

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

Кафедра банківської справи

**РЕФЕРАТ**  
**кваліфікаційної роботи**  
**на здобуття освітнього ступеня бакалавра**  
**зі спеціальності 072 «Фінанси та кредит»**  
**за освітньою програмою «Банківська справа»**

на тему:

**«Сучасні умови формування клієнтської бази банку»**

**Виконавець:**

студент факультету фінансів і  
банківської діяльності

Білий Владислав Валерійович

**Науковий керівник:**

к.е.н., доцент

Арутюнян Рузана Разміковна

**Одеса - 2019**

## ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА РОБОТИ

**Актуальність дослідження.** Для комерційних банків, в умовах ринкової економіки, пріоритетним напрямом діяльності на ринку банківських продуктів і послуг стає орієнтація на клієнта та покращення якості обслуговування. Проблема формування клієнтської бази банку цікавить багатьох економістів, проте їх погляди різняться. Актуальність теми дипломної роботи зумовлена важливістю банківських операцій та послуг, які належать до традиційної сфери господарської діяльності банківських установ, що направлена на збільшення ресурсів банківської системи, співпрацю з клієнтами з подальшим розвитком економіки України.

**Мета** дипломної роботи виражається в потребі дослідити теоретичні та практичні аспекти оцінки бази клієнтів банківської установи.

Досягти зазначеної мети можливо при виконанні наступних завдань:

- а) сформулювати поняття та розкрити сутність бази клієнтів банку;
- б) виявити фактори формування бази клієнтів;
- в) провести аналіз банківської системи України;
- г) оцінити фінансово-економічний стан банку АТ «ПУМБ»;
- д) розглянути методики оцінки рівня задоволеності клієнтів.

**Об'єктом** дослідження виступає база клієнтів банківської установи.

**Предмет** дослідження виражається в підходах, які застосовуються при аналізі бази клієнтів комерційного банку.

Комплекс положень діалектичної логіки і системний підхід становлять методологічна основу дослідження дипломної роботи. У дослідженні застосовувалися наступні теоретичні **методи та прийоми**: метод системної оцінки, наукова абстракція, графічне відображення, узагальнення, аналіз та синтез, групування.

Актуальність обраного дослідження також зумовлена важливістю обґрунтування теоретичної та практичної сторін взаємовідносин банківських установ зі своїми клієнтами, та підвищенням їх впливу на зміну економічного стану окремих регіонів та країни взагалі.

Інформаційна база дослідження включає в себе нормативно-правові акти, що направлені на регулювання діяльності банківських установ, монографічні роботи та наукові статті визначних економістів у спеціалізованих економічних виданнях.

***Структура та обсяг роботи.*** Кваліфікаційна робота бакалавра складається зі вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел (60 найменувань) та восьми додатків. Загальний обсяг роботи становить 88сторінок. Основний зміст викладено на 61-й сторінці. Робота містить 14 таблиць, 9 рисунків, 7 формул.

## **ОСНОВНИЙ ЗМІСТ РОБОТИ**

У першому розділі «Теоретичні аспекти поняття клієнтської бази комерційного банку» визначено важливість формування клієнтської бази комерційного банку. Надано перелік визначень категорії «клієнтська база банку» з різних точок зору та обрано оптимальне визначення цієї категорії. Визначено основні критерії формування клієнтської бази банку та методичні підходи для здійснення сегментації клієнтів.

У другому розділі «Методичні питання аналізу аналізу клієнтської бази комерційного банку» проведено аналіз банківської системи України, фінансового результату АТ «ПУМБ» та аналіз кредитної бази у розрізі кредитної діяльності АТ «ПУМБ».

У третьому розділі «Удосконалення підходів щодо формування та управління клієнтською базою комерційного банку» визначено методики оцінки задоволеності клієнтів продуктами та послугами та запропоновано використати методику Net Promoter Score у сукупності з методикою SERVQUAL для оцінки рівня задоволеності клієнтів обслуговуванням банківськими установами.

## ВИСНОВКИ

Проведене дослідження дозволило зробити висновки, основні з яких такі:

1) погляди вчених щодо визначення поняття «клієнтська база» різняться, тобто єдиний підхід до визначення сутності цих понять відсутній. Однак, не можна сказати, що ця невизначеність негативно впливає на результат при дослідженні особливостей створення сучасної клієнтської бази банківської установи.

2) відсутні єдині міркування щодо вибору критеріїв та їх числа при сегментуванні бази клієнтів банківськими установами, оскільки останні переслідують різні цілі проводячи те чи інше групування клієнта.

3) банківські установи вважають за потрібне самостійне обрання способів створення сучасної бази клієнтів.

4) банк повинен аналізувати економічні явища, фактори та процеси, що розширюють чи звужують можливості банківської установи залучати максимальну кількість клієнтів.

5) комерційні банки, будучи юридичними особами, функціонують на базі загального і спеціального банківського законодавства, їхня діяльність регулюється економічними нормативами, установленими центральним банком – Національним банком України, що здійснює контроль і нагляд за ними.

6) позитивною характеристикою банку є стабільне збільшення розміщених коштів і позитивний фінансовий результат. При цьому дуже важливим показником є якість цих коштів.

7) для розробки стратегії залучення клієнтів та утримання вже існуючих необхідно розуміти наскільки клієнти банку є лояльними, тобто чи будуть клієнти у майбутньому співпрацювати з даною банківською установою та чи будуть рекомендувати її своїм близьким та рідним.

8) досвід іноземних банків в сфері маркетингу дасть можливість впровадити покращення в роботі українських банків. Вони повинні бути

направлені на розробку та реалізацію стратегії задоволення фінансових потреб клієнтів.

9) характеристика якості обслуговування клієнтів та стану їх задоволення банком в цілому є необхідним напрямом аналізу бази клієнтів. Також в системі показників цього аспекту аналізу бази клієнтів повинні переважати якісні параметри, що не зазвичай не мають кількісного виміру.