

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

Кафедра _фінансового менеджменту та фондового ринку

РЕФЕРАТ
кваліфікаційної роботи
на здобуття освітнього ступеня бакалавр
зі спеціальності 072 Фінанси, банківська справа та страхування
за освітньою програмою Фінанси, фінансовий менеджмент та страхування
на тему: «Фінансові послуги комерційного банку»

Виконавець:

студент 41 гр. факультету фінансів та
банківської справи

Гончаренко Анатолій Миколайович

Науковий керівник:

Кандидат економічних наук, викл.

Домбровська Софія Олексіївна

Одеса 2021

ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА РОБОТИ

Актуальність теми. У сучасних умовах розвитку економіки діяльність комерційних банків має величезне значення. Оскільки комерційні банки надають різноманітні фінансові послуги, в тому числі, з організації грошових розрахунків, кредитування суб'єктів господарювання та фізичних осіб, вони виступають посередниками у перерозподілі капіталів, підвищують загальну ефективність виробництва та забезпечують стійкий розвиток економіки в цілому. Саме комерційні банки, через механізм надання фінансових послуг, виконують важливу функцію мобілізації тимчасово вільних грошових ресурсів і перетворення їх у реальний капітал, забезпечуючи, таким чином, потреби економіки в додаткових ресурсах.

Сучасний етап розвитку сфери фінансових послуг комерційних банків характеризується високою конкуренцією на вітчизняному та світовому ринках фінансових послуг, а також активним впровадженням фінансових технологій. Тому, в умовах діджиталізації набувають особливої актуальності дослідження питання розвитку, інноваційності надання та активного впровадження фінансових послуг комерційними банками у всіх сферах економіки держави.

Економічна наука має великий досвід дослідження системи надання фінансових послуг, новітніх підходів з розробки та впровадження фінансових послуг комерційними банками. Наведеними питаннями займалися відомі вітчизняні і зарубіжні вчені: Геєць В.М., Дема Д.І., Еш С.М., Єпіфанов А.О., Жердецька Л.В., Ковальчу К.Ф., Кузнецова Л.В., Ламбен Ж., Мороз А.М., Стоун М., Шелудько В.М., Маслова С.О. та інші. Проте питання розробки і вдосконалення фінансових послуг комерційних банків України потребують подальшого дослідження на сучасному етапі розвитку національної економіки. Актуальність, теоретична новизна та практична значущість дослідження цих проблем визначили вибір теми кваліфікаційної роботи бакалавра.

Метою кваліфікаційної роботи є розробка теоретико-методичних засад та науково-практичних рекомендацій щодо надання фінансових послуг комерційними банками.

Реалізація поставленої мети обумовила виконання таких **завдань дослідження:**

- визначити економічну сутність фінансових послуг;
- розглянути особливості надання фінансових послуг комерційними банками;
- навести класифікацію фінансових послуг комерційного банку;
- систематизувати методичні підходи до оцінки фінансових послуг комерційного банку;
- проаналізувати сучасні тенденції надання фінансових послуг комерційними банками;

- дослідити особливості надання фінансових послуг комерційним банком АТ «Альфа-банк»;
- використати математичного моделювання для прогнозування обсягу депозитних операцій АТ «Альфа-Банк»
- визначити перспективи розвитку фінансових послуг на основі використання матриці SWOT-аналізу;
- розробити рекомендації щодо вдосконалення механізму надання фінансових послуг комерційним банком АТ «Альфа-банк».

Об'єктом дослідження є процес розробки та надання фінансових послуг комерційним банком.

Предметом дослідження є економічні відносини, які формуються з приводу розробки та надання фінансових послуг комерційним банком.

Методи дослідження. Теоретичну й методичну основу дослідження склали фундаментальні положення економічної теорії, методи діалектики, загальнонаукові й спеціальні методи.

Інформаційну базу дослідження склали роботи провідних вітчизняних і зарубіжних учених в області розробки та впровадження фінансових послуг, законодавчі й нормативні документи, що визначають принципи організації та регулювання ринку фінансових послуг України.

Структура та обсяг роботи. Кваліфікаційна робота бакалавра складається зі вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел (49 найменувань). Загальний обсяг роботи становить 98 сторінки. Основний зміст викладено на 93 сторінках. Робота містить 12 таблиць, 23 рисунка.

ОСНОВНИЙ ЗМІСТ РОБОТИ

В першому розділі «Теоретичні основи щодо надання фінансових послуг комерційним банком» досліджено економічна сутність фінансових послуг комерційного банку, класифікація фінансових послуг.

