econ__2023___

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ЧЕРНІВЕЦЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ІМЕНІ ЮРІЯ ФЕДЬКОВИЧА
ЕКОНОМІЧНИЙ ФАКУЛЬТЕТ
КАФЕДРА ФІНАНСІВ І КРЕДИТУ

ОРГАНІЗАЦІЯ ТА ФУНКЦІОНУВАННЯ РИНКУ БАНКІВСЬКИХ ПОСЛУГ В УКРАЇНІ

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА
Рівень вищої освіти – другий (магістерський)

Виконав: студент II курсу, групи 672-1
денної форми навчання
спеціальність 072 «Фінанси, банківська
справа та стрстрахування
Клепак Олександр Миколайович
Керівник:
доцент кафедри фінансів і кредиту
Гладчук Ольга Михайлівна

До захисту допущено на засіданні кафедри
протокол № ___ від _____ 2023 р.

Завідувач кафедри фінансів і кредиту
_____проф. Нікіфоров П.О.

Чернівці – 2023

Анотація

Клепак О.М. Організація та функціонування ринку банківських послуг в Україні. – Рукопис. Кваліфікаційна робота на здобуття другого (магістерського) рівня вищої освіти за спеціальністю 072 – Фінанси, банківська справа та страхування. Чернівецький національний університет імені Юрія Федьковича, Чернівці, 2023.

Визначено теоретичні аспекти організації ринку банківських послуг. Досліджено фінансовий стан АТ КБ «Приватбанк» протягом останніх років, здійснено аналіз розвитку банківських інновацій та нових каналів продажу банківських послуг. Досліджено напрямки удосконалення та впровадження нових банківських послуг, а також визначена економічна ефективність запропонованих заходів.

Ключові слова: банківська послуга, комерційний банк, ринок банківських послуг, банківська система.

Summary

Oleksandr Klepak. – Organization and Functioning of the Banking Services Market in Ukraine. – Manuscript. Thesis for a master's degree in 072 – Finance, Banking and Insurance. Yuriy Fedkovych Chernivtsi National University, Chernivtsi, 2023.

Theoretical aspects of the organization of the banking services market are defined. The financial condition of PJSC CB "Privatbank" over the recent years is investigated, and an analysis of the development of banking innovations and new channels for the sale of banking services is conducted. Directions for improvement and implementation of new banking services are explored, and the economic efficiency of the proposed measures is determined.

Key words: banking service, financial condition, commercial bank, banking system, profit, capital.

Кваліфікаційна робота містить результати власних досліджень. Використання ідей, результатів і текстів наукових досліджень інших авторів мають посилання на відповідне джерело.

_____ О.М. Клепак

(підпис)

ЗМІСТ

ВСТУП……..…3
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ОРГАНІЗАЦІЇ ФУНКЦІОНУВАННЯ РИНКУ БАНКІВСЬКИХ ПОСЛУГ ……..6
1.1. Економічна суть та класифікація банківських послуг……..…6
1.2. Організаційні аспекти функціонування ринку банківських послуг……..14
1.3. Нормативно-правове забезпечення функціонування ринку банківських послуг……..19
Висновки до Розділу 1……...21
РОЗДІЛ 2. АНАЛІЗ БАНКІВСЬКИХ ПОСЛУГ АТ КБ «ПРИВАТБАНК»…….23
2.1. Організаційно-економічна характеристика діяльності АТ КБ «ПРИВАТБАНК»……..23
2.2. Оцінка фінансового стану досліджуваного банку……...28
2.3. Аналіз спектру банківських послуг АТ КБ «ПРИВАТБАНК»……..34
Висновки до Розділу 2……...37
РОЗДІЛ 3. ШЛЯХИ УДОСКОНАЛЕННЯ РИНКУ БАНКІВСЬКИХ ПОСЛУГ В УКРАЇНІ……...……..39
3.1 Тенденції інновацій та цифровізації на ринку банківських послуг України……..… 39
3.2 Напрямки вдосконалення українського ринку банківських послуг. 47
Висновки до Розділу 3……..52
ВИСНОВКИ……...54
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ…….57
ДОДАТКИ

ВСТУП

Сучасні соціально-економічні умови, які характеризуються динамічним розвитком сучасної світової економічної системи, швидкістю економічних процесів, прямо чи опосередковано впливають на глобальний розвиток суспільства. Вони визначають важливість стабілізації фінансово-економічної ситуації в Україні та забезпечення ефективного функціонування, надійності та розвитку банківського сектору, який може взяти активну роль у виконанні основних функцій фінансової системи держави. Проблеми економічного розвитку країни, особливо з початком російського вторгнення, призвели до зниження ефективності роботи банків, їх надмірної відкритості, нездатності передбачати зміни та адаптуватися до нових реалій. Зовнішнє середовище, а також наявність інших проблем, які систематично знижують рівень прибутковості банків, свідчать про відсутність системних підходів до стратегічного управління розвитком банківського бізнесу в Україні. Зростання ролі банків, необхідність розробки нових теоретико-методологічних підходів до формування політики розвитку банківського бізнесу в Україні та виклики, що виникають останнім часом у зв’язку із зовнішніми міжнародними ризиками, кризовими явищами в економіці та гострою конкуренцією, регулятор та органи управління вітчизняних банків шукати нові підходи в управлінні. Вони повинні бути спрямовані на оптимізацію ресурсної бази та формування ефективної стратегії розвитку банківського бізнесу в ринкових умовах, що швидко змінюються.

