

**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 фінанси та кредит

за темою:

Організація та особливості вір banking у корпоративному секторі економіки

**Виконавець**

студент кредитно-економічного факультету

Кравецька Вікторія Олександрівна

**Науковий керівник**

К.е.н., доцент

Аругюнян Рузана Разміковна

**Одеса 2018**

## АНОТАЦІЯ

випускної роботи на здобуття освітнього ступеня бакалавра

Кравецької Вікторії Олександрівни

### ОРГАНІЗАЦІЯ ТА ОСОБЛИВОСТІ VIP BANKING У КОРПОРАТИВНОМУ СЕКТОРІ ЕКОНОМІКИ

Одеський національний економічний університет

м. Одеса, 2018 рік

Випускна робота складається з трьох розділів.

У роботі розглядаються теоретичні основи організації корпоративного банківського обслуговування, аналіз комплексу банківських послуг для корпоративного сектору на прикладі банку ПАТ «УкрСиббанк», удосконалення комплексу банківських послуг корпоративного сегменту та їх модернізація в сучасних умовах.

У першому розділі дипломної роботи було розкрито історію розвитку персонального банківського обслуговування, сучасні аспекти корпоративного банкінгу в ринковій економіці та технологію організації персонального обслуговування.

У другому розділі проводиться фінансово-економічна оцінка банку ПАТ «УкрСиббанк», аналіз банківських послуг для корпоративного сектору у ПАТ «УкрСиббанк» та клієнтський менеджмент, фінансовий консалтинг у банку.

Завдяки обробленій інформації у третьому розділі пропонується удосконалення комплексу банківських послуг корпоративного сегменту та їх модернізація в сучасних умовах, розглядаються проблеми та тенденції корпоративного обслуговування клієнтів банку в міжнародному досвіті та модернізація банківського бізнесу.

Ключові слова: банк, корпоративний сегмент економіки, vip banking, банківські послуги для корпоративних клієнтів.

## ANNOTATION

graduation work for obtaining an educational bachelor's degree in finance and credit

Kravetska Viktoriia Oleksandrivna

### ORGANIZATION AND FEATURES OF VIP BANKING IN THE CORPORATE SECTOR

Odessa National University of Economics

Odessa, 2018

Graduate work is divided into three sections.

The paper considers the theoretical basis of organization of corporate banking services, analysis of the banking services complex for the corporate sector, for example, of PJSC "UkrSibbank" bank, improving complex of corporate banking segment and modernization in modern conditions.

In the first section of the thesis was the history of personal banking services, modern aspects of corporate banking in a market economy and technology of personal service.

The second section deals with the financial and economic assessment of PJSC "UkrSibbank" bank, analysis of banking services for the corporate sector at PJSC "UkrSibbank" bank and client management, financial consulting at the bank.

On the basis of the material discussed in the third section, we propose improvements complex of corporate banking segment and their upgrading them to modern conditions, problems and tendencies of corporate customer service of the Bank's clients in the international education are considered and modernization of the banking business.

Key words: bank, corporate segment of the economy, vip banking, banking services for corporate clients

## ЗМІСТ

ВСТУП.....	5
РОЗДІЛ 1 . Теоретичні основи організації корпоративного банківського обслуговування. ....	7
1.1 Історія розвитку персонального банківського обслуговування.....	7
1.2 Сучасні аспекти корпоративного банкінгу в ринковій економіці.....	13
1.3 Технологія організації персонального банківського обслуговування.....	17
Висновки до першого розділу.....	22
РОЗДІЛ 2 . Аналіз комплексу банківських послуг для корпоративного сектору на прикладі банку «УкрСиббанк».....	24
2.1 Фінансово-економічна оцінка банку ПАТ «УкрСиббанк».....	24
2.2 Аналіз банківських послуг для корпоративного сектору у банку ПАТ «УкрСиббанк».....	32
2.3 Клієнтський менеджмент: Фінансовий консалтинг в банку ПАТ «УкрСиббанк».....	46
Висновки до другого розділу.....	51
РОЗДІЛ 3 . Удосконалення комплексу банківських послуг корпоративного сегменту та їх модернізація в сучасних умовах.....	53
3.1 Проблеми та тенденції корпоративного обслуговування клієнтів банку в міжнародному досвіті.....	53
3.2 Модернізація банківського бізнесу.....	61
Висновки до третього розділу.....	67
ВИСНОВКИ	69
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	71
ДОДАТКИ	78

