оновили інтернет-банкінг для корпоративних клієнтів, а також удосконалили або розробили з нуля мобільні застосунки для МСБ та приватних підприємців. В табл. 2.10 наведені мобільні додатки основних банків, що обслуговують на сучасному етапі корпоративних клієнтів. 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, досьє ділової репутації, зарплатні та інші виплати, бізнес-картки, кредити й депозити, електронний підпис та інші.

Таблиця 2.10

Мобільні додатки провідних банків України
(розроблено за [30, 37, 38, 41, 42])

Банк	Додаток	Банк	Додаток
ПриватБанк	Приват 24 для бізнесу	ПУМБ	Digital Business
Ощадбанк	CorpLight	Креді Агріколь Банк	CORPEX
Райффайзен Банк	Raiffeisen Business Online	Сітібанк	CitiBusiness
Укрексімбанк	iFOBS EXIM	Укрсиббанк	UKRSIB business
Укргазбанк	ЕКО БУМ 24/7	ОТП Банк	ОТПбізнес

В даний час першочерговим завданням топ-менеджменту найбільших банків є впровадження нових цифрових технологій та їх застосування для аналізу потенційного ринку клієнтів та збільшення прибутку за рахунок нових каналів залучення та прискорення процесів. Цей тренд прогнозує, що

більша частина прибутку банківського сектора в умовах цифровізації перейде до тих банків, які зможуть пристосуватися до нових умов та успішно впровадити цифрові механізми, створюючи нові продукти та процеси. Так, найбільш розвиті в діджиталізації банки світу вже сьогодні займаються доведенням до досконалості своїх мобільних додатків, а також створюють так звані «хакатони» та agile-команди, тобто об'єднання фахівців з різних областей, що спільно створюють та удосконалюють проривні технології та нові продукти банків.

Банківська система України знаходиться в перших лідерах по впровадженню цифрових фінансових технологій в свою роботу.

В вітчизняних банках діджиталізацією охоплено значну частину традиційних та нетрадиційних операцій, в тому числі і кредитування взагалі і роздрібне зокрема. Цифровізація кредитування дозволяє розширити доступ до фінансових послуг: скорочуючи операційні витрати, вона робить економічно вигідним надання невеликих позик. Розширення доступу до фінансових послуг відбувається також за рахунок підвищення фінансової та цифрової грамотності споживачів, завдяки чому вони можуть раціональніше управляти своїми боргами.

Наприклад, через мобільні додатки «Приват 24» та «Ощад 24/7» АТ КБ «Приватбанк» та АТ «Ощадбанк» надають кредити фізичним особам за запитом, оформленим онлайн на сайті банку, рішення про надання кредиту клієнти також отримують віддалено. У разі позитивно рішення кредит спрямовується на кредитну картку отримувача. Списання відсотків та суми наданого кредиту теж здійснюється автоматично при наявності коштів на картці.

Підсумовуючи, важливо відзначити, що цифровізація роздрібного кредитування – потужний інструмент для розвитку банківського сектора, що дозволяє збільшити конкуренцію та вдосконалити пропозицію для кінцевого споживача, знизити ряд витрат та отримати додатковий прибуток для банків за рахунок нових каналів залучення.

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.

Протягом 2022 року за допомогою сервісів ПриватБанку 4,5 млн українців здійснили більше 28 млн міжнародних грошових переказів з-за кордону. За рік кількість здійснених через ПриватБанк міжнародних переказів зросла на 16%, а загальна сума - на 7%. В умовах війни міжнародні перекази в Україні стали все більше диджитальними. У 2022 році майже 97% клієнтів ПриватБанку отримували перекази виключно на картки через Приват24 та інші дистанційні канали - банкомати, термінали самообслуговування та контактний центр. Понад 96% переказів на картку клієнти роблять у Приват24, при цьому майже 1,3 мільйона р2р переказів здійснені за допомогою сервісу переказів за номером телефону, а не номером картки.

Висновки до розділу 2

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.

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.

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 т 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, досьє 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.

В умовах боротьби українських банків за перспективних клієнтів вважаємо доцільним рекомендувати АТ КБ «ПриватБанк» впровадження закордонного досвіду комплексних партнерських взаємовідносин зі своїми корпоративними клієнтами.

РОЗДІЛ 3. УДОСКОНАЛЕННЯ НАДАННЯ ПОСЛУГ КОРПОРАТИВНИМ КЛІЄНТАМ В АТ КБ «ПРИВАТБАНК»

3.1. Зарубіжний досвід організації надання банківських послуг корпоративним клієнтам

За даними McKinsey, із сукупних доходів глобальної банківської індустрії 5,5 трлн дол. США у 2019 р. операції з підтримки діяльності корпорацій (Corporate and commercial banking) принесли 1653 млрд. дол. США, за рентабельністю: ставлення витрат до доходів у 2019 р. у корпоративному секторі банківської діяльності – 45-49%. [49]. З погляду генерування прибутку на одиницю доходу очевидна привабливість корпоративної банківської справи, але вищі і ризики, і витрати традиційних банків на утримання відділень.

Таким чином, комплексне обслуговування корпорацій – не лише найбільший сегмент банків за прибутковістю, а й найприбутковіший. Водночас дуже серйозний тиск на цей сектор банківської діяльності виявляється зі сторони регуляторів (для забезпечення надійності банківської системи як одного з ключових структурних елементів економіки будь-якої країни, і тому, що бізнес-банки, що обслуговують, залучають вклади населення), а також – з боку цифрових конкурентів, які намагаються впровадитись не лише у роздрібні операції банків.

