

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

Кафедра банківської справи

Допущено до захисту  
Завідувач кафедри

“ \_\_\_\_ ” \_\_\_\_\_ 20\_\_ р.

**ВИПУСКНА РОБОТА**  
**на здобуття освітнього ступеня бакалавра**  
**зі спеціальності «Банківська справа»**

**за темою:**

**«Аналіз банківських продуктів для клієнтів Private Banking в Україні»**

**Виконала**

студентка кредитно-економічного  
факультету

Шевчук Т.В.

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

**Науковий керівник**

к.е.н., доцент

(науковий ступінь, вчене звання)

Владимирська Н.І.

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

**Одеса 2016**

## **АНОТАЦІЯ**

випускної роботи на здобуття освітнього ступеня бакалавра

Шевчук Тетяни Валеріївни

**Аналіз банківських продуктів для клієнтів Private Banking в Україні.**

Одеський національний економічний університет  
м. Одеса, 2016 рік

Випускна робота складається з трьох розділів.

У роботі розглядаються сутність та історія поняття Private Banking, різновид персональних банківських послуг в Україні та поширеність серед клієнтів, потреби клієнтів Private Banking. Аналіз свідчить про те, що клієнти Private Banking в Україні недостатньо ознайомлені з масштабом можливостей, які пропонуються бізнесом РВ, або не мають бажання ризикувати і спробувати нові інструменти (інвестиційні) через відсутність практичних навиків їх використання та недостатнього рівня фінансової грамотності.

В роботі присутній аналіз фінансових показників ПАТ «Укрсиббанку», виявлені проблеми та перспективи розвитку бізнесу Private Banking в Україні. В особливості було звернуто увагу на те, що український Private Banking перетворюється у масовий сформовано рекомендації по вдосконаленню цього бізнесу в українських банках.

Рекомендації були сформовані на основі проведеного аналізу і формування проблематики бізнесу Private Banking.. Одержані результати дослідження можуть бути використанні на практиці в банках, які планують розвивати в себе бізнес Private Banking.

**Ключові слова:** клієнти Private banking, кількість мільйонерів, продукти та послуги, інвестиційні інструменти, пороги входу до сегменту РВ

## **ANNOTATION**

of final work on scientific education bachelor's degree

Tatiana V. Shevchuk

### **Analysis of banking products for Privat Banking clients in Ukraine.**

Odessa National Economic University.

Odessa, 2016

Final work consists of three sections.

In the paper investigated the essence of Private Banking services in Ukraine, their varieties and prevalence among clients.

The analysis shows that customers of Private Banking in Ukraine don't aware of the scale of the opportunities that are offered by business of Private banking, or don't want to take risks and try new instruments (investment) because there aren't practical skills to use there and low level of financial knowledge.

There is analysis of the financial performance of "UkrSibbank" in the paper. Identified problems and prospects of development of Private Banking in Ukraine. In particular, attention was drawn to the fact that Ukrainian Private Banking turns into massive. Formed recommendations for the improvement of this business in the Ukrainian banks.

Recommendations were formed on the basis of the analysis and perspectives of Private Banking. The results of research can be used in practice in the banks that are planning to develop a business Private Banking.

**Key words:** customers of Privat Banking, the number of millionaires, products and services, investment instruments, entry thresholds segment of Private Banking.