Фінансова послуга комерційного банку як самостійна економічна категорія має складну природу. У порівнянні з іншими продуктами матеріальної сфери виробництва, банківські послуги мають свої особливості.

На відміну від банківських операцій, послуги мають комплексний характер та характеризуються особливостями. Банківську послугу можна визначити як комплексний результат діяльності банку із максимального задоволення зростаючих із часом вимог клієнта при проведенні банківських операцій або із залучення тимчасово вільних ресурсів, спрямована на одержання прибутку.

Розглядаючи економічну природу фінансової послуги, можна стверджувати, що у своїй різноманітності фінансова послуга мінімально може дорівнювати одній фінансовій операції, а найчастіше — містити 6

десятки фінансових та допоміжних операцій у поєднанні з супутніми послугами, які комерційний банк надає клієнту.

Сутність надання фінансових послуг комерційними банками полягає в організації обумовленої системи взаємовідносин між економічними суб'єктами, які складаються в процесі купівлі-продажу послуг, спрямування фінансових ресурсів від власників до позичальників тощо.

Фінансові послуги надаються комерційними банками на фінансовому ринку. Об'єктами економічних відносин виступають банківські фінансові послуги, суб'єктами – продавці послуг (банківські установи) та покупці, ціна та канали продажу.

Банківська послуга - це коло банківських операцій з визначеними функціональними ознаками, за допомогою яких забезпечується обслуговування клієнтів з метою отримання прибутку.

У банківській практиці застосовуються різні підходи до класифікації банківських послуг. Найпоширенішим є їх поділ на: традиційні та нетрадиційні. В економічній літературі найчастіше надається класифікація банківських послуг за чотирма основними групами: депозитні; кредитні; інвестиційні; інші послуги.

У другому розділі **«Методичні та практичні аспекти аналізу фінансових послуг комерційного банку в Україні»** досліджено сучасні тенденції розвитку фінансових послуг комерційного банку; проведено аналіз основних тенденцій, новітніх трендів та перспектив розвитку фінансових послуг АТ «Альфа-Банк»; проведено економіко-математичне моделювання.

Характерними рисами сучасного етапу еволюції ринку банківських послуг є уніфікація правил гри на міжнародному ринку банківських послуг, універсалізація банківської діяльності, широкомасштабне впровадження інновацій тощо.

Підсумки 2020 року вказують, що ринок банківських послуг України впевнено демонструє ознаки впливу економічної кризи, яка виникла через вірус COVID-19.

Розрахунково-касові послуги стабільно займають велику питому вагу за обсягом фінансових операцій. Серед операцій із платіжними картками впевнено переважають безготівкові розрахунки. Банки емітують декілька видів платіжних карток. Загальна кількість операцій (безготівкових та з отримання готівки) з використанням платіжних карток, емітованих українськими банками, за січень–березень 2021 року становила 1 691 млн шт., а їх сума – 1 089,1 млрд грн. Порівняно з аналогічним періодом 2020 року кількість зазначених операцій зросла на 22,1%, а сума – на 18,3%.

У 2020-2021 рр. безготівкові операції впевнено переважали серед операцій із платіжними картками за кількістю та сумою. Частка безготівкових операцій за сумою становила 61% від усіх операцій із картками. Протягом останніх років спостерігається динаміка зросту

безготівкових розрахунків та користувачів, що активно використовують ці фінансові послуги комерційних банків.

Аналіз розподілу безготівкових операцій за їх видами свідчить: у 2021 році, як і раніше, найбільше операцій із використанням карток припадало: за сумою – на перекази з картки на картку – 42,1% (або 280 млрд грн); за кількістю – на розрахунки в торговельних мережах – 49,3% (або 402 млн шт.).

Протягом 2020-2021 року, в умовах пандемії, збільшився обсяг безготівкових розрахунків через платіжні термінали та мережу Інтернет. Загалом більше третини від кількості безготівкових операцій із платіжною картою в першому кварталі 2021 року здійснювалися в мережі Інтернет (36,7%). Це майже 202,3 млрд гривень за січень-березень 2021 року. Дві третини операцій у pos-терміналах.

Відповідно лише третина операцій у торговельних pos-терміналах за сумою та за кількістю здійснювалася з фізичним зчитуванням даних із носія картки. Решта – дві третини операцій – це безконтактні операції (операції з безконтактною картою або за допомогою смартфонів та інших гаджетів). Майже кожна десята активна платіжна картка – токенизована.