Одночасно змінюються пріоритети корпоративних банківських клієнтів, вище керівництво яких змушує дедалі більше зосередитися на аналізі діяльності та виробленні пропозицій щодо підвищення ефективності та конкурентоспроможності власних компаній. А робота з розрахунково-кредитного забезпечення діяльності корпорацій та управлінню відповідними ризиками, яка сама по собі не створює додаткової вартості компаніям, що не забезпечує якісних відмінностей у товарах та послугах, які компанії пропонують на ринку, але потребує пристойних витрат за її забезпечення (у

середньому близько 1% від виручки), бачиться їм як побічний продукт основної діяльності, що не визначає їхню конкурентну позицію на ринку. Тому для компаній може бути доцільним передати цю роботу на аутсорсинг професіоналам у цій галузі, якими і є кредитні організації, якщо останні готові та можуть надати компаніям відповідний сервіс [50].

Очевидно, що банки мають бути зацікавлені у посиленні зв'язків зі своїми корпоративними клієнтами, якщо це дає можливість більше заробити, оскільки кредитні організації в більшості своїй, як і раніше, далекі від досягнення віддачі на капітал вище його вартості для акціонерів. У зв'язку з цим є доцільним розглянути можливості, які є у банків для розвитку доходної бази у цьому сегменті для сприяння підвищенню їх загальної рентабельності.

На корпоративний бізнес традиційних банків поки немає такого тиску з боку цифрових конкурентів у частині кредитування (за винятком МСБ), але в галузі надання послуг з управління розрахунками та ризиками фінтех та великі технологічні компанії роблять серйозні зусилля для отримання частки комісійного доходу від цього бізнесу, який традиційно належав банкам. Наприклад, у загальному обсязі доходів від фінансування глобальної торгівлі в 46 млрд дол. США в 2019 р. частка розрахунків за відкритому рахунку (без участі банку у документарному підтвердженні здійснення постачання) становила 46% [51], з яких на небанківське фінансування вже припало 38% з очікуваним збільшенням протягом наступних п'яти років до 50% [49].

Саме тому і з урахуванням зазначених вище обставин банкам необхідно вжити заходів для посилення взаємодії з корпоративними клієнтами з метою зміцнення своєї франшизи з ними, збереження та надалі примноження своїх доходів та прибутку за рахунок виходу на новий рівень взаємовідносин, який дозволить цій групі клієнтів більше уваги приділяти своєму власного розвитку, керуючи, але не займаючись операційним управлінням розрахунково-кредитними операціями та відповідними ризиками, сервіс за якими можуть на аутсорсингу надати банки.

Моделі співпраці банків з корпоративними клієнтами визначаються цілями, яких банки хочуть досягти. Головні з них: підвищення прибутку та віддачі на капітал з урахуванням наявних у кредитних організацій можливостей за рахунок продажу клієнтам, що генеруються банком продуктів, зниження витрат на поліпшення їх співвідношення з доходами, протидія агресивним спробам цифрових конкурентів забрати частину банківського бізнесу, прискорення інновацій та відповідність ускладненим вимогам клієнтів. Робота в цих напрямках впливає на весь ланцюжок створення банками вартості, яка включає контакти з клієнтами, банківські продукти (з прийняттям ризику на баланс банку і без нього), канали продажів, наявність ресурсів (грошових та інтелектуальних), бренд та історію відносин з клієнтом, операційний процесинг та підтримують основну діяльність банківських функцій.

У сучасних умовах досягнення вказаних цілей прискорюється використанням технологічних рішень, які підвищують ефективність кожного напрямку роботи банку. Так, поглиблена аналітика потреб клієнта сприяє зростанню доходів, дозволяє визначити спектр продуктів і послуг понад надані і запропонувати наявні та нові тоді, коли вони необхідні клієнту, за оптимальною для банку та клієнта ціною. Моделі предиктивної аналітики надають можливість вчасно ідентифікувати та суттєво знизити можливі ризики у діяльності банку та клієнта. Комплексна автоматизація процесів, організованих на нових технологічних платформах, сприяє спрощенню та прискоренню операційних процесів, підвищенню їх надійності та на цій основі – зниженню операційних витрат. Інновації дозволяють якісно покращити управління ліквідністю та капіталом, забезпечити для клієнта прозорість операцій у режимі реального часу.

Оскільки ефективно працювати по всіх ланках ланцюжка створення вартості вдасться далеко не всім, можна виділити такі моделі взаємодії банків із бізнесом:

1) довірений консультант, коли банк, завоювавши прихильність клієнта глибоким знанням його бізнесу та галузі, в якій він працює, пропонує консультаційні послуги з підтримки конкретного бізнесу, у яких власні продукти банку або продукти сторонніх провайдерів відіграють роль інструментів для виконання завдання щодо збільшення доходів від цього клієнта. Тобто акцент робиться на заробітку більше комісійних, а не на процентних доходах ризикових операцій.

2) продуктовий спеціаліст, який розробляє інноваційні продукти, затребуваність яких визначається найкращою на ринку здатністю задовольняти специфічні потреби клієнта за параметрами ціна/якість, дозволяючи завойовувати частку ринку навіть із встановленням ними високих цін. Спеціалізація на окремих продуктах забезпечує ефективне співвідношення витрат та доходів для банку, а їх новизна та високий попит – великий ринок.

3) транзакційні банки зосереджені на ефекті масштабу від продажу стандартних банківських продуктів або рішень за низькою ціною.

4) універсальні банки намагаються пропонувати свої продукти клієнтам у всіх галузях економіки та сегментах банківської справи, диверсифікуючи ризики та розширюючи джерела своїх доходів зі спробою зниження витрат за рахунок збільшення кількості клієнтів.