## ЗМІСТ

|  |    |
|--|----|
| ВСТУП.....   | 3  |
| РОЗДІЛ 1.ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГІЧНІ ОСНОВИ PRIVATE BANKING.....   | 7  |
| 1.1 Дослідження поняття, сутність та історію виникнення Private Banking.....   | 7  |
| 1.2 Світовий досвід розвитку Private Banking.....  | 13 |
| 1.3.Аналіз тенденцій розвитку послуг для клієнтів сегменту Private Banking у зарубіжних банках.....                                    | 23 |
| РОЗДІЛ 2. АНАЛІЗ СУЧАСНОЇ СИСТЕМИ PRIVATEBANKING В УКРАЇНІ.....  | 28 |
| 2.1.Аналіз продуктів та послуг українських банків з персональним банківським обслуговуванням.....                                      | 28 |
| 2.2 Аналіз банківських послуг та продуктів Private Banking на прикладі на прикладі «Укрсиббанку».....                                  | 34 |
| 2.3. Специфіка організації роботи банків з клієнтами Private Banking.....  | 48 |
| РОЗДІЛ 3. ВИЯВЛЕННЯ ПРОБЛЕМ ТА ФОРМУВАННЯ РЕКОМЕНДАЦІЙ ДЛЯ РОЗВИТКУ PRIVATE BANKING В УКРАЇНІ.....                                     | 56 |
| 3.1. Огляд світової практики при роботі з клієнтами Private Banking на прикладі Люксембурзького офісу BNP Paribas Private Banking..... | 56 |
| 3.2. Огляд основних чинників, що впливають на стан Private Banking в Україні.....  | 59 |
| 3.3 Рекомендації щодо формування та розвитку бізнесу Private Banking.....  | 68 |
| ВИСНОВКИ.....  | 75 |
| СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....  | 79 |
| ДАДАТКИ.....   | 83 |

## ВСТУП

*Актуальність теми дослідження.*

Сегмент власників великого приватного капіталу, тобто Private Banking є одним з найбільш сприйнятливих до економічних змін. Це є основною причиною того, що вони активно шукають варіанти захисту від фінансових ризиків та шляхи примноження капіталу. Дослідження саме цього клієнтського сегмента набуває сьогодні особливої актуальності, оскільки:

А) вони найактивніші споживачі фінансових послуг і приймають найбільш важливі рішення про великі інвестиції;

Б) вони добре освічені і проінформовані;

В) є лідерами для решти населення як найбільш активний, інформований і шановний прошарок суспільства.

Г) сегмент заможних клієнтів задає тон фінансового життя країни.

Д) для банків, в будь якому разі, клієнти такого класу є однією із основ прибуткової роботи.

Виходячи з вищесказаного, завжди актуальним буде для банків притримуватись основних аспектів, які сприяють якісному обслуговуванню існуючих та залученню нових клієнтів сегменту Private Banking. До них належать:

А) формування цікавих та вигідних пропозицій як банківських, так і небанківських продуктів та послуг;

Б) маркетингу не повинен мати масовий характер. Ефективним буде створення піар-акції, точкових реклам і заходів, які спрямовані на знайомство з певним банком потенційних клієнтів.

В) створення клієнтської бази та подальша її диверсифікація. Подібна тактика, спрямована на розширення клієнтської бази за кількістю, знижує ризики і завжди більш стійка до різних змін.

Private banking для України це по суті зовсім новий вид банківської діяльності, який не знайшов належного висвітлення ні в законодавчо-нормативних актах, ні в науково-практичній вітчизняній літературі. Тому, залишаються нез'ясованими навіть питання подальшого його розвитку, не знайдена оптимальна формула, тим більше, в такий кризовий період, який на сьогодні переживає Україна. По перше, проблема починається з внутрішньої сторони, яка виявляється за допомогою аналізу банківських продуктів в рамках Private Banking в Україні та пов'язана з наступними аспектами:

А) існування немаловажного чинника перспективності ринку приватного обслуговування в Україні, який пов'язаний з тим, що європейський ринок цього сектору являє собою вже досить розвинену і налагоджену систему функціонування, і очікувати в цьому сегменті ще більшого розвитку не є актуальним на сьогодні, але стосовно країн з економікою, що розвивається це є однією з передових ланок банківського бізнесу. Такі країни, в тому числі і Україна, представляють найбільший інтерес західних бізнесменів і банків.

Б) не досконало розвинений комплекс послуг, інструментів.

