

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

Кредитно-економічний факультет

Кафедра банківської справи

Допустити до захисту  
Завідувач кафедри \_\_\_\_\_  
(підпис)  
д.е.н., професор Кузнєцова Л.В.  
“ \_\_\_\_ ” \_\_\_\_\_ 2015 року

**Дипломна робота**

**на здобуття  
освітньо-кваліфікаційного рівня магістра**

**з теми: Основні напрями та перспективи розвитку обслуговування  
фізичних осіб в Україні**

Виконав: студент V курсу, групи 2  
спеціальності  
8.03050802 «Банківська справа»

Мірошниченко Е. Л.

Керівник: к.е.н., доц., Владимирська Н.І.

Рецензент: Виноградова Л.В.

ОДЕСА - 2015 року

## АНОТАЦІЯ

Дипломна робота складається з трьох розділів. Предметом дослідження є теоретико-методичні підходи щодо організації обслуговування фізичних осіб в банках України. Об'єктом дослідження є процес надання послуг фізичним особам-клієнтам банків.

Реалізація даної мети зумовила необхідність постановки та вирішення таких завдань:

- дослідити теоретичні основи банківського обслуговування фізичних осіб;
- визначити сутність банківського обслуговування фізичних осіб;
- вивчити й узагальнити практичний досвід діяльності комерційних банків у сфері обслуговування фізичних осіб;
- на основі аналізу діяльності банків дослідити тенденції й обґрунтувати напрямки розвитку у обслуговування фізичних осіб;
- вивчити проблеми розвитку обслуговування фізичних осіб окремими банківськими установами;
- проаналізувати можливості АТ «Укресімбанку» щодо підвищення якості обслуговування фізичних осіб.

Одержані результати можуть бути використані банком на практиці.

Рік виконання дипломної роботи: 2014 - 2015.

Рік захисту роботи: 2015.

Ключові слова: банківська послуга, ринок банківських послуг, обслуговування фізичних осіб, депозити, кредити, пластикові картки.

Дипломна робота містить 96 сторінок, 25 таблиць, 17 рисунків, список літератури з 60 найменувань.

## ЗМІСТ

ВСТУП.....	3
РОЗДІЛ 1.ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ ТА ОСОБЛИВОСТІ БАНКІВСЬКОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ ФІЗИЧНИХ ОСІБ НА СУЧАСНОМУ ЕСТАПІ .....	5
1.1 Сутність, особливості та різновиди банківської послуги.....	5
1.2 Основні тенденції розвитку банківських послуг для фізичних осіб.....	14
1.3 Законодавче регулювання питань обслуговування фізичних осіб банками України.....	21
Висновки до першого розділу.....	25
РОЗДІЛ 2.АНАЛІЗ РИНКУ БАНКІВСЬКИХ ПОСЛУГ ДЛЯ ФІЗИЧНИХ ОСІБ НА ПРИКЛАДІ АТ «УКРЕКСІМБАНКУ».....	28
2.1 Загальна характеристика та аналіз діяльності Укрексімбанку на ринку послуг.....	28
2.2 Аналіз спектру банківських послуг , що надаються клієнтам фізичним особам АТ «Укрексімбанку» .....	39
2.3 Порівняльна характеристика спектру продуктів та послуг фізичних осіб клієнтів Укрексімбанку та банків конкурентів.....	43
Висновки до другого розділу.....	51
РОЗДІЛ 3. ШЛЯХИ ВДОСКОНАЛЕННЯ РОБОТИ АТ «УКРЕКСІМБАНКУ» З ФІЗИЧНИМИ ОСОБАМИ .....	53
3.1 Рекомендації, щодо введення комплексу послуг Private Banking для АТ «УКРЕКСІМБАНКУ».....	53
3.2 Рекомендації щодо розширення комплексу послуг Private Banking для клієнтів АТ «УКРЕКСІМБАНК».....	57
Висновки до третього розділу.....	68
ВИСНОВКИ.....	73
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ .....	77
ДОДАТКИ.....	83