Діючі моделі взаємовідносин банків та корпоративних клієнтів налаштовані насамперед на продаж своїх продуктів за окремими запитами, ніж на комплексне рішення наявних у клієнтів проблем. Зазначені моделі розглядають корпоративних клієнтів як покупців різних банківських сервісів, у них немає бажання перейти на новий рівень обслуговування, який означав би зняття з компаній технічних проблем, пов'язаних із розрахунково-кредитним забезпеченням їх діяльності та управлінням відповідними ризиками, що дозволило б компаніям зосередитися на підвищенні ефективності своєї профільної роботи.

Звичайно, така зміна взаємодії не означає передачі всіх ризиків на банки, скоріше навпаки: банки приймають на себе виконання такої роботи після ретельного вивчення клієнта та його галузі, визначення потреб у розрахунково-кредитному забезпеченні його діяльності та встановлення пов'язаних з цим ризиками параметрів, у межах яких банк надає такому клієнту відповідну підтримку. Таким чином, можна констатувати, що банкам необхідна якісна трансформація своїх операційних процесів для підвищення їх ефективності та виходу на рівень собівартості продуктів та послуг не гірше, ніж у цифрових конкурентів, а також радикальний перегляд власних бізнес-моделей для адекватної підтримки корпоративних клієнтів у досягненні ними своїх цілей через більш щільну залученість до діяльності компаній шляхом забезпечення розрахунково-кредитної підтримки та управління відповідними ризиками.

Беручи до уваги зазначені вище обставини, банки через покращення та автоматизацію внутрішніх процесів та використовуючи інтерфейси прикладного програмування (API) свої та фінтех-компаній, намагаються створювати можливості підключення банківських мереж до корпоративних систем планування ресурсів (ERP) та управління казначейськими операціями (TMS). Це дозволяє корпораціям зручно та безпечно керувати банківськими та платіжними транзакціями у своєму внутрішньому середовищі без входу на кілька платформ для виконання різних функцій, допомагає клієнтам здійснювати платежі у реальному часі, контролювати свій фінансовий стан, підвищувати стандартизацію операцій та скорочувати кількість помилок.

Так, наприклад, поводитьися банк J.P. MorganChase, який підключає свою програму Treasury Ignition до системи NetSuiteERP компаній для здійснення платежів та забезпечення інших бізнес-сервісів без повторного входу в різні системи і дорогого або тривалого впровадження технологій [52]. З точки зору банку реалізовані ним заходи поділяються на ті, які вимагають якнайшвидшого впровадження для максимального збільшення створюваної вартості та підвищення операційної ефективності, і ті, які здійснюють

найбільший вплив на задоволеність клієнта, дотримання регуляторних вимог тощо. Хоча інтеграція банківських операцій із корпоративними грошовими потоками надає найбільший вплив на задоволеність клієнта, пріоритетними для банків, з погляду створення вартості, як показує дослідження консультативної компанії Capgemini у 2021 р., є цифровізація спілкування з клієнтами та інвестиції у фінтех-рішення [53]. Як видно, і банки, і корпорації розуміють, що треба суттєво покращувати якість свого співробітництва, але значною мірою сконцентровані на вирішенні його технічних аспектів.

Якщо розглядати формування взаємовідносини між банками та корпоративними клієнтами в світовому масштабі, то вони пройшли декілька етапів. Першим був Transaction banking, який характеризувався разовими угодами та отриманням банком інформації про клієнта, обмеженої загальнодоступними даними. Конкуренція за більшу частку в операціях клієнта змусила банки перейти до тісніших відносин з компаніями нефінансового сектору економіки, які дозволили отримувати конфіденційну інформацію про їхню діяльність, краще оцінювати ризики і на цій основі сміливіше збільшувати обсяг та розширювати продуктову лінійку операцій із нею. Такий підхід став називатися банківським сервісом, заснованим на довірчих відносинах між банком та компанією – Relationship banking [54, с. 191].

Теорія Relationship banking передбачає, що багаторівневі особисті контакти менеджерів банку та компанії заповнюють інформаційний вакуум обох сторін щодо поточної ситуації, створюють базу для обслуговування клієнта та продажу йому різних банківських продуктів, а також допоможуть клієнту в період економічних криз або у реалізації довгострокових перспективних проектів [55].

Поява цифрових конкурентів на ринку банківських послуг вимагає 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. В умовах боротьби українських банків за перспективних клієнтів вважаємо доцільним рекомендувати АТ КБ «ПриватБанк» впровадження закордонного досвіду комплексних партнерських взаємовідносин зі своїми корпоративними клієнтами.

3.2. Шляхи розвитку банківських інновацій в обслуговуванні корпоративних клієнтів АТ КБ «ПриватБанк»

Важливими причинами виникнення банківських інновацій стали потреби клієнтів, безперервний рух підприємницької думки, наміри банків обійти конкурентів, інформація про банківські нововведення, що надходить із зарубіжних країн, періодичні кризи в банківській сфері (загальні чи приватні), що є стимулреакцією до активізації інновацій з метою підвищення фінансової стійкості банку [56, с. 57].

Цифровізація економіки вимагає від банків збільшення швидкості проведення стандартних банківських операцій – насамперед, переказів коштів, конверсійних та кредитних операцій. Іншою стороною стає інтеграція в пакетних пропозиціях банків значної кількості взаємопов'язаних та суміжних послуг – не тільки повного комплексу послуг, які традиційно пропонують банки, а й страхові, бухгалтерські, аудиторські, консалтингові та інші.

Інновації в бізнес-процесах та нові (модифіковані) продукти, створені на основі впровадження науково-технічних досягнень, насамперед у сфері платіжно-розрахункових та кредитних відносин сприяють розвитку та

вдосконаленню взаємовідносин банку з клієнтами. Загальносвітовою тенденцією є стійке зниження обороту фізичних грошей та традиційних банківських карт на тлі фінтех-технологій Apple та Google Pay; традиційні банківські продукти дедалі частіше реалізуються у межах фінтех-проектів, йдуть «у цифру». На зміну традиційного банкінгу приходить його цифровий аналог, що передбачає у кінцевій перспективі проведення різних операцій без різноманітних заявок, надлишкового документообігу, процедур аналізу клієнтів та ін.