Сьогодні банкам вже не вигідно пропонувати своїм клієнтам стандартні програми по залученню коштів, так як висока конкуренція потребує інших шляхів. Саме конкуренція серед банків та боротьба за цінного клієнта є поштовхом для активного розвитку технологій, фінансових інструментів і самого бізнесу Private Banking.

Тому в Україні перед кожним банком, в якому є бізнес Private Banking, стоїть мета, яка пов'язана з більшим задоволенням приватного

клієнта за допомогою вигідних пропозицій та нестандартних методів обслуговування.

*Метою* дипломної роботи аналіз банківських продуктів для клієнтів Private Banking в Україні.

Відповідно до мети поставлені наступні *задачі*:

А) дослідити поняття, сутність та історію виникнення Private Banking

Б) розглянути світовий досвід розвитку Private Banking

В) проаналізувати тенденції розвитку послуг для клієнтів сегменту Private Banking у зарубіжних банках

Г) проаналізувати продукти та послуги українських банків з персональним банківським обслуговуванням, та зробити такий аналіз на прикладі ПАТ «Укрсиббанку»

Д) розглянути специфіку організації роботи банків з клієнтами Private Banking.

Е) розглянути основні проблеми Private Banking в Україні для виявлення перспектив подальшого розвитку.

Є) сформулювати рекомендації щодо вдосконалення бізнесу Private Banking в Україні.

*Об`єктом* дослідження дипломної роботи є аналіз системи взаємовідносин банку та клієнтів сегменту Private Banking в Україні, аналіз банківських послуг в рамках бізнесу Private Banking, які пропонують банки України та Світу.

*Предметом* дипломної роботи є дослідження методів, засобів, особливостей обслуговування клієнтів Private Banking вітчизняними банками, перспективи розвитку даного напрямку у вітчизняному банківському бізнесі.

*Методи дослідження*: був використаний табличний та графічний методи, в яких відображався аналіз фінансових показників діяльності банків України, аналіз та порівняльна характеристика продуктів і послуг

для клієнтів персонального банкінгу, які надаються банками України та іноземними банками, був використаний SWOT-аналіз українського бізнесу Private Banking, метод аналітичного вирівнювання ряду динаміки.

Інформаційною базою для дипломної роботи є дані звітності банківських установ, статистичні дані, періодичні видання, роботи вітчизняних та іноземних авторів у галузі Private Banking, нормативно-законодавча база.

*Наукова новизна* дипломної роботи була визначена за допомогою:

- проведення аналізу послуг Private banking за параметрами кількості та вартості, які надаються ПАТ «Укрсиббанк»;
- постановка проблеми, яка пов'язана з переростанням українського персонального банкінгу у масовий;
- запропоновано шляхи вдосконалення та покращення ситуації, яка склалась на сьогодні в рамках Private banking.



## ВИСНОВКИ

Метою дипломної роботи є аналіз банківських продуктів для клієнтів Private Banking в Україні.

Відповідно до мети нами були вирішені наступні задачі:

А) досліджено поняття, сутність та історію виникнення Private Banking;

Б) розглянуто світовий досвід розвитку Private Banking;

В) проаналізовано тенденції розвитку послуг для клієнтів сегменту Private Banking у зарубіжних банках;

Г) проаналізовано продукти та послуги українських банків з персональним банківським обслуговуванням, та зробити такий аналіз на прикладі ПАТ «Укрсиббанку»;

Д) розглянути специфіку організації роботи банків з клієнтами Private Banking;

Е) розглянути основні проблеми Private Banking в Україні для виявлення перспектив подальшого розвитку;

Є) сформулювати рекомендації щодо вдосконалення бізнесу Private Banking в Україні.

*Наукова новизна* дипломної роботи була визначена за допомогою:

А) проведення аналізу послуг Private banking за параметрами кількості та вартості, які надаються ПАТ «Укрсиббанк»;

Б) постановки проблеми, яка пов'язана з переростанням українського персонального банкінгу у масовий;

В) запропоновано шляхи вдосконалення та покращення ситуації, яка склалась на сьогодні в рамках Private banking.

