

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

Кафедра банківської справи

Допущено до захисту
Завідувач кафедри
Кузнєцова Людмила Вікторівна
“ ” червня 2018 р.

ВИПУСКНА РОБОТА
на здобуття освітнього ступеня бакалавра
зі спеціальності фінанси та кредит

за темою:

« Організаційно - методичні засади комплексного обслуговування фізичних осіб»

Виконавець

Студент кредитно-економічного факультету
Білих Ольга Едуардівна _____
(прізвище, ім'я, по батькові) /підпис/

Науковий керівник

Кандидат економічних наук, доцент

Гайдукович Д. С.

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

Одеса 2018

АНОТАЦІЯ

Дипломна робота складається з трьох розділів, висновків, додатків та списку використаної літератури. Об'єктом дослідження є процес комплексного обслуговування банками фізичних осіб. Предметом дослідження є теоретично-методичні засади, щодо організації комплексного обслуговування фізичних осіб та практичні рекомендації щодо їх удосконалення в сучасних банківських установах.

Мета випускної роботи полягає у визначенні необхідності якісного комплексного обслуговування банками фізичних осіб, виявленні слабких сторін та можливостей удосконалення алгоритму банківського обслуговування фізичних осіб.

У процесі дослідження використовувалися такі загальнонаукові методи пізнання, як: теоретичне узагальнення, порівняння, групування та систематизація, системного аналізу, логічне узагальнення, а також графічний метод.

Рік виконання дипломної роботи: 2017-2018.

Рік захисту роботи: 2018.

Ключові слова: комплексне обслуговування, фізична особа, депозит, кредитування, розрахунково-касове обслуговування, картковий рахунок, фінансова установа, банківська система, сегментація, якість обслуговування.

Дипломна робота містить 72 сторінки, 8 таблиць, 10 рисунків та 9 додатків, список використаної літератури з 57 найменувань.

ANNOTATION

The thesis consists of three chapters, conclusion, annexes and a list of used literature. The object of the study is the process of comprehensive servicing of individuals by banks. The subject of the study is the theoretical and methodological basis for the organization of integrated services for individuals and practical recommendations for their improvement in modern banking institutions.

The purpose of the final work is to determine the need for high-quality integrated banking services for individuals, identify weaknesses and opportunities to improve the algorithm of retail banking.

In the process of research, such methods of cognition were used as: theoretical generalization, comparisons, groupings and systematization, system analysis, logical generalization, and also a graphical method.

Year of thesis: 2017-2018.

Year of work protection: 2018.

Key words: complex service, individual, deposit, crediting, settlement and cash services, card account, financial institution, banking system, segmentation, quality of service.

The thesis contains 72 pages, 8 tables, 10 figures and 9 applications, a list of used literature from 57 titles.

ЗМІСТ

ВСТУП	5
РОЗДІЛ 1 ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ ТА ОСОБЛИВОСТІ ОБСЛУГОВУВАННЯ БАНКАМИ ФІЗИЧНИХ ОСІБ.....	7
1.1. Теоретичні основи комплексного обслуговування клієнтів та фактори впливу.....	7
1.2. Нормативно-правове регулювання обслуговування фізичних осіб банками України	18
Висновки першого розділу.....	23
РОЗДІЛ 2 АНАЛІЗ РИНКУ БАНКІВСЬКИХ ПРОДУКТІВ ТА ПОСЛУГ ДЛЯ КЛІЄНТІВ ФІЗИЧНИХ ОСІБ НА ПРИКЛАДІ ПАТ «УКРСИББАНК».....	24
2.1. Загальна характеристика діяльності ПАТ «УкрСиббанк».....	24
2.2. Аналіз спектру банківських послуг, що пропонує фізичним особам ПАТ «УкрСиббанк».....	34
2.3. Конкурентна позиція ПАТ «УкрСиббанк» на ринку обслуговування фізичних осіб.....	38
Висновки до другого розділу.....	43
РОЗДІЛ 3 НАПРЯМКИ РОЗВИТКУ КОМПЛЕКСНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ ФІЗИЧНИХ ОСІБ В БАНКАХ В СУЧАСНИХ УМОВАХ.....	44
3.1. Світовий досвід у комплексному обслуговуванні фізичних осіб в банківських установах України.....	44
3.2. Рекомендації щодо поліпшення якості комплексного обслуговування фізичних осіб в банках України.....	51
Висновки до третього розділу.....	56
ВИСНОВКИ.....	7
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	9
ДОДАТКИ.....	5