На рис. 3.1 представлені сучасні світові інновації на ринку фінансових послуг.

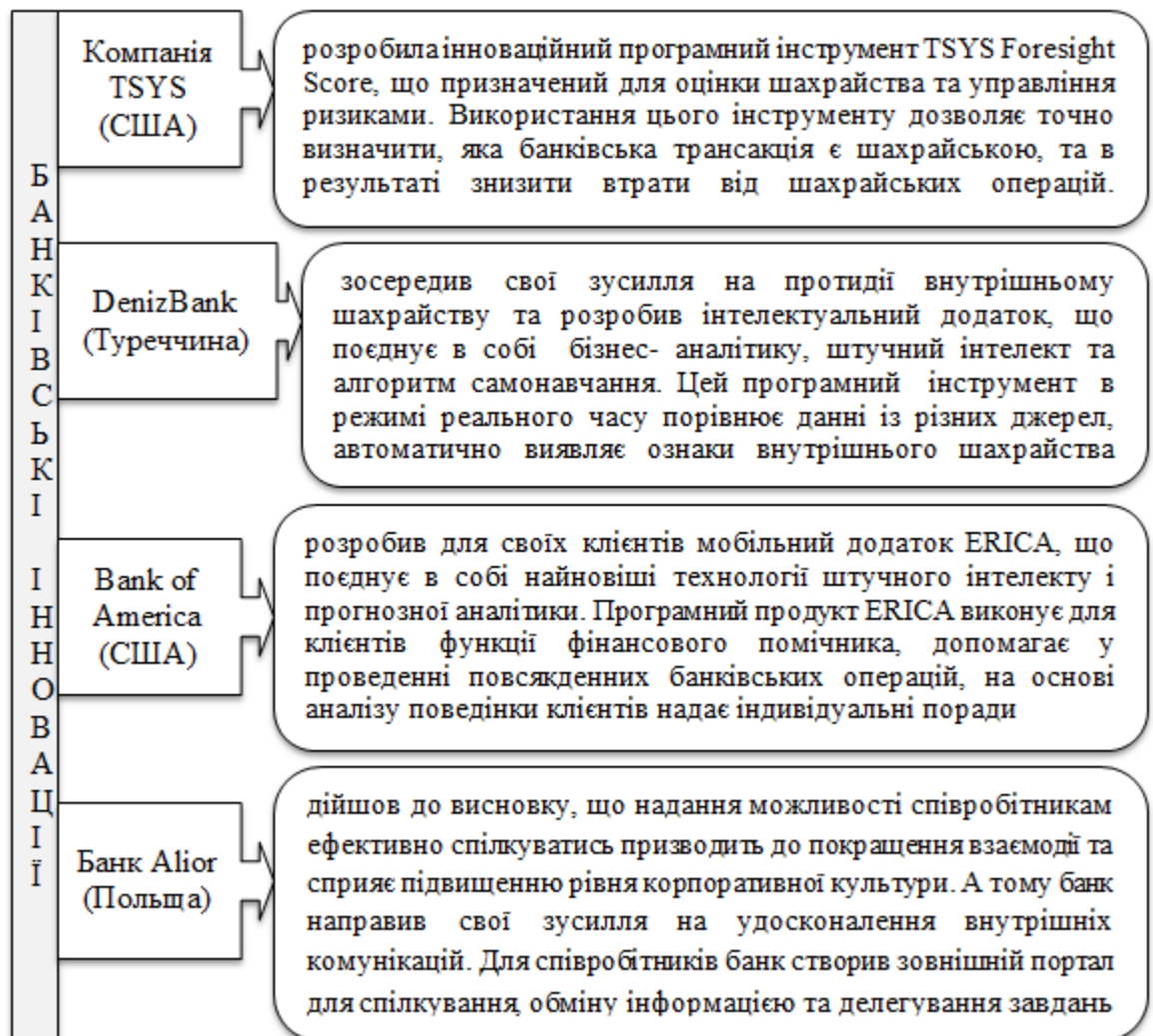


Рис. 3.1. Світові інновації на ринку фінансових послуг (розроблено за [57])

Пріоритетними напрямками інноваційного розвитку в банках України на даний час є: автоматизація банківських бізнес-процесів, впровадження та розвиток технологій дистанційного обслуговування, віртуальних банківських технологій, фінтех-рішень; надання клієнтам можливості роботи з цифровими фінансовими активами; удосконалення форм і методів управління, спрямоване на інтеграцію управлінських та контрольних процедур у повсякденні операції банків; інтеграція процедур бізнес-консалтингу до функцій всіх клієнтських менеджерів банків; структурні та функціональні зміни у підрозділах банків, що дозволяють забезпечити багатоканальність обслуговування клієнтів; оптимізація регіональної мережі вітчизняних банків на основі реалізації принципів сегментації та спеціалізації; адаптація та використання досягнень зарубіжної банківської практики, стандартів та уніфікації у сфері організації банківської діяльності, регіонального розвитку банків, ризик-менеджменту, бухгалтерського обліку, нагляду та аудиту.

Інноваційні напрямки розвитку АТ КБ «ПриватБанк» представлені на рис. 3.2.



Рис. 3.2. Інноваційні напрямки розвитку АТ КБ «ПриватБанк»
(розроблено за [57])

На основі вивчення зарубіжного банківського досвіду рекомендуємо до використання в АТ КБ «ПриватБанк» інноваційні розробки, наведені в табл. 3.1.