В першому розділі була детально розглянута сутність поняття Private Banking, його відмінність від поняття VIP-банкінг. VIP-обслуговування це якісне надання послуг та банківських продуктів заможним людям, а послуга Private Banking- це комплексна стратегія управління капіталом, його збереженням та примноженням. Було виявлено деякі закономірності, які мають вплив на стан Private Banking, наприклад, кількість мільйонерів, вплив ризику на дохідність інвестиційного портфеля.

Детально розглянута історія розвитку і країна походження Private Banking. Завдяки цьому виявили передові світові банки з Private Banking, які у своїй роботі з клієнтами дотримуються класики і завдяки цьому мають успіх.

Було чітко з'ясовані такі поняття, як послуга Private Banking та продукт Private Banking. Було надано та проаналізовано послуги, які надаються банками України для клієнтів РВ та проведено порівняльну характеристику між послугами на прикладі двох банків (Укрсиббанк та Приватбанк). В процесі аналізу з'ясувалось, що Укрсиббанк є лідером на українському ринку послуг Private Banking та дотримується класичного підходу в обслуговуванні заможних клієнтів, що в свою чергу підкреслює індивідуальність і надійність цього банку. В такій позиції Укрсиббанку допомагає його членство у міжнародній групі BNP Paribas. Він активно використовує багаторічний досвід Private Banking, тому можна зробити висновок, що в український Private Banking розвивається більшою мірою, завдяки банкам з іноземним капіталом. Також у другому розділі нами було розглянуто фінансові показники Укрсиббанку, що, в свою чергу, допомогло у розумінні стану справ у цьому банку. Під час аналізу були виявлені деякі недоліки впродовж трьох проаналізованих періодів, але вони не істотно вплинули на діяльність банку у бізнесі Private Banking.

У другому розділі ми розглянули, проблематику, яка пов'язана із поступовим зникненням індивідуального характеру бізнесу РВ і переростання його у масовий. Це проявляється у зниженні порогу входу до сегменту РВ. На нашу думку, така стратегія пов'язана з тим, що українські банки в теперішній час намагаються якомога більше залучити ресурсів для своєї ефективної роботи. У третьому розділі ми перейшли до висвітлення типових помилок, які виникають під час реалізації бізнесу Private Banking і надання відповідних послуг. За основу були взяті рекомендації експерта з питань приватного банкінгу Олексія Олександрова, джерелом яких слугували декілька його праць. На їх основі були розроблені рекомендації, які допоможуть уникнути цих помилок або, принаймні, мінімізувати їх вплив на якість роботи. Також були дані деякі пропозиції по удосконаленню бізнесу Private Banking в українських банках взагалі та ПАТ «Укрсоцбанк» зокрема, які можуть допомогти покращити сервіс, розширити спектр послуг і клієнтську базу та, як наслідок, підвищити конкурентоздатність банку на ринку банківських послуг напрямку Private Banking.

В третьому розділі нами було визначено певні проблеми, які торкнулись РВ в Україні та на основі цих проблем ми намагались сформулювати перспективи, які можна очікувати в найближчі часи.

За допомогою використання методу прогнозування фондових індексів ми змогли спрогнозувати, яким буде ринок і чи вигідно буде займатися інвестиційною діяльністю у короткостроковому та довгостроковому періодах. За допомогою аналізу ринку металів, можна також спрогнозувати, яким чином цей сегмент ринку буде поводити себе в найближчі часи, а також показана його неминуча залежність від стану національної валюти.

Розглянуто основні переваги серед клієнтів РВ і виявлено, що у найближчій перспективі серед найбільш затребуваних послуг

залишаться консервативні інструменти, наприклад депозит - збереження капіталу сьогодні як ніколи в пріоритеті, платіжна картка , у цьому випадку клієнта цікавлять банки, які здатні запропонувати пакетний продаж послуги: коли карта забезпечена добротною страховкою, є можливості віддаленого управління рахунком і контролю за транзакціями.