ВСТУП

Актуальність теми дослідження: В умовах перехідного періоду розвитку економіки загалом та , окремо, банківської сфери, до ринкових відносин, банки стають одним з основних механізмів розвитку економіки, оскільки мають можливість мобілізувати кошти як юридичних, так і фізичних осіб. За умов незавершеності трансформаційних процесів у економіці, одним з основних завдань банківських установ є заохочення максимальних обсягів вільних коштів населення. Для того, щоб була можливість реалізації цього завдання банкам необхідно побудувати чіткий алгоритм співпраці з фізичними особами, який дає можливість продавати клієнтові не продукт чи послугу, а загалом банк. Саме за умови побудови якісних дострокових відносин з клієнтами стає можливим виконання багатьох завдань, які виділяє для себе банківська установа.

Вітчизняними авторами цих досліджень є такі науковці: А.А. Андреев, М.Д. Алексеенко, О.В. Васюренко, В.В. Вітлінський, Д.Д. Гладких, У.М. Гулієв, О.В. Дзюблюк, О.Т. Євтух, Ю.А. Заруба, О.А. Кириченко, А.М. Мороз, О.М. Олійник, Л.О. Примостка, В.І. Павлюк, М.К. Реверчук, М.І. Савлук, Н.Р. Швець, О.Й. Шевцова та інші.

Мета випускної роботи полягає у визначенні необхідності якісного комплексного обслуговування банками фізичних осіб, виявленні слабких сторін та можливостей удосконалення алгоритму банківського обслуговування фізичних осіб.

Реалізація поставленої мети обумовлює необхідність вирішення таких завдань:

- визначення теоретичних основ комплексного обслуговування фізичних осіб;
- проаналізувати нормативно-законодавчу базу, що регулює банківську діяльність щодо обслуговування фізичних осіб;
- провести загальний аналіз діяльності ПАТ «УкрСиббанк»;
- розглянути спектр послуг, які пропонує фізичним особам ПАТ «УкрСиббанк»;

- визначити конкурентну позицію ПАТ «УкрСиббанк» на ринку послуг для фізичних осіб;
- розгляну тенденції світової практики, щодо комплексного обслуговування фізичних осіб;
- надати рекомендації щодо удосконалення системи обслуговування фізичних осіб в банку.

Об'єктом дослідження є процес комплексного обслуговування банками фізичних осіб.

Предметом дослідження є теоретично-методичні засади, щодо організації комплексного обслуговування фізичних осіб та практичні рекомендації щодо їх удосконалення в сучасних банківських установах.

Методи дослідження. У процесі дослідження використовувалися такі загальнонаукові методи пізнання, як: теоретичне узагальнення, порівняння, групування та систематизація, системного аналізу, логічне узагальнення, а також графічний метод.

Інформаційною базою дослідження є чинні законодавчі та нормативні акти, що регулюють діяльність банків, офіційні матеріали Державної служби статистики України, Національного банку України, публічна фінансова та внутрішня управлінська звітність банків, праці вітчизняних і зарубіжних науковців з питань якості банківського обслуговування фізичних осіб.

Практична цінність висновків і рекомендацій можуть бути використані в банківській установі, метою яких є розроблення та обґрунтування заходів для вдосконалення системи комплексного обслуговування банками клієнтів фізичних осіб, спрямованих на залучення вільних грошових коштів фізичних осіб в умовах перехідної економіки. Розроблені теоретичні та методичні положення можуть бути використані в роботі банківських установ при здійсненні ними банківських операцій.