Сучасний етап розвитку світової банківської системи проходить в умовах загострення конкуренції та кризових явищ на фінансовому ринку. Одним із головних факторів успішного розвитку банківської діяльності є політика постійних інновацій. Сьогодні інновації є ключовим фактором стабільності, конкурентоспроможності та сталого економічного зростання банків. Сучасні реалії банківської діяльності дозволяють чітко виділити три основні причини створення банків: глобалізація світових фінансових ринків та ринків

банківських послуг, зростання конкуренції з боку банківського та небанківського секторів, світова фінансова криза. Описані події суттєво впливають на якісний та кількісний склад гравців ринку банківських послуг та призводять до ключових змін у поведінці споживачів, залишаючи банкам єдину можливість підвищити свою конкурентну перевагу шляхом впровадження нових інновацій.

Організація та функціонування ринку банківських послуг в Україні є предметом дослідження багатьох вітчизняних та закордонних вчених, зокрема: Бандурка О.М., Глущенко В. В., Глущенко А. С., Біленко М. С., Вінченті Е., Кушнір Н., Іванов С., Ганзюк С., Самородов Б. В., Ткаченко О.І. та ін.

Мета дослідження полягає у дослідженні теоретичних аспектів і практичних особливостей функціонування ринку банківських послуг, а також визначенні шляхів його удосконалення в українських умовах.

Завдання дослідження полягає у:

1. Визначенні економічної суті та класифікації банківських послуг.

2. Описі організаційних аспектів функціонування ринку банківських послуг.

3. Характеристиці нормативно-правового забезпечення ринку банківських послуг.

4. Організаційно-економічній характеристиці діяльності АТ КБ «ПРИВАТБАНК».

5. Оцінці фінансового стану досліджуваного банку.;

6. Аналізі спектру банківських послуг АТ КБ «ПРИВАТБАНК».

7. Визначенні можливих шляхів удосконалення ринку банківських послуг в Україні.

Предмет дослідження – економічні взаємовідносини, які виникають у процесі функціонування ринку банківських послуг.

Об’єкт дослідження є механізм функціонування ринку банківських послуг в сучасних умовах господарювання, зокрема представлений АТ КБ «ПРИВАТБАНК».

Інформаційна база дослідження представлена науковими роботами вітчизняних та зарубіжних авторів в галузі банківської справи, а також офіційна фінансова звітність НБУ й АТ КБ «ПРИВАТБАНК», нормативно-правові та законодавчі акти.

Методи дослідження. В процесі дослідження використовувались різні методи, зокрема: індукції, дедукції, аналізу, синтезу, графічного відображення, узагальнення, тощо.

Новизна одержаних результатів полягає у теоретичному обґрунтуванні та практичному вирішенні питань, пов'язаних з удосконаленням банківських продуктів і послуг. Визначено, що розвиток ринку банківських послуг і продуктів знаходиться у прямій залежності від спроможності комерційних банків змінюватися та пристосовуватися до вимог і потреб клієнтів.

Практичне значення результатів дослідження. Отримані результати дослідження можуть бути використані для покращення діяльності банківських установ України та запровадження нових сучасних видів банківських продуктів.

Структура роботи. Дана робота складається зі вступу, трьох основних розділів, шести підрозділів, висновків до них, загальних висновків та списку використаних джерел і додатків.

РОЗДІЛ 1
ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ОРГАНІЗАЦІЇ ФУНКЦІОНУВАННЯ РИНКУ БАНКІВСЬКИХ ПОСЛУГ

1.1. Економічна суть та класифікація банківських послуг

Банки відіграють важливу роль в економіці будь-якої країни. Вони виступають основними важелями у монетарній політиці, керують платіжною системою та є важливим джерелом кредиту для домогосподарств, підприємств і урядів.

Глобалізація, технологічний прогрес і фінансові кризи кардинально змінили банки за останні два десятиліття, змусивши посадовців реорганізувати та реструктуризувати вітчизняну банківську галузь.

Існує велика конкуренція між банками в структурі банківського ринку за ціну, якість та доступність продуктів, що пропонуються клієнтам, а також запровадження фінансових інновацій, впровадження нових технологій для споживачів тощо.

Банківська система відіграє важливу роль у створенні економічних зв’язків між учасниками ринку. Це пояснюється тим, що банки є одними з найважливіших гравців в економіці, контролюючи потік грошей. Вони закладають основу кредитної системи країни, вони захищають більшу частину її багатства.