На основі аналізу проблем і перспектив логічним було формування нами рекомендацій, які стосувались подальшого розвитку РВ в Україні. За основу було взято поради банкіра Александрова О.

Найоптимальнішим та тимчасовим рішенням, на нашу думку буде перегляд банками України з підрозділами РВ перелік своїх послуг і виключення з них непотрібних сьогоднішньому консервативному та економному персональному клієнту. Це хід допоможе стабілізувати стан на ринку персональних банківських послуг, дати змогу клієнтам пристосуватись до теперішньої ситуації та відчувати себе більш впевнено.

На основі вище перелічених висновків необхідно узагальнити , що на даному етапі розвитку українського бізнесу Private Banking існує ряд невирішених проблем, які намагаються вирішити як банкіри з практичної точки зору, так і науковці за допомогою фундаментальних праць. На даний момент поки що немає правильнішої формули ніж досвід західних банків у розвитку РВ. Очікування покращень прямо-пропорційно залежить від багатьох факторів економічного стану країни. Але банки потребують розвитку цього бізнесу, адже він підкреслює статус, ексклюзивність банку і його місце серед інших банків.

### СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.

1. Александров А.В. Доверие как экономический актив бизнеса Private banking // Экономика и предпринимательство. — 2014. — № 1(ч. 2). — С. 851–856.
2. Александров, А.В. Вызовы глобализации. Формирование отечественной школы персональных банкиров (privatebanker) // Социальная экономика. – 2009. – № 1. – С. 195–200.
3. Александров, А.В. Влияние экономического кризиса на обслуживание крупного частного капитала банками Украины // Материалы третьей международной научно-практической конференции «Социально-экономические трансформации в эпоху глобализации». – Полтава: Скайтек. – 2009. – С. 95–101.
4. Александров, Алексей. Private banking — перспективное направление работы с частным капиталом в Украине // Сборник научных работ. – Х.: ХИБМ, 2007. – С. 41–46.
5. Банківський менеджмент приватного крупного капіталу. Теорія та практика. [Текст]: Монографія / [А. В. Александров]. – Науково-дослідний економічний інститут. – 289 с. – ISBN 978-966-8958-59-5.
6. Владимирська Н.І, Шевчук Т.В Аналіз банківських послуг та продуктів PRIVATE BANKING на прикладі українських банків. [Текст] // Збірник наукових статей за результатом XXII Всеукраїнської науково-практичної конференції. – 2016. – С. 23–30.
7. Єгоричева С.Б. Банківські інновації [Текст]: навч. посібник / С.Б. Єгоричева. – К.: Центр учбової літератури, 2010. – 208 с. – ISBN 978-611-01-0039-7
8. Исследование украинского рынка обслуживания частого банковского капитала (PrivateBanking) [Електронний ресурс]. – Режим доступу:

[http://www.kreditprombank.com/upload/content/512/Private\\_banking\\_2012\\_KPMG.pdf](http://www.kreditprombank.com/upload/content/512/Private_banking_2012_KPMG.pdf)

9. Інформаційні матеріали групи «BNP Paribas» [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.bnpparibas.com/en>. - офіційний сайт групи «BNP Paribas»

10.Количество клиентов в сегменте Private Banking [Електронний ресурс]- Режим доступу:<http://delo.ua/finance/kolichestvo-nashih-klientov-v-segmente-private-banking-za-etot-k-285092/>

11. Лучшие западные банки для миллионеров: рейтинг Forbes [Електронний ресурс] – Режим доступу: <http://www.forbes.ru/rating-photogallery/299225-luchshie-zapadnye-banki-dlya-millionerov-iz-rossii-reiting-forbes/photo/1>

12.Мошенец, Елена. Швейцарскийбанкинг // ИнвестГазета. – 2007. – № 37. – С. 49–51.