## ВСТУП

Впродовж останнього десятиріччя сталося багато глобальних змін в банківській справі, численних нововведень в організації та методах управління банками, а також формах обслуговування клієнтів. В даний час на ринку банківських послуг панує не продавець, а покупець. Разом з розвитком потенціалу клієнтів ростуть їхні потреби, в тому числі в якісно нових банківських продуктах і послугах. Корпоративне обслуговування клієнтів у сферах діяльності будь-яких організацій має свої особливості, тому що відрізняється від звичайного сервісу персоніфікацією послуги, тобто послуга стає залежною від побажань і запитів однієї єдиної людини і, відповідно, так само індивідуально оплачуваною.

Необхідно зазначити, що традиційний портрет банківської системи стрімко змінюється протягом останніх десятиліть. Звичні уявлення про банк як про дуже консервативному інституті залишаються в минулому. Наявність дистанційного доступу до банківських рахунків, знеособлене надання банківських послуг, залучення клієнтів через офіси мережі і дилерські програми стають стандартними формами банківського бізнесу. Але разом з тим у банках продовжує існувати традиційне обслуговування, які передбачають наявність класичних форм надання послуг та персональні стосунки з клієнтом. Прикладом поєднання багаторічних банківських традицій і передових технологій і є вір обслуговування корпоративних клієнтів. Збереження якості обслуговування і персоніфікація пропонованого продуктового ряду - основа якісного сервісу, що пропонується вір клієнтам корпоративного сектору економіки.

*Актуальність* – дана тема є не найпоширенішою у наукових роботах, тому ми вважаємо, що невисвітлених питань є ще досить багато, над якими ми будемо працювати, а також є дуже цікавим закордонний досвід обслуговування вір клієнтів корпоративного сектору та його використання на практиці.

*Мета даної роботи* – визначення особливостей банківських послуг для корпоративних клієнтів. Досягнення цієї мети пов'язане з вирішенням таких завдань, як уточнення трактування таких понять, як банківські послуги, операції та продукти, виокремлення загальних і специфічних особливостей послуг у сегменті корпоративного бізнесу.

*Завдання випускної роботи* – проаналізувати історію розвитку персонального банківського обслуговування корпоративних клієнтів, а також з'ясувати технологію організації корпоративного банківського обслуговування, запропонувати удосконалення комплексу банківських послуг корпоративного сектору економіки та їх можливу модернізацію в банку.

*Об'єкт дослідження* – дослідження діяльності банківського обслуговування корпоративного сектора економіки.

*Предмет дослідження* – механізм роботи, організація та особливості *vip banking* у корпоративному секторі економіки.

*Методи*, які були використані при написанні дипломної роботи – в ході дослідження та написання роботи мною були використані загальнонаукові методи, а саме: аналізу і синтезу, абстрагування і конкретизація, та теоретичні й емпіричні прийоми досліджень.

*Інформаційною базою дослідження* є чинні законодавчі та нормативні акти, що регулюють діяльність банків та системи гарантування вкладів, офіційні матеріали Державної служби статистики України, Національного банку України, Асоціації українських банків, Незалежної асоціації банків України, Фонду гарантування вкладів фізичних осіб, публічна фінансова та внутрішня управлінська звітність банків, праці вітчизняних і зарубіжних науковців з питань формування та удосконалення системи гарантування вкладів.

## ВИСНОВКИ

Незважаючи на суттєві розбіжності у поглядах науковців щодо сутності зазначених понять та взаємозв'язку між ними, вітчизняне банківське законодавство сьогодні досить чітко регламентує їх застосування. На нашу думку, банківські послуги та операції є результатом банківської діяльності. При цьому поняття банківських послуг ширшим та включає в себе банківські операції та всю іншу діяльність банків, а банківський продукт є конкретним способом забезпечення виконання банківських операцій або послуг зі стандартизованими параметрами та ознаками.