«Банківська система – це динамічна сфера, де відбуваються всі позитивні та негативні події в економіці» [19].

Банківська система має цілі, особливості та функції. Механічна інтеграція окремих банків не досягає раптово повного результату, а базується на попередньо розробленій концепції, згідно з якою кожному типу банку та кожному банку відведено певне місце в системі.

«Важливість функціонування банківської системи залежить від таких факторів:

– ролі державного та банківського регулювання, збалансування потреб бізнесу приватних банків з державними банками;

– забезпечення фінансової та банківської стабільності;

– забезпечує баланс попиту та пропозиції на фінансовому ринку та в кожному секторі економіки» [9].

Зокрема, банківська система є частиною економічної системи держави, до складу якої входять центральний банк країни; інші банки (резиденти та нерезиденти, зареєстровані відповідно до законодавства України) [3].

Види та рівні спеціалізованих банків визначає центральний банк. Вони описані таким чином:

а) створення та контроль руху грошових коштів;

б) функція перетворення;

в) функція стабілізації;

г) функція контролю грошових потоків.

Банківська система змінює кількість грошей в обігу та збільшує або зменшує відповідно до попиту на гроші (НБУ та комерційні банки).

«Банківська система виконує завдання стабілізації діяльності банків і забезпечення діяльності фінансового ринку» [5, с. 545].

В Україні банківська система має класичну дворівневу структуру, засновану на Законі України «Про банки і банківську діяльність», прийнятому в 1991 році. На першому рівні знаходиться центральний державний банк – Національний банк України, на другому – комерційні банки різних форм власності, спеціалізації та територіального статусу (рис. 1.1).

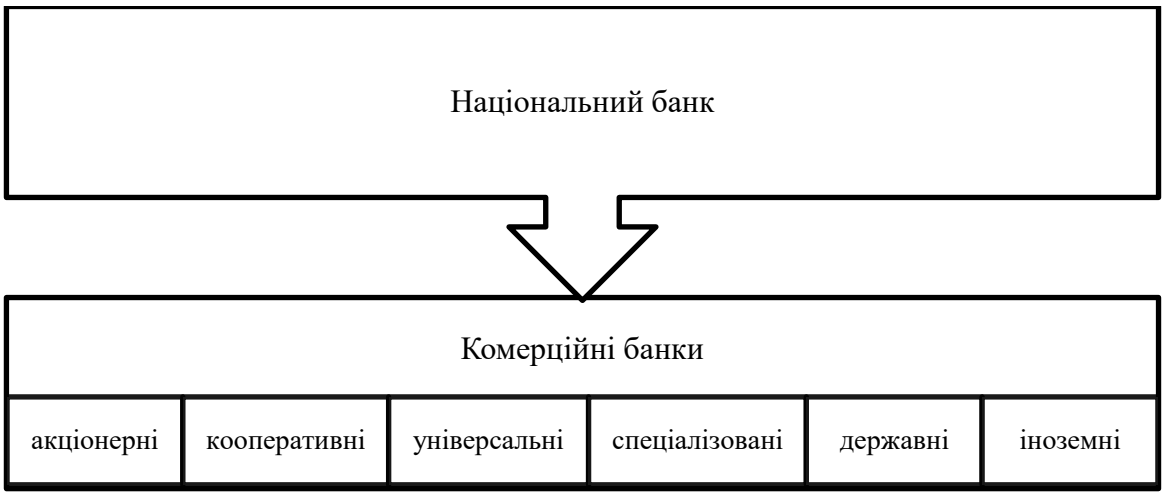


Рис. 1.1. Структура банківської системи країни

Основне завдання банківської установи – це надавати клієнтам послуги, які допомагають їм у процесі здійснення діяльності.

О. В. Дзера та М. С. Біленко зазначають, що «банківські послуги спрямовані на підтримку банківської діяльності та її краще виконання. Банківські послуги можуть мати різний набір значень, що визначає їх формування та надання клієнтам, якими є: вид банківських операцій; орієнтований на підвищення продуктивності, бути одним із видів банківських продуктів, що виражається у здійсненні активної та конкретної діяльності; це результат діяльності банку» [10].

Закордонними дослідниками пропонується наступна класифікація банківських послуг:

1. Індивідуальний банкінг – банки зазвичай пропонують різноманітні послуги, що дозволяють фізичним особам керувати своїми фінансами. Послуги індивідуального банкінгу представлено на рис. 1.2.

Рис. 1.2. Послуги індивідуального банкінгу [40]

У міру розвитку технологій та зростання конкуренції банки пропонують різні види послуг.

Незалежно від того, чи клієнти тільки відкрили банківський рахунок або керують цим поточним рахунком протягом багатьох років, або навіть не мають банківського рахунку в установі, їх надається певний спектр банківських послуг.