Таблиця 3.1

Зарубіжні інноваційні банківські розробки рекомендовані для впровадження в АТ КБ «ПриватБанк» з ціллю вдосконалення обслуговування корпоративних клієнтів (розроблено за [57])

Банк	Інноваційна розробка	Мета нововведення	Реалізація нововведення
CaixaBank S.A. (Іспанія)	«The new Mobility section at Now Spain»	запропонувати клієнтам гнучку мобільність завдяки різним продуктам, доступним на CaixaBankNow	в основному впливає на оточення клієнтів та на укладання угод на продукцію через 100% цифрові канали
Banco Bradesco (Бразилія)	«Open Banking Initiative: Portal MEI, solutions for the individual micro entrepreneur»	безкоштовну модель відкритого банкінгу – портал MEI	включає всі необхідні рішення для індивідуального мікропідприємця, пропонуючи фінансові та нефінансові продукти та послуги відповідно до їх потреб.
Santander Bank, N.A. (США)	«Santander Treasury Fusion for Where You Do Business»	можливості клієнтам прямого підключення їх бухгалтерської та ERP-системи до основних платформ банку, а банк розширив свої казначейські послуги, підключившись безпосередньо до ERP та бухгалтерських систем своїх клієнтів	Клієнти використовують це двостороннє з'єднання, щоб упорядкувати свої платежі, записи в журналі та звірку, а також мати актуальний огляд своїх рахунків.
Deutsche Bank (Німеччина)	«Deutsche Bank API Program «Embedded Finance Initiative»	щоразу, коли розробляється новий цифровий банківський продукт, слід безпосередньо використовувати або розвивати існуючі цифрові інтерфейси (інтерфейси прикладного програмування або API)	Програма дозволяє його партнерам використовувати індивідуальні дані клієнтів, щоб пропонувати персоналізовані цифрові програми, інтегрує цілі фінансові продукти та банківські послуги в широкий спектр небанківських продуктів і програм. Корпоративні клієнти банку можуть інтегрувати свій бізнес-банківський рахунок у свій власний IT-ландшафт
Bank of Montreal (Канада)	«BMO AI Cashflow Prediction»	Модель штучного інтелекту для прогнозування грошового потоку надає клієнтам інтелектуальне прогнозування майбутніх дефіцитів грошей та пропонує шляхи вирішення	Клієнтів попереджають про прогнозовану суму та терміни дефіциту в рамках мобільного банкінгу надають рекомендації щодо управління дефіцитом (тобто переказ коштів, кредитна лінія), фактори прогнозування коштів та витрат на кількох рахунках

Представлені в табл. 3.1 нововведення в банківських операціях підвищать якість обслуговування як представників малого та середнього бізнесу, так і фізичних осіб-підприємців.

До найбільш актуальних реалізованих у світовій банківській практиці інновацій належить запровадження сучасних технологій ідентифікації клієнтів банку. Причинами появи подібних інновацій став підвищений рівень ризику, що виникає саме через невисоку якість ідентифікації клієнтів. Ідентифікація клієнтів необхідна банку для організації процесу обслуговування, відкриття рахунків або здійснення операцій за раніше відкритим рахунком, крім того, вона також служить для захисту банку від шахрайських дій з боку зловмисників та сприяє реалізації діяльності банку щодо протидії легалізації злочинних доходів та фінансуванню тероризму.

До інновацій у цій галузі належать голосова ідентифікація клієнтів, розпізнавання сітківки ока, відбитку пальців тощо. Переваги банків, які використовують інноваційні технології ідентифікації клієнтів, дуже очевидні і полягають у наступному:

- зростання прибутковості кредитних операцій, пов'язане з підвищенням якості кредитного портфеля за рахунок відмови від свідомо проблемних клієнтів;
- зниження витрат за додаткові процедури під час перевірки кредитоспроможності клієнта;
- зростання якості банківського обслуговування сумлінних клієнтів та як наслідок цього – зростання лояльних клієнтів та зростання індексу задоволеності послугами банку;
- скорочення термінів окупності витрат на впровадження таких технологій.

Ще однією з сучасних інновацій, дуже затребуваною в банківському бізнесі є біометричний контроль для захисту інформації. Інформаційні ресурси банку – один із його найважливіших стратегічних ресурсів, тому їх захист є першочерговим завданням банку. Саме біометричні системи безпеки

дозволяють з більшою мірою ідентифікувати клієнта за заданими характеристиками. Такі характеристики виділяють фізіологічні параметри та поведінкові характеристики. При впровадженні даних технологій у банку виникають такі конкурентні переваги:

- зниження процентної ставки за кредитом за рахунок зниження витрат на етапі перевірки клієнта;
- можливість випуску віртуальних карт, яка також визначає зниження витрат банку;
- активізація співробітництва банку з правоохоронними органами та проведення превентивних заходів, спрямованих на запобігання шахрайствам та злочинам у цій сфері.

Слід очікувати, що сучасні способи ідентифікації клієнтів та біометричні технології посилено розвиватимуться, ще активніше використовуватимуться в банківській діяльності і стануть ще більшими звичними для клієнтів банку.

Також, на основі вивчення наукових джерел, вважаємо доцільним стверджувати, що в найближчий час АТ КБ «ПриватБанк» буде використовувати в обслуговуванні корпоративних клієнтів технології приведені на рис. 3.3.