Були викоремлені такі шість основних моментів, які характерні корпоративним клієнтам у всіх банківських послугах у широкому розумінні (в тому числі операцій та/або продуктів). До того ж вважаємо за доречне показати специфічні особливості послуг саме для корпоративних клієнтів: відносини з банком мають переважно довгостроковий характер; значною мірою регулюються законодавством; використання клієнтами комплексу послуг банку; мають ознаки «товарів досвіду» і «товарів довіри»; великий грошовий обсяг операцій; індивідуальність рішень для клієнтів; значна переговорна сила корпоративних клієнтів.

Аналізуючи банківські послуги в сфері Vip-банкінгу ми виявили, що доходи банку в секторі корпоративного банківського обслуговування у 2017 році у порівнянні з 2014 роком збільшились на 1 797 701 тис. грн або на 294,03%. Тобто ми бачимо, що існує позитивна тенденція щодо доходу в даному сегменті діяльності банку. Але одночасно витрати банку у 2017 році у порівнянні з 2014 роком в секторі приватного банківського обслуговування збільшились на 1 440 708 тис.грн або на 373,5%. При чому збільшення витрат проходить більш швидкими темпами ніж збільшення доходу від діяльності. Однак ми і бачимо, що прибуток до оподаткування у 2017 році у порівнянні з 2014 роком в секторі

приватного банківського обслуговування збільшився на 353 712 тис. грн. або на 63,36 %. Це дає підстави вважати, що діяльність банку в корпоративному секторі *vip banking* є ефективною і не потребує кардинальних змін у майбутньому.

У банку ПАТ «Укрсиббанк» представлено широке коло послуг для надання корпоративним клієнтам, але найважливіше, що банк йде назустріч клієнтові, та намагається знайти компроміс у бажанні клієнта та у своїх можливостях, ти самим сприяючи позитивній тенденції у роботі. Так як банком володіє європейська група – це можливість більш скорішими темпами, наряду з іншими банками українського ринку, впроваджувати нові технології та продукти, бути більш демократичними, на скільки це дозволяє нормативна база, та бути «на крок попереду» у співпраці з корпоративним сектором економіки України.

Таким чином, сучасними тенденціями в управлінні продажами корпоративним клієнтам в українських та закордонних банках є: впровадження сучасних технологій, реорганізація каналів збуту; створення нових консультаційних структур; вивід на ринок нових банківських продуктів; розширення проектів розрахунково-інформаційного обслуговування корпоративних клієнтів; розвиток інвестиційних банківських послуг. Щодо стратегії банку на майбутню співпрацю з корпоративним сегментом, то це потрібно робити максимально лояльно по відношенню до клієнта та вести агресивну конкурентну політику щодо місця на ринку, особливо це стосується українських банків, котрі втрачають значну частку корпоративних клієнтів, що відходять до європейського обслуговування та надають перевагу закордонним банкам.



## СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Програми підтримки бізнесу [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://invest.ucci.org.ua> – інвестиційний портал.
2. Абаева Н.П., Хасанова Л.Т. Конкурентоспособность банковских услуг. Монография. – Под ред. проф., канд. эконом. наук Н.П. Абаевой. – Ульяновск: УлГТУ, 2012. – 118 с.
3. National Bank of Fujairah, Large Corporates [Електронний ресурс]. Режим доступу: <https://nbf.ae/en/business/industries/large-corporates-government>
4. Банківські послуги корпоративним клієнтам [Електронний ресурс]. Режим доступу: <https://corporate.ukrsibbank.com/ua/>
5. Белоглазова Г.Н. Банковское дело. Организация деятельности коммерческого банка: учебник для бакалавров / Г.Н. Белоглазова, Л.П. Кроливецкая; под ред. Г.Н. Белоглазовой, Л.П. Кроливецкой. – 3-е изд., перераб. и доп. – М.: Издательство Юрайт, 2014. – 652 с.
6. Буевич С. Ю. Экономический анализ деятельности коммерческого банка: учеб. пособие — М.: Экономистъ, 2006 — 235 с.
7. Буряк А. В. Теоретичні підходи до визначення змісту банківської діяльності / А. В. Буряк // Ефективна економіка. – 2011. - № 10. – С. 14-18.
8. Васильєва Т.А. Банківське інвестування на ринку інновацій / Т. А. Васильєва. – Суми : СумДУ, 20017. – 513 с.
9. Васюренко О.В. Банківський менеджмент / О.В. Васюренко. К.: Академія, 2008. – 320 с.
10. Вахнюк, С. В. Перспективи дистанційного обслуговування клієнтів в режимі реального часу для банків України [Текст] / С. В. Вахнюк // Проблеми і перспективи розвитку банківської системи України: Зб. наук. пр. Т. 8. – Суми: ВВП “Мрія-1” ЛТД, 2003. –С. 184-188.
11. Введение в банковское дело: Учеб. пособие / Под ред. проф. Г. Асхауэр. М.: БЕК, 2003. – 114 с.

12. Визначення поняття «банківська послуга» за системним підходом / С.О. Колодізева // Бізнес Інформ. – 2013. – № 2. – С. 268-272.
13. Вовчак О.Д. Проблемні аспекти розвитку банків України / О.Д. Вовчак, П.М. Сенищ // Фінанси, банківництво, страхування: матеріали міжнар. наук.-практ. конф. молодих вчених (Львів, 22-23 вересня 2016 р.). – Львів, 2016. – С. 24 – 26.
14. Гончаренко Н.В. Обслуживание состоятельных клиентов: зарубежный опыт и перспективы // Вестник Санкт-Петербургского Университета. -- 2012. -- Вып. 2. -- Сер. 5. -- С. 81-90.
15. Гусев А.И., Блискавка Е.А. Самое время устанавливать долгосрочные отношения не только с состоятельными, но и с обеспеченными, более близкими к розничным vip-клиентами // Private Banking по-русски / Сборник под ред. А.И. Гусева. - М.: КНОРУС, 2013. - С. 174-190.
16. Дзюблюк О. Ринок банківських послуг: теоретичні аспекти організації і стратегія розвитку в Україні // Банківська справа. — 2006. — № 5—6. — С. 23—35.
17. Діяльність суб'єктів господарювання: Статистичний збірник [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://ukrstat.gov.ua>. – офіційний сайт Державної служби України
18. Інструкція про застосування Плану рахунків бухгалтерського обліку комерційних банків України, затверджена постановою Правління НБУ 21.11.97 за № 388 (в редакції постанови Правління НБУ від 16.12.98 за № 520 // Законодавчі і нормативні акти з банківської діяльності. — 1998. — Вип. 1, ч. 2.— С 3; 1999. — Вип. 1. —С. 26—39.
19. Інструкція про порядок регулювання діяльності банків в Україні, ЗатвердженоПостанова Правління Національного банку України 28.08.2001 № 368// Законодавчі і нормативні акти з банківської діяльності. — 2001. — Вип. 17. — С. 15—29.