2. Бізнес-банкінг – більшість банків пропонують фінансові послуги для власників бізнесу, яким необхідно розрізняти професійні та особисті фінанси. Види бізнес-банківських послуг представлено на рис. 1.3.

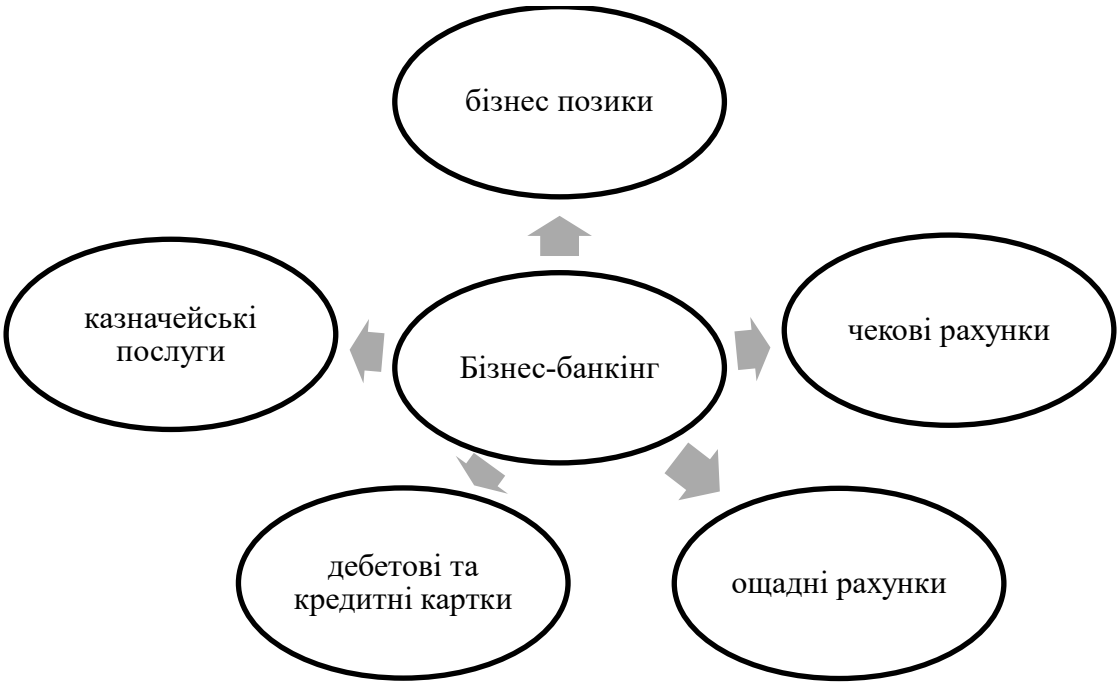


Рис. 1.3. Послуги бізнес-банкінгу [40]

3. Цифровий банкінг – можливість керувати своїми фінансами онлайн за допомогою комп'ютера, планшета чи смартфона і стає все більш важливою для споживачів. Цифрові банківські послуги, які надають банки представлено на рис. 1.4.

Рис. 1.4. Цифрові банківські послуги [40]

Принципи та методи надання банківських послуг пов’язані з трансакційною діяльністю банків. З розвитком фінансового ринку банки почали активно використовувати спочатку окремі елементи маркетингу, потім поняття маркетингу та стратегічного планування. Це пов’язано з конкуренцією клієнтів, еволюцією та змінами в навколишньому середовищі, а також багатьма іншими факторами. Відзначимо найважливіші з них:

– створення та розвиток небанківських фінансових установ, що конкурують з банками;

– різноманітність самої банківської галузі;

– розширення послуг, що надаються банками, та розвиток спеціальних методів фандрейзингу (видача гарантій тощо);

– розвиток інформаційних технологій та методів зв’язку на основі сучасних пристроїв;

– розвиток конкуренції в банківській системі, а також залучення коштів між банками та небанківськими фінансовими установами, а також у сфері кредитних послуг;

– обмеження цінової конкуренції на ринку банківських послуг пов’язані з державним регулюванням, а також постійним визначенням банківських процентних ставок.

Слід зазначити, що реалізація банківських послуг має два аспекти:

– конкретне місце розташування (вибір місця та каналів збуту);

– час (режим роботи банку та терміновість послуги).

Зважаючи на унікальність банківських послуг, банки використовують прямі продажі, при яких продавець і покупець банківських послуг безпосередньо спілкуються один з одним. Існують і непрямі канали реалізації послуг – участь у капіталі інших підприємств.

Банківські послуги мають такі особливості, як:

– відсутність чіткості та прозорості послуг;

– якість послуг і різниця між стандартами людей, які надають послуги;

– нематеріальність послуги. Надання послуг неможливо відчути,

побачити й оцінити, поки клієнт не отримає їх.

До принципів надання банківських послуг відносяться:

- прозорість (розрахунки проводяться автоматичною електронною системою);
- швидкість (платежі в реальному часі);
- зручність (банк враховує всі потреби клієнта).