Для підвищення швидкості та ефективності розробок рекомендуємо до застосовування в банку практики та інструменти DevOps, спрямовані на зростання швидкості створення, оновлення сервісів та програм через ефективну взаємодію інженерів. Ключові елементи культури DevOps: стандарти та практики розробки, тиражування та інтеграції нових продуктів та сервісів; спеціалізовані інженерні інструменти для керування впровадженнями; виділена інфраструктура, включаючи єдине хмарне середовище для розробки; нові програми навчання та обміну кращими практиками для нарощування внутрішньої компетенції спеціалістів; прозора структура моніторингу та контролю на основі хмарного програмного забезпечення.

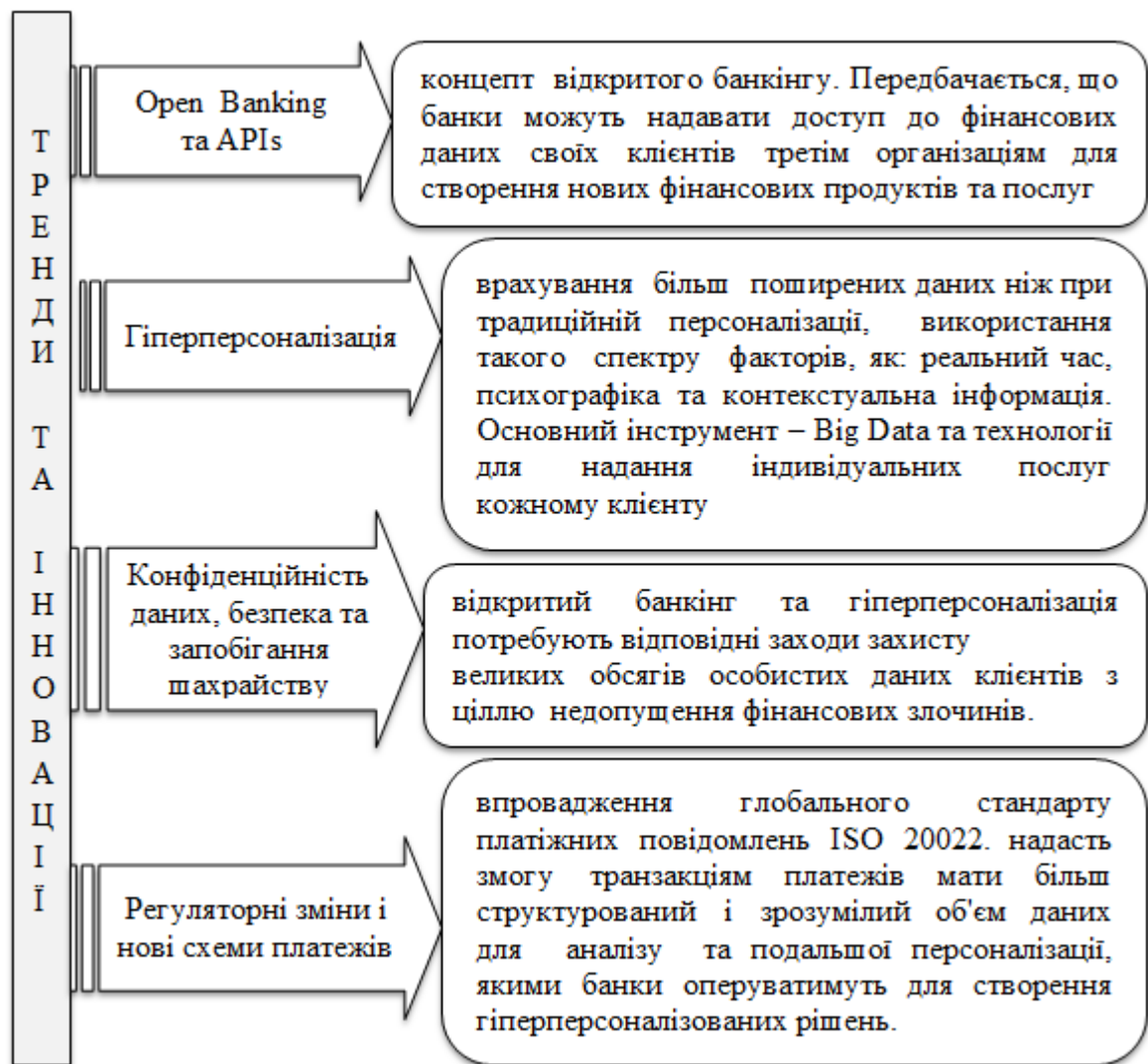


Рис. 3.3. Рекомендовані фін-тех інновації для впровадження в АТ КБ «ПриватБанк» (розроблено за [58])

Перехід на нову платформу викликає радикальну зміну поточного підходу до ведення бізнесу. Наприклад, щодо роботи з клієнтами можна виділити: побудова всіх процесів E2E від клієнта і для клієнта; забезпечення омніканального клієнтського досвіду: клієнт у всіх каналах зможе отримати будь-який сервіс чи продовжити будь-яку операцію незалежно від того, у якому каналі вона ініціюється. Історія операцій клієнта та його контракти будуть доступні, актуальні в онлайн та реальному часі, в будь-яких каналах є індивідуальна пропозиція з урахуванням переваг клієнта; надання можливості змінювати бізнес-модель в режимі реального часу (без необхідності її реінжинірингу);

У частині ефективності: знизить вартість обслуговування ІТ-систем банку; створить зростання продуктивності праці більш ніж у 4 рази; забезпечить лінійну масштабованість в режимі реального часу.

Висновки до розділу 3

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.

ВИСНОВКИ

З проведеного в роботі дослідження можна зробити наступні висновки.