13. Мошенец, Олена. Швейцарський банкінг [Текст]/ О. Мошенець. // Інвест Газета. – 2010. - № 37

14. Мурашов, Роман. Private Banking заблудился. Новый тренд рынка mass affluent [Текст]/ Р.Мурашов. // Организация продаж банковских продуктов. – 2012. - №4.

15.Новый иллюстрированныйэнциклопедическийсловарь / Ред. кол.: В. И. Бородулин, А. П. Горкин, А. А. Гусев и др. – М.:БольшаяРоссийскаяэнциклопедия, 2001. – 912 с.

16. Обслуживание состоятельных клиентов: опыт Швейцарии [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.bygeo.ru/strany/shvejcariya/810-obsluzhivanie-sostoyatelnyh-klientov-opyt-shvejcarii.html>

17. Офіційний сайт Укрсиббанку [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://ukrsibbank.com/ru/about-bank/history/>

18. Податковий Кодекс України [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://sfs.gov.ua/nk/>

19. "Простобанк Консалтинг"[Електронний ресурс]-Режим доступу:  
[http://www.prostobank.ua/depozity/stati/horosho\\_li\\_byt\\_vip\\_klientom\\_ban\\_ka\\_test\\_drayv\\_uslugi](http://www.prostobank.ua/depozity/stati/horosho_li_byt_vip_klientom_ban_ka_test_drayv_uslugi)

20. Річний звіт НКЦПФР [Електронний ресурс]. – Режим доступу: [http://www.nssmc.gov.ua/user\\_files/content/58/1434454281.pdf](http://www.nssmc.gov.ua/user_files/content/58/1434454281.pdf)

21. Румянцев А. Privatebanking — эксклюзив для миллионеров [Текст]/ А.Румянцев// Финансовый директор. —2008.-№ 5. —С. 38.

22. Серопов Л.М. Межрегиональный открытый социальный институт г. Йошкар-Ола, Республика Марий Эл [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://mosi.ru/ru/conf/articles/harakteristika-i-osobennosti-segmenta-privilegirovannyh-klientov#sthash.yV60sLBV.dpuf>

23. Фінансовий портал МІНФІН Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://index.minfin.com.ua/chart/?91&XAU>

24. Хаустова М.Н. PrivateBanking в теории и практики [Текст]/ М.Н. Хаустова// Проблемы современной экономики.-2010.-№ 3.- С.231-234.

25. Частный банкинг Швейцарии интересен и в 2015 году. [Електронний ресурс] – Режим доступу: <https://offshorewealth.info/offshore-banks/private-banking-in-switzerland-interesting-in-2015/>

26. Шевчук Т.В. Аналіз основних проблем Private Banking в Україні [Текст] // Збірник наукових статей студентів кредитно-економічного факультету присвячений 95 річниці ОНЕУ, 85 річниці кредитно- економічного факультету, 80 річниці кафедри банківської справи/ Одеса: ОНЕУ, 2016.-216 с.

27. Global Finance Names The World's Best Private Banks 2015[Electronicresource] /Global Finance Magazine, October 2015.- Access: <https://www.gfmag.com/media/press-releases/global-finance-names-worlds-best-private-banks-2015>

28.Helen Avery CIOs prepare for year of uncertainty and risk [Текст] / Helen Avery //Euromoney Survey.-2015.-С.13

29. Knight Frank та Citi Bank «The Wealth Report – 2014».[Електронний ресурс]. – Режим доступу: [www.knightfrank.com].

30.Private Banking in Ukraine. The experience of becoming [Text]: Monograph / O. Aleksandrov. - Publisher "K.I.S» MMX, 2010.-306 С- ISBN 978-966-623571

31.Private Banking в Україні. Досвід становлення [Текст]: Монографія / О.В. Александров. –Видавництво «К.І.С»ММХ, 2010.-306 с.-ISBN 978-966-623571