Надання банківських послуг включає використання грошей у різних формах (готівковій, касовій і розрахунковій).

Банк має право надавати банківські та інші фінансові послуги (крім страхування), а також здійснювати іншу діяльність у національній та іноземній валюті.

Банк має право здійснювати банківські операції на підставі банківської ліцензії [24].

Отже, банк – це місце, де можна безпечно зберігати гроші, а також брати позички. Але крім цього, банки зазвичай пропонують широкий спектр продуктів і послуг, призначених для полегшення управління грошима.

Деякі онлайн-банкінги та мобільні додатки дозволяють здійснювати банківські операції майже з будь-якого місця за власним графіком.

Корпоративний банкінг відноситься до фінансових продуктів, які обслуговують корпоративних клієнтів. Цей підрозділ банку, також відомий як бізнес-банкінг, зазвичай обслуговує широкий спектр клієнтів, включаючи малий бізнес, середній і великий бізнес.

«Хоча більшість банків сьогодні пропонують онлайн-послуги, є також банки, які існують виключно онлайн. Деякі банки дозволяють здійснювати банківські операції по телефону» [38].

Класифікація банківських послуг в Україні:

1. «Касове обслуговування клієнтів: прийом, видача, інкасація готівки, транспортування готівки, відповідальне зберігання цінностей.

2. Розрахункові послуги: ведення рахунків клієнтів у національній та інших валютах, відкриття рахунків у національній валюті для фізичних осіб та

використання коштів на балансі, обслуговування накопичувальних (депозитних) рахунків, обслуговування рахунків у спеціальному стилі життя, платіжних карток.

3. Система електронних платежів «Клієнт-Банк».

4. Ведення рахунків банків-кореспондентів (резидентів) та здійснення розрахунків від їх імені (національна валюта України).

5. Кліринг банківських послуг – це процес регулярної перевірки зобов'язань учасників розрахунків за певною платіжною системою, що являє собою процес прийому, сортування та розподілу розрахункових документів для кожного учасника розрахунків, а також визначення фінансового балансу.

6. Здійснення розрахунків в системі електронних платежів.

7. Послуги грошових переказів» [20].

Завдяки появі цифрових технологій банківські та фінансові послуги зазнали серйозних змін у своїй діяльності. Нові тенденції швидко розвиваються, оскільки клієнти вважають це зручним і гнучким водночас. Поява фінансових технологій призвела до технологічного прогресу у світовому банківському секторі: фінтех-компанії, інтернет-банкінг і мобільний банкінг – лише деякі приклади цих змін.

Зі стрімким розвитком технологій цифрові послуги стали невід'ємною частиною банківських операцій, оскільки цим установам потрібно йти в ногу зі змінами та впроваджувати інновації, щоб зробити послуги зручними.

Такі функції, як онлайн-банкінг, IMPS (служба негайного платежу), RTGS (розрахунок у реальному часі), відеобанкінг, надають клієнтам доступ до банківських послуг з будь-якої частини світу.

Десять років тому, хоча цифрові послуги використовувалися, це робилося лише через комп'ютер, що означало, що клієнт мав бути вдома або десь із комп'ютером і підключенням до Інтернету. Але поширення смартфонів викликало у клієнтів бажання користуватися банківськими послугами за допомогою мобільних телефонів. Дешева плата за передачу даних сприяла зростанню використання мобільного банкінгу.

UPI – це тренд, який з’явився в останні кілька років і змінює спосіб оплати та її отримання. За допомогою цього інтерфейсу транзакції можна здійснювати за лічені секунди. Goggle Pay і Apple Pay – це два основні інтерфейси серед багатьох сервісів, які спрощують здійснення платежів, навіть якщо у клієнта немає готівки.

Блокчейн – це надійна технологія, яка ще знаходиться на стадії розробки. Безпека є головною проблемою, коли йдеться про цифрові послуги. Незважаючи на технологічний прогрес, шахрайство все ще є проблемою цифрового світу. Блокчейн – це відповідь на ці проблеми. Технологія стосується інформатики, структур даних і криптографії.

Багато приватних і національних банків почали використовувати чат-ботів або роботів зі штучним інтелектом для підтримки клієнтів. Ця процедура ще знаходиться в зародковому стані, але в найближчому майбутньому вона обов’язково буде розвиватися і потрапить до широкого загалу. Чат-боти є одним із нових трендів, який, як очікується, буде розвиватися.

Цифрові банки працюють тільки через IT-платформи, до яких можна одержати доступ через мобільні телефони, ноутбуки або планшети. Лише цифрові банки працюють за безпаперовою та безфілійною моделлю і, здається, готові витіснити традиційні банки в майбутньому. Ці банки пропонують високошвидкісні банківські послуги із низькими комісіями за транзакції.