За 2020 рік із використанням систем переказу коштів переказано у межах України – 255,2 млрд грн або 9 489,6 млн дол. США в еквіваленті. За 2020 рік сума внутрішньодержавних переказів, здійснених через системи переказу коштів, зросла майже на чверть (23,6%) проти 2019 року. Тенденція зростання суми переказів у межах України триває вже не перший рік.

Україна залишається країною-реципієнтом транскордонних переказів. Водночас за останні чотири роки співвідношення між сумою коштів, отриманих в Україні та відправлених за її межі з використанням міжнародних систем переказу коштів, скоротилося з 8,3 до 4,8 разів. Усього, за попередніми оцінками Національного банку України, за 2020 рік обсяг приватних переказів становив: в Україну з-за кордону – 12 121 млн дол. США; з України за кордон – 842 млн дол. США в еквіваленті.

Після торішнього гальмування прискорилося зростання чистих гривневих кредитів фізичним особам – на 6.0% за I квартал цього року та на 8.2% за 2021 р.. Лідерами в обох сегментах були приватні банки.

Так, протягом 2015–2020 років питома вага кредитних послуг зростала поступово. Причиною незначного збільшення є орієнтація кредитної політики вітчизняних банків на стимулювання внутрішнього попиту на ринку. Проте зниження обсягів кредитування було відзеркаленням ситуації на фінансових ринках та наслідками коронакризи.

У 2020 році кредитування стало більш доступним для корпоративного бізнесу. Цьому сприяло середньозважена відсоткова ставка за кредитами у національній валюті, наданими корпоративному сектору, яка склала 9,2% (у грудні 2019 року – 15,7 %).

Серед договорів фінансового лізингу в 2020 році, як і раніше, переважали угоди в сфері транспорту (38,2%) та сільського господарства (26,6%). Відповідно, найбільшим попитом серед предметів лізингу користувався транспорт, а також сільськогосподарська техніка, питома вага якої у вартісному розподілі договорів по виду обладнання зріс на 2,5%, і комп'ютерна техніка (5, 8%)

Темпи приросту депозитів населення уповільнилися, але залишаються значними. У I кварталі 2021 р. триває приріст депозитів населення в банках у національній валюті – на 2.6% (24.2% у 2020 р), найсуттєвіше – в банках з приватним та іноземним капіталом. Обсяг валютних вкладів фізичних осіб суттєво не змінився. Строкові депозити зростали швидше за вклади на вимогу.

Загалом за період 2015-2020 рр. спостерігається тенденція зросту обсягів депозитів як у корпоративному секторі, так й фізичних осіб. Обсяг депозитних коштів фізичних осіб зріс у 2020 році у порівнянні з 2019 роком на 24,42%, що відповідає 132 418 млн. грн. Водночас зберігалася позитивна тенденція до перевищення темпів зростання депозитів фізичних осіб над темпами зростання готівки в обігу. Фінансові послуги з відкриття та ведення депозитних вкладів є найвагомішою складовою ресурсів банків.

Основним видом діяльності АТ «Альфа-Банк Україна» є надання банківських послуг юридичним та фізичним особам на території України. АТ «Альфа-Банк» пишається своєю репутацією надійного і стабільного фінансового інституту зі швидким і зручним сервісом та інноваційним підходом до обслуговування клієнтів.

За аналізований період капітал банку мав позитивну динаміку зростання, активи за період 2016-2020 рр. збільшилися на 150,53%. Також слід відмітити стрімке зростання активів за 2020 р. (35,72%) в результаті збільшення обсягу інвестицій в цінні папери (33,39%). Також аналіз виявив збільшення кредитного портфеля (22,04%).

Розмір власного капіталу є також важливим показником для оцінки стійкості банку – чим більший капітал фінансової установи – тим вищий ступінь його надійності. Обсяг власного капіталу АТ «Альфа-Банк» збільшився на 190% до 9623 млн. грн. за 2016-2020 рр. Це сталося за рахунок розподілення прибутку, що дозволить банку створити надійний фундамент для надання фінансових послуг та розвитку та виконання стратегічних цілей.

Протягом аналізованого періоду заборгованість перед іншими банками як джерело залучення коштів збільшувалась на користь коштів клієнтів, що є для банку більш дешевим способом формування своїх пасивів. Питома вага коштів клієнтів банку зменшилась з 88,37% у 2016 до 83,34% у 2020 р.