Апробація результатів дослідження. Основні результати дослідження були опубліковані у внутрішньому збірнику наукових праць студентів кредитно-економічного факультету. Наукова стаття на тему: «Аналіз та перспективи розвитку ринку банківських послуг в Україні». (Одеса 2017)

ВИСНОВКИ

У випускній дипломній роботі наведено теоретичне узагальнення і вирішення наукового завдання, яке полягає у визначенні теоретичних аспектів комплексного обслуговування фізичних осіб, аналізі ринку банківських послуг для фізичних осіб та пропозицій щодо удосконалення якості комплексного обслуговування банками фізичних осіб.

За результатами проведеної роботи зроблено такі висновки:

1. На основі аналізу теоретичних аспектів та особливостей обслуговування банками клієнтів фізичних осіб було визначено основні компоненти, які впливають на якість обслуговування клієнтів, виділено основні види ризиків. Визначено основні види послуг, які комерційний банк пропонує фізичним особам, надано коротку характеристику. Розглянуто нормативно-правове регулювання банківського обслуговування фізичних осіб, окреслено шляхи державного регулювання та його необхідність.
2. Проаналізована діяльність ПАТ «УкрСиббанк» за період з 01.01.2016 року по 01.01.2018 року. За результатами проведеного аналізу можна охарактеризувати діяльність ПАТ «УкрСиббанк» як задовільну, останніми роками фінансові показники банку покращилися, збільшився обсяг чистого прибутку банку. Але діяльність ПАТ «УкрСиббанк» потребує змін у майбутньому, залучення коштів фізичних осіб, збільшення обсягів кредитів наданих фізичним особам, удосконалення продуктів та послуг, задля нарощування клієнтської бази.
3. Проаналізувавши спектр продуктів та послуг, які ПАТ «УкрСиббанк» пропонує клієнтам фізичним особам, можна зробити висновок, що ПАТ «УкрСиббанк» на шляху удосконалення алгоритму роботи з фізичними особами. Банк надає доволі широкий спектр послуг, що в змозі задовольнити велику кількість потреб клієнтів.
4. Автором доведено, що є необхідність розвитку дитанційного обслуговування клієнтів. Основною ціллю використання засобів та прийомів он-лайн обслуговування в банківській сфері є надання рівних можливостей управління та використання

фінансових інструментів в різних регіонах країни та за її межами. Саме це забезпечує принципово новий рівень можливостей для клієнтів фізичних осіб, підвищення якості банківського сервісу та комплексності підходів до обслуговування фізичних осіб.

5. В Україні серед перспективних напрямків функціонування комерційних банків можна виділити трастові операції, консультаційно-інформаційні послуги, розвиток та розширення допоміжних операцій, удосконалення традиційних послуг банків.

6. Серед найбільш важливих тенденцій, які спостерігаються в банківському бізнесі як України, так і світу, – збільшення числа пропонованих банками послуг, загострення конкуренції між національними та іноземними банками, ріст застосування автоматизованих систем та електронних засобів передання фінансової інформації, концентрація банків з відповідним зменшенням їх кількості, інтернаціоналізація фінансових ринків, збільшення ризику фінансового краху банків.