1.2. Організаційні аспекти функціонування ринку банківських послуг

«Ринок банківської справи та банківської діяльності України характеризується фінансово-економічними показниками, які вбачаються в ролі останнього як економічного інструменту розвитку економіки, стабілізації економіки, соціальної безпеки» [13].

«Банківський сектор трансформує вільні економічні надходження у внутрішній інвестиційно-прибутковий портфель, сприяючи таким чином мобілізації фінансових ресурсів та доходно-видаткових показників

внутрішньоекономічної діяльності держави. Крім того, робота банківського сектору спрямована на накопичення фінансових ресурсів для подальшого успішного економічного відтворення – як запоруки ринкової та економічної конкурентоспроможності. Незважаючи на певні позитивні правові та доктринальні присвоєння банківської діяльності в Україні, останню ситуацію ми сприймаємо як «кризову»» [8].

Відповідно до ст. 4 Закону України «Про банки і банківську діяльність» наведено визначення банківської системи України, яка складається з Національного банку України та інших банків, а також філій іноземних банків, що створені і діють на території України [24].

Слід зазначити, що банківська система відіграє важливу роль у державі та є інструментом впливу як у внутрішній, так і зовнішній політиці.

Ю. М. Дмитренко вважає, що діяльність Національного банку України є насамперед публічною, а головною є фінансова структура, яка регулюється фінансово-правовими нормами, пов’язаними з формуванням та управлінням грошово-кредитною політикою в країні. Функціонування та контроль банківських систем покликаний забезпечити стабільний та ефективний контроль за використанням державних коштів та створити сприятливі умови для розвитку фінансового ринку в Україні [11, с. 86].

«В даний час існує потреба в постійному вдосконаленні роботи банківського сектору шляхом систематичного моніторингу та аналізу їх роботи з метою виявлення випадків, коли окремі функції є недоречними» [34].

У ст. 2 Закону України «Про Національний банк України» Національний банк України – це центральний банк України, спеціальний центральний орган державного управління, правовий статус, обов’язки, функції, повноваження та принципи організації якого визначаються Конституції України, Закону «Про Національний банк України» та інших законів України.

Національний банк України є:

– центральним банком України, який здійснює єдину державну політику у сфері грошового обігу, кредиту та забезпечення стабільності національної

валюти;

– валютним органом;

– органом банківського регулювання;

– організатором міжбанківських розрахунків.

Однією з функцій НБУ є надання кредитів комерційним банкам, що спрямоване на підтримку стабільності банківської системи та розширення їх кредитної спроможності. Відповідно до законодавства України НБУ не забороняє відкриття банківських установ, філій і представництв в Україні та за кордоном.

«Національний банк України виконує такі основні завдання: забезпечення валютної стабільності; контроль розрахунково-фінансових відносин; сприяння економічному зростанню, створенню українського банківського ринку та інтеграції у світову економіку; захист вкладів кредиторів та ін.» [34, с. 343].

В економічній літературі існують різні підходи до класифікації банківських установ. Як правило, комерційні банки відрізняються такими ознаками:

1. За формою власності:

– державні;

– акціонерні товариства (публічні акціонерні товариства);

– спільні.

Державний банк – це банк, в якому держава володіє сто відсотками його статутного капіталу.

Акціонерний банк формує свій капітал шляхом об’єднання індивідуальних капіталів засновників шляхом випуску акцій і їх розміщення в банку.

Спільний банк створюється на основі принципу територіальності. Мінімальна кількість учасників місцевого банку (у межах регіону) відповідно до чинного законодавства має становити не менше 50 осіб.

2. За обсягом та різноманітністю операцій:

– універсальні банки, які виконують широкий спектр операцій та надають

своїм клієнтам різноманітні послуги;

– спеціалізовані банки, які орієнтують свою діяльність на вузьке коло спеціалізованих операцій.

3. За функціональною спеціалізацією банки розрізняють:

– інвестиційні;

– ощадні;

– іпотечні.

Інвестиційні банки тимчасово збирають гроші для довгострокових клієнтів (у тому числі шляхом випуску облігацій) і надають довгострокові кредити, а також надають послуги з випуску та депонування цінних паперів різних емітентів.

Ощадні банки спеціалізуються на залученні заощаджень у вигляді вкладів і кредитування фізичних осіб. Крім того, ощадні каси можуть здійснювати розрахунково-касове обслуговування підприємств. Банк набуває статусу спеціалізованого ощадного банку, якщо більше 50% його зобов’язань становлять вклади фізичних осіб.

«Іпотечні банки пропонують довгострокові кредити на будівництво житла під заставу землі (іпотека) та інші довгострокові кредити під заставу нерухомості. Значна частка його пасивів формується за рахунок власного та капіталу, мобілізованого шляхом випуску іпотечних облігацій. Незважаючи на спеціалізацію, банки можуть виконувати операції, характерні для універсальних банків.

4. За розміром капіталу банку:

– місцевий (вітчизняний);

– іноземний;

– спільний.