Основна діяльність банку включає надання банківських послуг юридичним та фізичним особам на території всієї України. Ці послуги включають залучення грошових коштів, депозитів, надання кредитів,

авансів, інвестування в цінні папери, здійснення грошових переказів по Україні та за її межі, а також валютно-обмінні операції.

Моделювання та прогнозування обсягів кредитування АТ «Альфа Банк» дозволило встановити залежність від зміни ВВП, рівня інфляції, прибутковості (збитковості підприємств).

У третьому розділі «Перспективи розвитку фінансових послуг комерційних банків в Україні» проведено SWOT-аналіз; визначено новітні тренди та перспективи розвитку фінансових послуг в Україні.

В процесі дослідження перспектив розвитку фінансових послуг комерційних банків встановлено, що сучасні умови розвитку ринку банківських послуг вимагають розробки нових банківських продуктів та вдосконалення існуючих.

Для розробки нового продукту/послуги потрібні певні ресурси, знання, організація робіт, тому можна говорити про певну технологію, яка являє собою значний крок у формалізації діяльності банку.

Зроблено висновки щодо проблем та перспектив розвитку фінансових послуг комерційних банків.

Не дивлячись на позитивні зміни, які відбулися в банківській системі України за останні роки, проблеми все ж таки існують:

- рівень капіталізації банківської системи невеликий;
- досить великий рівень відсоткових ставок за кредитами для господарюючих суб'єктів;
- наявність дуже високих ризиків при здійсненні кредитування;
- конкуренція між банками здійснюється переважно не в площині якісних показників обслуговування клієнтів, а в площині кількісних показників.

Названі недоліки виступають помітною перешкодою до подальшого розвитку економіки в цілому і банківської системи зокрема

ВИСНОВКИ

Проведений в кваліфікаційній роботі аналіз сучасного стану та перспектив розвитку грошово-кредитного ринку дозволяє зробити наступні головні висновки теоретичного та практичного характеру.

Основними світовими трендами у розвитку фінансових послуг є впровадження банківських інновацій, тісний взаємозв'язок банку з клієнтом, інтеграція банку в ІТ сектор, взаємодія банків з соціальними мережами та залучення новітніх технологій .

Нами визначені перспективи розвитку комерційних банків в контексті надання фінансових послуг. Так, цифровий банк – це сучасний банк, для якого характерні такі тенденції:

- мобільні комунікації;
- соціальні технології;
- необмежені пропускні здатності мереж, величезні обсяги зберігання даних та їх обробки, завдяки використанню хмарних сховищ і

обчислень, здійснення моделювання грошових потоків і кредитних послуг, обробка Big Data (інформаційних масивів великого обсягу з високою швидкістю зростання);

- API-інтерфейси, співробітництво з конкурентами;
 - інтелектуальний аналіз даних – складна обробка даних для пошуку зв'язків між різними розрізненими фрагментами даних;
 - використання нової моделі банківського бізнесу BaaS – Banking Service, що передбачає перетворення банкінгу в компонентний бізнес, конструктор. Багатокомпонентний банк – основа BaaS-методу, при якому складні банківські додатки існують у вигляді веб-сервісів;
 - активне впровадження технології мобільного банкінгу, що передбачає повноцінне фінансове обслуговування за допомогою планшетів і смартфонів та включає в себе мобільні платежі;
 - поєднання декількох комунікацій з клієнтами. Так, соціальні мережі у стають ефективним і економним інструментом маркетингу, продажів, обслуговування, отримання інформації і збереження клієнтської бази;
 - використання краудсорсингу як механізму створення нових продуктів і послуг, що користуються миттєвою підтримкою клієнтів, оскільки вони були створені з врахуванням потреб більшості клієнтів і для клієнтів. Краудсорсинг означає залучення через Інтернет широкої громадськості для дослідження і вирішення соціальних проблем;
 - Перспективним для банків є об'єднання цифрових і банківських технологій (Фінтек), створення фінансових інкубаторів. Банки стають інтеграторами фінансових послуг і за таких умов важливим є побудувати відносини з клієнтами так, щоб клієнти самі хотіли продукти банку, коли продаються не продукти, а «відносини з клієнтами».
- Наведені пропозиції сприятимуть подальшому розвитку фінансових послуг комерційних банків. В цілому розроблені у кваліфікаційній роботі заходи з удосконалення механізму надання фінансових послуг є актуальними та потребують вирішення на сучасному етапі економічного розвитку.