20. Как развиваются неоланки за рубежом и в России [Электронный ресурс] / Хабрахабр. - 2017. - Режим доступа до ресурсу: <https://habrahabr.ru/company/fondy/blog/322770/>
21. Консолідована фінансова звітність за Міжнародними стандартами фін.звітності та звіт незалежних аудиторів. 31.12.2017 [Електронний ресурс].-Режимдоступу:  
[https://my.ukrsibbank.com/common/upload/ukrsibbank/financial-reports/2017/annual\\_report\\_2017\\_cons\\_UKRSIBBANK.pdf](https://my.ukrsibbank.com/common/upload/ukrsibbank/financial-reports/2017/annual_report_2017_cons_UKRSIBBANK.pdf)
22. Консолідована фінансова звітність за Міжнародними стандартами фін.звітності та звіт незалежних аудиторів. 31.12.2016 [Електронний ресурс].-  
Режимдоступу: [https://my.ukrsibbank.com/common/upload/ukrsibbank/financial-reports/2016/kons\\_finzvitrnist\\_international\\_31122016.pdf](https://my.ukrsibbank.com/common/upload/ukrsibbank/financial-reports/2016/kons_finzvitrnist_international_31122016.pdf)
23. Консолідована фінансова звітність за Міжнародними стандартами фін.звітності та звіт незалежних аудиторів. 31.12.2015 [Електронний ресурс]. Режим доступу: [https://my.ukrsibbank.com/common/upload/ukrsibbank/financial-reports/2015/cons\\_finrep\\_MSfZ\\_audit\\_2015.pdf](https://my.ukrsibbank.com/common/upload/ukrsibbank/financial-reports/2015/cons_finrep_MSfZ_audit_2015.pdf)
24. Консолідована фінансова звітність та звіт незалежних аудиторів станом на кінець дня 31.12.2014 [Електронний ресурс]. Режим доступу: [https://my.ukrsibbank.com/common/upload/ukrsibbank/financialreports/2014/co\\_finrep\\_2014\\_33896.pdf](https://my.ukrsibbank.com/common/upload/ukrsibbank/financialreports/2014/co_finrep_2014_33896.pdf)
25. Королев М.И., Королев Д.М. Информационные системы в банковском деле: Учебное пособие / М.И.Королев, Д.М.Королев // . - Белгород: Издательство БелГУ, 2004 –293 с.
26. Костюк О.М. Корпоративне управління у банку [Текст]: монографія / О.М. Костюк. -Суми : ДВНЗ "УАБС НБУ". 2008. - 332 с.
27. Кравченко М. Інтереси клієнта понад усе // Обрій ПІБ. —2005. —№ 2 — С. 3—5.

28. Логинов М.П., Логинова О.Н. 2012. Повышение конкурентных преимуществ баковских услуг. Вопросы управления, 4 – 21 с.
29. Лисенок О.В. Формування стратегії та політики управління кредитними операціями банків. [Текст] / О.В. Лисенок // Вісник ЖДТУ.– 2016 – № 1 – С. 185- 189.
30. Логинов М.П., Логинова О.Н. 2012. Повышение конкурентных преимуществ баковских услуг. Вопросы управления, - 45 с.
31. Мюррей Р. Нейл Р. Як завоювати клієнта. - М.:Питер-пресс, 2006.
32. Окунев И.В. Деньги и банки: Исторические очерки. – Днепропетровск: Преском, 1995. – С. 24-25.
33. Основні показники діяльності банків України [Електронний ресурс]. – Режим доступу: [https://www.bank.gov.ua/control/uk/publish/article?art\\_id=36807](https://www.bank.gov.ua/control/uk/publish/article?art_id=36807)– офіційний сайт НБУ.
34. Островська О.М. Банківська справа: тлумачний словник. - М.: ИНФРА-М, 2009.
35. Поняття банківського товару і його зв'язок з категоріями «банківський продукт», «банківська послуга» та «банківська операція» / Н.С. Меда // Проблеми і перспективи розвитку банківської системи України. – 2014. – Вип. 38. – С. 196-204.
36. Платонов В.В. Банківська справа: стратегічне керівництво. - СПб.: Пітер, 2000. - 389с
37. Про банки і банківську діяльність: Закон України від 7 грудня 2000 р. № 2121-III (зі змінами і доповненнями) [Електронний ресурс] / сайт Верховної Ради України. – Режим доступу: <http://rada.gov.ua>
38. Про внесення змін до деяких законів України щодо регулювання діяльності банків: Закон України від 15.02.2011 р. № 3024-VI [Електронний ресурс] / сайт Верховної Ради України. – Режим доступу: <http://rada.gov.ua>