На основі дослідження теоретичних основ банківського обслуговування корпоративних клієнтів визначено наступне:

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 дохід 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 т 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.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Шпильовий В.А. Підходи до класифікації банківських послуг . *Економіка та держава*. 2016. № 1. С. 27-30
2. Баланчук Д. В. Особливості послуг банку для корпоративних клієнтів. *Науковий вісник Ужгородського національного університету*. 2017. Випуск 15. Частина 1. С. 21 – 25
3. Вовчак О.Д., Рушишин Н.М., Андрейків Т.Я. Кредит і банківська справа: підручник К.: Знання. 2008. 564 с
4. Дзера О.В., Біленко М.С. Категорія «банківська послуга»: визначення і особливості. *Нове українське право*. 2022. Вип. 1. С. 29 – 34
5. Про фінансові послуги та фінансові компанії. Закон України від 14 грудня 2021 року № 1953-IX.. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/card/1953-20> (дата звернення 29.03.2024)
6. Цивільний кодекс України. Редакція від 02.11.2019. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/435-15> (дата звернення: 04.03.2024).
7. Про платіжні послуги : Закон України від 30 червня 2021 року № 1591-IX. URL: [https:// zakon.rada.gov.ua/laws/show/1591-20#Text](https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1591-20#Text). (дата звернення 29.03.2024).
8. Чайковський Я. І. Організація платіжних операцій банків : навчальний посібник. Тернопіль : ТНЕУ, 2018. 232 с.
9. Васюренко О. В. Банківські операції : навч. посіб. К.: Т-во «Знання», 2005. 242 с.
10. Ситник Н.С., Стасишин А.В., Блащук-Девяткіна Н.З., Петик Л.О. Банківська система: навчальний посібник / за заг. ред. Н. С. Ситник. Львів: ЛНУ імені Івана Франка, 2020. 580 с.
11. Банківський менеджмент : підручник за ред. О.А. Кириченка К. : Знання, 2005. 831 с.

12. Банківські операції: в схемах, таблицях, коментарях : навч. посібник. уклад. : О.М. Гладчук, І.Я. Ткачук, В.М. Харабара. Чернівці : Чернівець. нац. ун-т ім. Ю. Федьковича, 2020. 208 с.
12. Господарський кодекс України від 16.01.2003 № 436-IV. Редакція від 01.01.2023. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/436-15#Text> (дата звернення: 15.03.2024).
14. Банківська система: навчальний посібник за заг. ред. Н. С. Ситник. Львів: ЛНУ імені Івана Франка, 2020. 580 с.
15. Про банки і банківську діяльність : Закон України від 07 грудня 2000 року № 2121-III. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2121-14#Text> (дата звернення 29.03.2024).
16. Про споживче кредитування : Закон України від 15.11.2016 р. № 1734-VIII. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/card/1734-19> (дата звернення: 16.03.2024).
17. Про іпотеку: Закон України від 05.06.2003 р. № 898-IV. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/898-15#Text> (дата звернення: 16.03.2024).
18. Про фінансовий лізинг: Закон України від 04.02.2021 р. № 1201-IX. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1201-20#Text> (дата звернення: 16.03.2024).
19. Про заставу: Закон України від 02.10.1992 р. №-2654-XII. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/card/2654-12> (дата звернення: 16.03.2024).
20. Про затвердження Положення про Кредитний реєстр Національного банку України: Постанова НБУ від 04.05.2018 р. № 50 URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/v0050500-18#Text>(дата звернення: 16.03.2024).
21. Положення про визначення банками України розміру кредитного ризику за активними банківськими операціями, затверджене постановою Правління Національного банку України від 30.06.2016 р. № 351 URL : <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/v0351500-16> (дата звернення: 21.02.2024)
22. Положення про організацію системи управління ризиками в банках України та банківських групах: положення, затверджене постановою

Правління Національного банку України від 11.06.2018 р. № 64. (редакція від 07.06.2019 р.) URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/v0064500-18> (дата звернення: 14.03.2024)

23. Положення про порядок здійснення банками України вкладних (депозитних) операцій та операцій з ощадними сертифікатами банку : затверджене Постановою Правління НБУ №516 від 03.12.2003 р., URL <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z1256-03#Text> (дата звернення 30.03.2024)

24. Давиденко О.А. Нормативно-інституційне забезпечення здійснення міжнародних розрахунків в Україні. *Право та інноваційне суспільство*. 2018. № 1 (10). С. 87 – 92

25. Про валютний нагляд, положення: постанова правління НБУ від 3.01.2019 року № 13. 2019. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/v0013500-19> (дата звернення: 16.02.2024 р.)

26. Закон України «Про валюту і валютні операції». №2473 від 21.06.2018. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2473-19>. (дата звернення: 16.02.2024 р.)

27. Інструкція про порядок відкриття та закриття рахунків користувачам надавачами платіжних послуг з обслуговування рахунків. Затверджено Постановою НБУ №162 від 29.07.2022 р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/v0162500-22#Text> (дата звернення: 16.02.2024 р.)

28. Інструкція з бухгалтерського обліку операцій в іноземній валюті та банківських металах в банках України. Затверджено Постановою НБУ №555 від 17.11.2004 р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z1511-04#Text> (дата звернення: 16.02.2024 р.)

29. Положення про порядок виконання надавачами платіжних послуг платіжних інструкцій в іноземній валюті та банківських металах. Затверджено Постановою НБУ №216 від 28.07.2008 р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z1511-04#Text> (дата звернення: 16.02.2024 р.)