Перелічені тенденції суттєво змінили банківську справу в Україні. Суттєвим і основним недоліком, чому банки не виконують багатьох банківських операцій, які успішно пропонують своїм клієнтам банки економічно розвинутих країн, – це недосконалість законодавчої бази, а також недостатня матеріально-технічна база багатьох банківських установ.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Банківські операції / За ред. В.І. Міщенко, Н.Г. Слав'янської. – К.: Знання, 2006. – 727 с. 2. Банківські операції. – 6-те вид., перероб. / О.В. Васюренко. – К.: Знання- 2008. – 311 с. 3.
2. Бобиль В. В. Фінансові ризики банків: теорія та практика управління в умовах кризи: монографія / В. В. Бобиль. – Дніпропетр. нац. ун-т залізн. трансп. ім. акад. В Лазаряна.- Дніпропетровськ, 2016. - 298 с.
3. Владимир О. Шляхи зміцнення позицій вітчизняних банків на ринку банківських послуг України [Електронний ресурс] / Ольга Владимир // Соціально-економічні проблеми і держава. – 2014.–Вип. 1 (10).–С.221–232.– Режим доступу <http://sepd.tntu.edu.ua/images/stories/pdf/2014/14vombpu.pdf>.
4. Зверяков М. І. Банківський капітал: вимоги Базеля III / М. І. Зверяков, В. В. Коваленко // Фінанси України. – 2011. – № 6. – С. 13-23.
5. Вплив глобалізації на розвиток банківської системи України / за редакцією проф. Л.В. Кузнецової.- Одеса: Видавництво «Атлант», 2011. – 517 с.
6. Герасимович, А. М. Аналіз банківської діяльності [Текст] : навчальний посібник / А. М. Герасимович. – Київ: Атіка, 2002. – 368 с.
7. Господарський кодекс України // Офіційний вісник України.- 2003.- № 11 (28 березня 2003 р.)- Ст. 462.
8. Грошово–кредитна політика в Україні / В.С. Стельмах, А.О. Єпіфанов, В.І. Міщенко. – К. : Знання, 2000.– 305 с.– («Бібліотечка банкіра»).
9. Дзюблюк О.В., Михайлюк Р. В. Фінансова стійкість банків як основа ефективного функціонування кредитної системи: Монографія / О.В. Дзюблюк, Р.В. Михайлюк. – Тернопіль, 2009. – 257с.
10. Діденко І.С. Еволюція поглядів на тлумачення поняття «банківська послуга» та сучасне її визначення [Електронний ресурс]. - Режим доступу:http://www.nbuv.gov.ua/portal/soc_gum/inek/2012_11/25...
10. Діяльність банків у забезпеченні сталого розвитку фінансового ринку України: монографія / За ред. В.В. Коваленко. – Одеса: Видавництво «Атлант», 2014. –

358 с.

11. Єгоричева, С. Б. Банківські інновації : навч. посіб. / С. Б. Єгоричева. – К.: Центр учбової літератури, 2010. – 208с.
12. Зверяков М. І. Формування системи індикаторів фінансової стійкості банківської систем / М. І. Зверяков, В. В. Коваленко // Фінанси України. – 2012. - №4 – С. 3-12.
13. Заруба О.Д. Фінансовий менеджмент у банках: Навчальний посібник. - К.: Знання, 2005.-272с
14. Зверяков М. І. Антикризове управління фінансовою стійкістю банку в умовах економічних дисбалансів: монографія / М.І. Зверяков, О.М. Зверяков. – Одеса: ОНЕУ, 2015. – 418 с.
15. Зверяков М.І. Управління фінансовою стійкістю банків / М.І. Зверяков, В.В. Коваленко, О.С. Сергеева. – Одеса: Видавництво «Атлант», - 2014. – 485 с.
15. Зверяков М.І. Управління фінансовою стійкістю банків: підручник / М.І. Зверяков, В.В. Коваленко, О.С. Сергеева. – К.: «Центр навчальної літератури», 2016. – 517 с.
16. Зубок М І. Безпека банківської діяльності : навч. посіб. / М.І. Зубок. – К. : КНЕУ, 2002. –190 с
17. Иванов, А. Н. Банковские услуги: зарубежный и российский опыт [Текст] / А. Н. Иванов. – М. : Финансы и статистика, 2006. – 196 с.
18. Ивасенко А.Г. Банковские риски : учебн. пособ. / А.Г. Ивасенко. – М. : Вузовская книга, 1998. – 104 с.
19. Кириченко О., Гіленко І., Ятченко А. Банківський менеджмент: Навч посібник для вищих навчальних закладів. -К.: Основи, 2004. - 671с.
20. Коваленко В. В. Вплив монетарних чинників на позиціонування інфляційної складової у діяльності банків: методологічні та практичні аспекти оцінювання: монографія / В. В. Коваленко, Є .В. Шепель. – Одеса: Атлант, 2015. – 242 с.
21. Коваленко В. В. Капіталізація банків: методи оцінювання та напрямки підвищення : монографія / В. В. Коваленко, К. Ф. Черкашина. – Суми : ДВНЗ “УАБС НБУ”, 2009. – 153 с.
22. Кодекс про адміністративні правопорушення // Відомості Верховної Ради

УРСР- 1984.