5. Відповідно до класифікації НБУ для представлення банківських результатів:

– банки з державною часткою – банки, в яких держава прямо чи опосередковано володіє часткою понад 75% статутного капіталу банку;

– банки іноземних банківських груп – банки, контрольні пакети яких належать іноземним банкам або іноземним фінансово-банківським групам;

– Private Equity Banks – банки, в яких кінцевими власниками великої частки є один або кілька приватних інвесторів, які прямо та/або опосередковано володіють щонайменше 50% статутного капіталу банку» [1].

У процесі своєї діяльності банки також мають право створювати банківські групи – групи юридичних осіб, які мають загальний підрозділ управління, що складається з материнського банку, однієї або кількох дочірніх компаній та/або асоційованих українських та/або іноземних, серед яких є фінансові установи або ті, які надають фінансові послуги.

«Ефективне функціонування банківської системи включає, перш за все, конкуренцію. Банкам заборонено укладати угоди з метою обмеження конкуренції, монополізації умов кредитування та інших банківських послуг, встановлення процентних ставок та комісій на рівні, нижчому за вартість банківських послуг у цьому банку» [7].

Оскільки сучасна банківська система в ринковій економіці складається з двох рівнів, представлених центральним банком і комерційними банками. При цьому розрахунки клієнтів здійснюється через банківські рахунки, а з іншого боку, банки розраховуються на міжбанківському ринку через центральний банк. Такий розподіл зумовлений тим, що його наявність дозволяє НБУ розрізняти успішність основних банківських цілей (фінансова стабільність і вартість) та бізнес-цілей (прибуток), які на певних рівнях можуть бути неузгодженими [15].

Створення дворівневої банківської системи призвело до створення самоврядної комерційної банківської системи. Крім того, швидке зростання останніми роками демонструють, що багато небанківських фінансових установ: фінансові та інвестиційні компанії, страхові компанії, пенсійні фонди та інші фінансові установи починають набирати обертів на фінансовому ринку.

Незважаючи на діючі обмеження, іноземні банки виходять на український фінансовий ринок. Банківський сектор створив повний ринок продавців, і

боротьба за споживачів незабаром почнеться. Успіх у цій боротьбі дає банківським установам можливість конкурувати, задовольняти потреби клієнтів та створювати нові інтереси до банківських послуг.

1.3. Нормативно-правове забезпечення функціонування ринку банківських послуг

Сучасна система управління ринком банківських послуг визначена на законодавчому рівні та встановлюється під впливом конкуренції. НБУ є головним регулятором ринку банківських послуг. Відповідно до статті 55 Закону України «Про Національний банк України» основними цілями цього положення є фінансова безпека та стабільність банківської системи України, а також захист фінансових інтересів суб'єктів банківської діяльності.