30. Офіційний сайт АТ КБ «ПриватБанк». URL: <https://privatbank.ua/about> (дата звернення: 19.02.2024 р.)
31. Про схвалення основних (стратегічних) напрямів діяльності банків державного сектору на період дії воєнного стану та післявоєнного відновлення економіки. Затверджено Кабінетом Міністрів України від 7 травня 2022 року №356 – р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/356-2022-%D1%80#Text> (дата звернення: 06.04.2024 р.)
32. Національний банк України. Статистика. URL: <https://bank.gov.ua/ua/statistic/nbustatistic> (дата звернення 16.02.2024 р.)
33. Вінідіктова В. С. Вплив цифровізації та інноваційних технологій на діяльність банків та систему банківських розрахунків. Вісник студентського наукового товариства ДонНУ імені Василя Стуса. 2023. Випуск 15. Том 2. С. 133 – 137
34. Дослідження: «25 провідних банків України». URL: <https://banksrating.com.ua/> (дата звернення 17.02.2024 р.)
35. Офіційний сайт Міністерства фінансів України. URL: <https://minfin.com.ua/companu/privatbank/> (дата звернення 17.03.2024 р.)
36. Товкун І.М., Менькова Л.М. Правова природа документарних форм міжнародних розрахунків та їх використання в Україні. *Право та інноваційне суспільство*. 2021. № 1 (16). С. 54 – 61
37. Офіційний сайт АТ «Укрексімбанк». URL: <https://www.eximb.com/> (дата звернення: 27.02.2024 р.)
38. Офіційний сайт АТ «Райффайзен Банк Аваль». URL: <https://raiffeisen.ua/> (дата звернення: 27.02.2024 р.)
39. Офіційний сайт АТ «ПУМБ». URL: <https://b2b.pumb.ua/> (дата звернення: 27.02.2024 р.)
40. Кушнір Н. О. Сучасні тенденції ринку банківських послуг із застосуванням інформаційних технологій. *Науковий вісник Ужгородського національного університету*. 2022. Випуск 43. С. 32 – 36

41. Офіційний сайт АТ «Ощадбанк». URL: <https://www.oschadbank.ua/ua> (дата звернення 17.03.2024 р.)
42. Офіційний сайт АТ АБ «Укргазбанк». URL: <https://www.ukrgasbank.com/> (дата звернення 17.03.2024 р.)
43. Чкан О.І., А.С. Чкан. Електронний банкінг для бізнесу і населення як запорука розвитку ринкової інфраструктури. *Ефективна Економіка*. 2020. №4. URL: <http://www.economy.nayka.com.ua/?op=1&z=7769> (дата звернення 06.01.2024 р.)
44. Дубина М., Шеремет О. Розвиток E-banking: світовий та вітчизняний досвід. *Проблеми та перспективи економіки та управління*. 2019. № 2 (18). С. 154 – 162
45. Top 5 Conversational Commerce Examples & Successes in 2023 (2023), available at: <https://research.aimultiple.com/conversational-commerce-examples/> (дата звернення 17.02.2024 р.)
46. Banking Chatbots in 2023: Benefits, Use Cases & Best (2023), available at: <https://research.aimultiple.com/banking-chatbot/> (дата звернення 17.02.2024 р.)
47. Reshaping Banking with Artificial intelligence (2021), available at: https://www.hkma.gov.hk/media/eng/doc/key-functions/finanical-infrastructure/Whitepaper_on_AI.pdf (дата звернення 17.02.2024 р.)
48. Innovative Mobile Banking Support Options Grow but Capabilities Vary Widely (2023), available at: <https://www.keynovagroup.com/press-articles/innovative-mobile-banking-support-options-grow-butcapabilities-vary-widely> (дата звернення 17.02.2024 р.)
49. Le Boulay G., Saujana E., Dany O., Goyal D., Baumgaertner C., Van den Berg P., Beetz E.S., Benayad A., Orain F. The new reality for wholesale banks. BCG. Nov. 07, 2019. URL: <https://www.bcg.com/publications/2019/new-reality-wholesale-bank> (дата звернення 08.04.2024 р.)
50. Smirnov V.D. Changes in the financial function of companies. *Mir novoi ekonomiki = The World of New Economy*. 2021;15(3):56–68. (In Russ.). DOI: 10.26794/2220–6469–2021–15–3–56–68 (дата звернення 08.04.2024 р.)

51. Kent S., Kamyk K., Freddi R., Chikova D., Pastore E., Pethe S. New decade, new crisis: European retail banking radar. Chicago, IL: Kearney; 2020. 23 p. URL: <https://www.kearney.com/documents/20152/23369618/> (дата звернення 08.04.2024 р.)
52. Boot A.W.A. Relationship banking: What do we know? *Journal of Financial Intermediation*. 2000;9(1):7–25. DOI: 10.1006/jfin.2000.0282
53. Petersen M.A., Rajan R.G. The effect of credit market competition on lending relationships. *The Quarterly Journal of Economics*. 1995;110(2):407–443. DOI: 10.2307/2118445
54. Кретов Д.Ю. Особливості обслуговування корпоративних клієнтів банками України в сучасних умовах. *Таврійський науковий вісник. Серія: Економіка*. 2024. Випуск 19. С. 186 – 194
55. Y. Implementing relationship banking strategies and techniques and improving customer value. *Finance and Market*. 2017. No. 2(2). P. 14. DOI: <https://doi.org/10.18686/fm.v2i2.980>
56. Криховецька З. М., Левандівський О. Т. Сутність і напрями розвитку банківських інновацій. *Економіка та держава*. 2022. № 8. С. 56 – 61
57. BAI Global Innovation Awards. URL: [https:// www.bai.org/globalinnovations](https://www.bai.org/globalinnovations) (дата звернення 08.04.2024 р.)
58. Кретов Д.Ю. Удосконалення банківського обслуговування корпоративних клієнтів на основі цифрової трансформації фінансових технологій. *Сталий розвиток економіки*, 2024. №1(48), С. 183-188.
59. Кретов Д.Ю. Вплив інноваційних банківських технологій на удосконалення обслуговування корпоративних клієнтів. *Приазовський економічний вісник*. 2023. Випуск 1(33). С. 48 - 52
60. 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

ДОДАТКИ