- 23.Кожель, Н. О. оцінка факторів впливу на процес формування та реалізації депозитної політики банку [Текст] / Н. О. Кожель // Проблеми і перспективи розвитку банківської системи України. Т. 17: збірник наукових праць: Наукове видання. – Суми: Мрія-1 ЛТД; УАБС, 2006. – 390 с.
- 24.Костюченко О. А. Банківське право : навч. посібник О. А. Костюченко. – К. : КНЕУ, 1999. – 168 с
- 25.Кримінальний кодекс України: Офіційний текст.— К.: Юрінком Інтер, 2001.- 240 с
- 26.Кричевський Н.А. Деякі аспекти залучення корпоративних клієнтів // Фінанси .1998 - № 4, с. 21-29
- 27.Маслова, С. О. Фінансовий ринок [Текст] : навч. посібн. / С. О. Маслова, О. А. Опалов. – К. : Каравела, 2006. – 274 с.
- 28.Методика розрахунку рівня економічної безпеки України : затверджена наказом Міністерства економіки України від 20 березня 2007 р. за №60. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: [//http://www.me.gov.ua/control/uk/publish/article?art_id=97980&cat_id=38738](http://www.me.gov.ua/control/uk/publish/article?art_id=97980&cat_id=38738).
- 29.Науменкова С.В. Системи регулювання ринків фінансових послуг зарубіжних країн : навч. посіб. / С.В. Науменкова, В.І. Міщенко. – К.: Центр наукових досліджень НБУ, 2010. – 170 с.
- 30.Офіційний сайт Національного банку України Електронний ресурс – Режим доступу: <https://www.bank.gov.ua/control/uk/index>
- 31.Офіційний сайт ПАТ «Банк Львів» Електронний ресурс – Режим доступу: <http://m.banklviv.com>
- 32.Офіційний сайт ПАТ «ОТП банк» Електронний ресурс – Режим доступу: <https://www.otpbank.com.ua>
- 33.Офіційний сайт ПАТ «Ощадбанк» Електронний ресурс – Режим доступу: <https://www.oschadbank.ua/ua/>
- 34.Офіційний сайт ПАТ «Райфайзен банк аваль» Електронний ресурс – Режим доступу: <https://www.aval.ua>
- 35.Офіційний сайт ПАТ «УкрСиббанк» Електронний ресурс – Режим доступу: <https://my.ukrsibbank.com/ru/personal/>