39. Про затвердження Положення про організацію операційної діяльності в банках України: Постанова Правління Національного банку України від 18.06.2003 № 254 [Електронний ресурс] / сайт Верховної Ради України. – Режим доступу: <http://rada.gov.ua>
40. Про затвердження Положення про визначення банками України розміру кредитного ризику за активними банківськими операціями: Постанова Правління Національного банку України від 30.06.2016 р. № 351 [Електронний ресурс] / сайт Верховної Ради України. – Режим доступу: <http://rada.gov.ua>
41. Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг: Закон України від 12.07.2001 № 2664-III [Електронний ресурс] / сайт Верховної Ради України. – Режим доступу: <http://rada.gov.ua>
42. Принципи кредитування підприємств [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.finalearn.com> – сайт фінансової аналітики.
43. Про банки і банківську діяльність [Електронний ресурс]: Закон України, затверджений Верховною Радою України від 07.12.2000 №2121-III. – Режим доступу: <http://www.rada.gov.ua>.
44. Про порядок складання та оприлюднення фінансової звітності банків України [Електронний ресурс]: інструкція, затверджена постановою Правління НБУ від 24.11.2011 № 373 – Режим доступу : <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/z1288-11>.
45. Роуз П.С. Банковский менеджмент. – Пер. с англ. Гладова И.А. - М.: Дело ЛТД , 2006. – 620 с.
46. РИБ Банк, прејскурант на оказание услуг корпоративным клиентам [Електронний ресурс]. – Режим доступу: [http://www.ribbank.com/ru/dokumenty/prejskuranti\\_uslug/prejskuranti\\_dlja\\_nerezidentov](http://www.ribbank.com/ru/dokumenty/prejskuranti_uslug/prejskuranti_dlja_nerezidentov)

47. Ротбард М. История денежного обращения и банковского дела в США: От колониального периода до Второй мировой войны. – Челябинск: Социум, 2005-546 с.
48. Савелко, Т. Теоретичні аспекти ринку банківських послуг України [Текст] / Т. Савелко // Економіка України. – 2007. – № 8. – С. 27-32.
49. Саприкін І У. Рішення проблем обслуговування клієнтів у банку: практичні рекомендації //Бюлетень фінансової інформації, 2000, 6.
50. Синки Дж. Финансовый менеджмент в коммерческом банке и в индустрии финансовых услуг / Пер. с англ. – М.: Альпина Бизнес Букс, 2007. – 1018 с.
51. Страхарчук А. Я. Інформаційні системи і технології в банках [Текст] : навч. посіб. / А. Я. Страхарчук, В. П. Страхарчук. – К.: УБС НБУ; Знання, 2010. – 515 с.
52. Тарасова Т.Ю., Флигинских Т.Н. Специфические особенности банковского продукта и услуги // Научные ведомости Белгородского государственного университета. Серия: Экономика. Информатика. 2017. № 2(251). С. 46-50
53. Угнівенко Р.Р. Теоретичні аспекти сутності ринку банківських продуктів та послуг / Р.Р. Угнівенко // Вісник Львівської комерційної академії. Серія економічна. – 2014. – Вип. 45. – С. 136-140.
54. Фінансовий портал МІНФІН [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://index.minfin.com.ua/chart/?91&XAU>
55. Фурман В. М. Основні напрямки формування банками ефективної корпоративної стратегії / В. И. Фурман // Банківські технології. – 2014. - № 11. – С. 4-9.
56. Хоскинг Дж. Доверие: деньги, рынок и общество. Пер. с англ., -М.: МШПИ, 2012. – 80с.
57. Шалига Т. С. Розвиток дистанційних банківських послуг як показник модернізації елементів національної банківської системи / Т.С. Шалагіна

//Вісник Української академії банківської справи. – 2010. – № 2 (29). – С. 95-99

58. Шеремет А.Д., Щербакова Г.М. Фінансовий аналіз в комерційному банку. - М.; Фінанси і статистика, 2000.
59. Шкарівська З. І. Вивчення клієнтури як етап маркетингового аналізу банківського філії //Маркетинг у Росії там, 2001, 3.
60. Шпильовий В.А. Підходи до класифікації банківських послуг / В.А. Шпильовий // Економіка та держава. – 2016. – № 1. – С. 27-30.