- 36.Перспективы банков 2013–2015: стратегии, маркетинг, продукты и каналы // Банковский ритейл. - № 1 (29). – 2013. – С. 8-19.
- 37.Про банки та банківську діяльність: Закон України від 12 липня 2000 року // Офіційний вісник України.— 2001.- № 1-2 (26 січня 2001 р.).- Частина 1.- Ст. 1.
- 38.Про запобігання та протидію легалізації (відмиванню) доходів, одержаних злочинним шляхом: Закон України від 28 листопада 2002 року // Офіційний вісник України.- 2002,- № 50 (27 грудня 2002 р.).- Ст. 2248.
- 39.Про Національний банк України: Закон України від Н. Kravchenko ативи щодо законодавчого закріплення норм щодо кожної з форм адміністративного та індикативного регулювання банківської діяльності. 20 травня 1999 року // Відомості Верховної Ради України.- 1999.- № 29.- Ст. 238.
- 40.Про систему гарантування вкладів фізичних осіб: Закон України від від 02.10.2012, № 5411-VI (зі змінами і доповненнями) Електронний ресурс] / Верховна Рада України. - Режим доступу: www.rada.gov.ua.
- 41.Регулювання діяльності банків в умовах глобальних викликів: монографія / за редакцією проф. Л.О. Примостки. – К.: КНЕУ, 2012. – 459 с.
- 42.Розвиток банківської системи в умовах формування нової архітектури фінансового ринку / За ред. В.В. Коваленко. – Одеса: Видавництво «Атлант», 2012. – 765 с.
- 43.Савченко Т. Теоретичні аспекти ринку банківських послуг України / Т. Савченко // Економіка України. – 2007. – № 8. – С. 27–32.
- 44.Синки Дж. мл. Управление финансами в коммерческих банках / [пер. с англ. 4–го перераб.изд. ; под ред. Р.Я. Левиты, Б.С. Пинскера. М.: 1994, Catallaxy. — 820 с.
- 45.Сорок рекомендацій Групи з розробки фінансових заходів боротьби з відмиванням грошей та фінансуванням тероризму (FATF) [Електронний ресурс]. – Режим доступу : http://www.sdfm.gov.ua/content/File/Site_docs/2008/20.09.08/40_ukr_new-3.htm.

46. Старостіна А.О. Ризик–менеджмент: теорія та практика : навч. посіб. / А.О. Старостіна, В. А. Кравченко – К. : Політехніка, 2004. – 200 с.
47. Томпсон А.А. Стратегический менеджмент. Искусство разработки и реализации стратегии : учеб для вузов / А.А. Томпсон, А. Дж. Стрикленд ; [пер. с англ. ; под ред. Л.Г. Зайцева , М.И. Соколовой]. – М. : Банки и биржи, ЮНИТИ, 1998. – 557 с.
48. Тренди, які впливають на бізнес [Електронний ресурс]. - Режим доступу: www.innovations.com.ua
49. Туленков В.М. Сучасний менеджмент : (теорії, концепції, моделі) : [навч. посіб. для вузів] / В.М.Туленков, О.Г. Чувардинський, Ю.Ж. Шайгородський. – Полтава : Інтер Графіка, 2008. – 375 с.
50. Фатхутдинов Р.А. Стратегический менеджмент : учеб. для вузов / Р.А. Фатхутдинов. – [2–е изд., испр. и доп.]. – М. : Бизнес–школа Интел–синтез, 1998. – 416 с.
51. Федосік І., Каднічанська В. Роль міжбанківських розрахунків у формуванні взаємовідносин між банками // Фінансово-кредитна діяльність: проблеми теорії та практики. – Сучасне банківництво – проблеми теорії та практики, – 2011. – С. 12-17.
52. Фінансовий моніторинг в банку : навч. посіб. / [С.О. Дмитров, В.В.Коваленко, А.В. Єжов , О.М. Бережний] ; [за ред. С.О. Дмитрова, В.В. Коваленко]. – Суми : ВТД Університетська книга, 2008.– 336 с.
53. Ходаківська, В. П. Ринок фінансових послуг: теорія і практика [Текст] : навч. посіб. / В. П. Ходаківська, В. В. Беляєва. – К. : ЦНЛ, 2002. – 616 с.
54. Хомутенко Л. І. Вплив глобалізаційних процесів на ринок банківських послуг України / Л. І. Хомутенко // Проблеми і перспективи розвитку банківської системи України : зб. наук. пр.– Суми : УАБС НБУ. – 2014. – Вип.38.–С.270–286.
55. Цивільний кодекс України // Офіційний вісник України.- 2003.- № 11 (28 березня 2003 р.).- Ст. 461.

- 56.Череп А. Сучасний стан ринку банківських послуг в Україні: проблеми та перспективи розвитку / А. Череп, І. Ярмак // Схід. – 2011. –№ 4 (111). – С. 72–76
- 57.Шершньова З.Є. Стратегічне управління : підручник / З.Є. Шершньова. – [2-ге вид., перероб. і доп.]. – К.: КНЕУ, 2004. – 699 с.