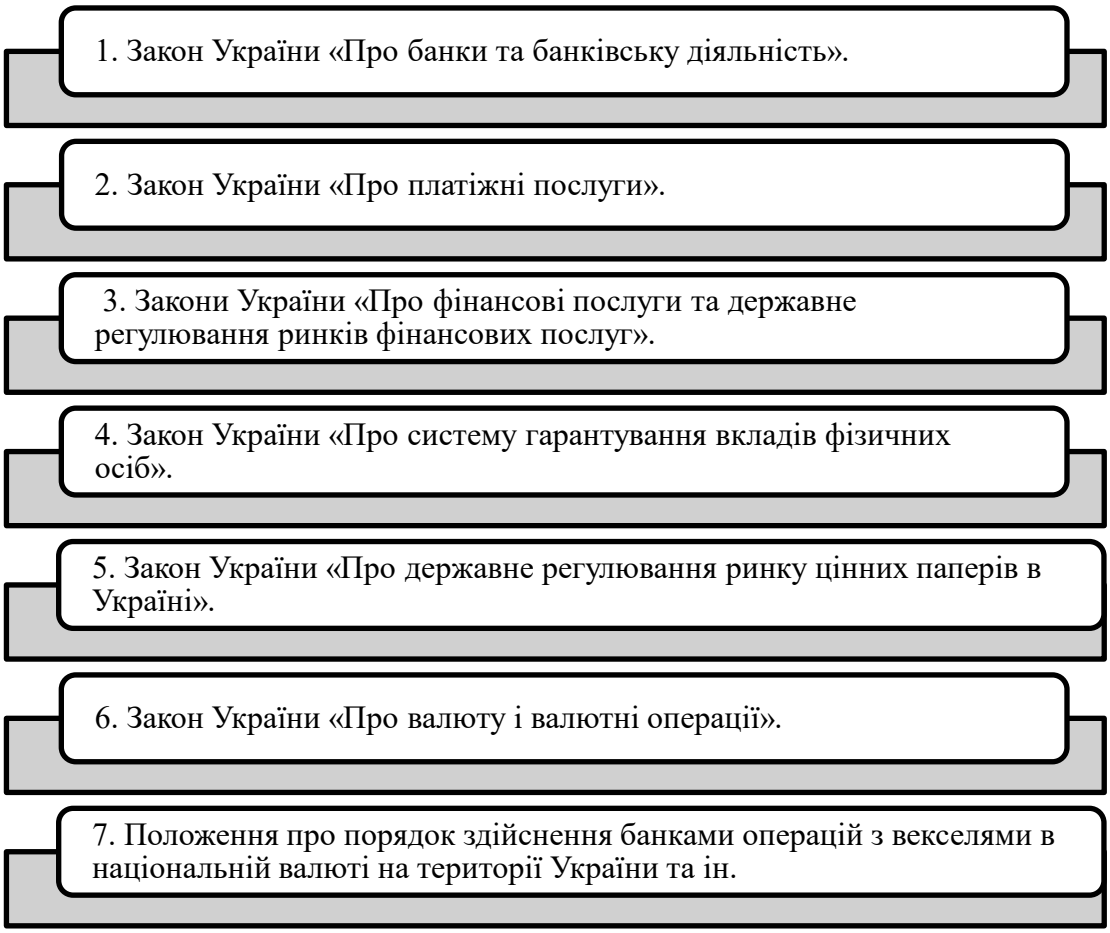


Рис. 1.5. Основні законодавчі та регуляторні закони, що регулюють ринок банківських послуг

Законом України «Про ринок фінансових послуг та державне регулювання» визначено функції державного контролю на ринку фінансових послуг. На рис. 1.5. перераховано основні законодавчі та регуляторні закони, що регулюють ринок банківських послуг.

Для управління ринком банківських послуг в Україні в основному застосовується нормативно-правове та інформаційне забезпечення. Воно визначається як система законодавчих, регулятивних і регулятивних функцій, звітів різного рівня та іншої інформації, що дозволяє здійснювати моніторинг, оцінку, структурування та контроль ринку банківських послуг (рис. 1.6).

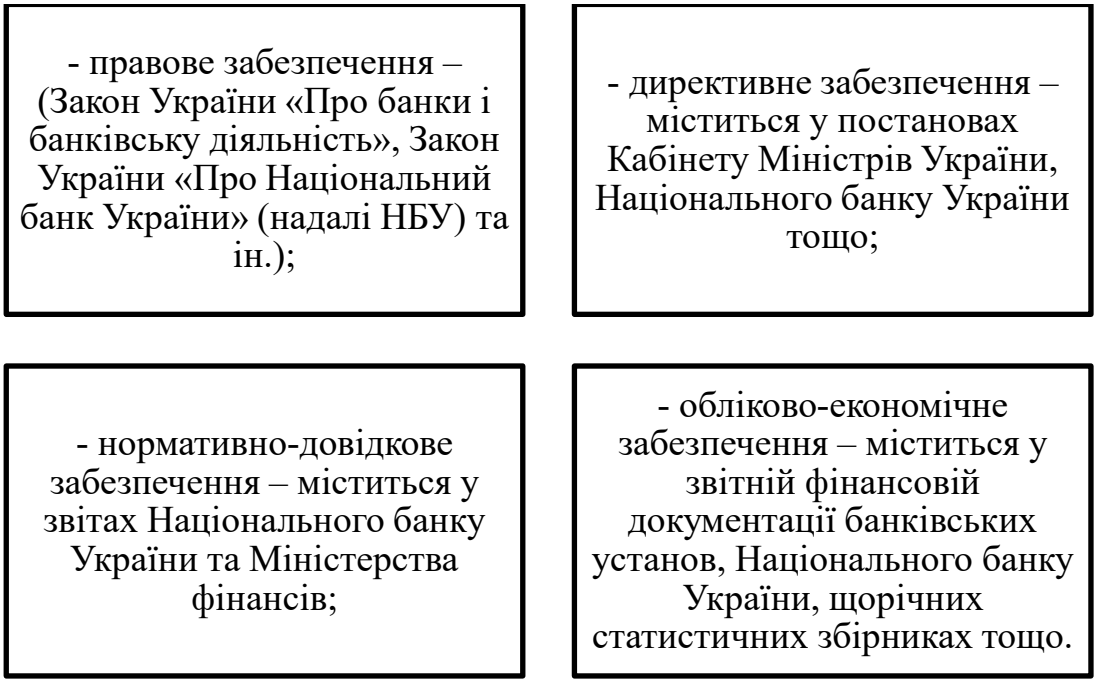


Рис. 1.6. Система законодавчого забезпечення функціонування ринку банківських послуг

Функції державного контролю ринку банківських послуг:

– «реалізація єдиної ефективної державної політики у сфері банківських послуг;

– захист потреб користувачів банківських послуг;

– створення сприятливих умов для розвитку та функціонування ринків банківських послуг;

– створення умов для ефективного руху та розміщення фінансових

ресурсів учасниками ринків банківських послуг з урахуванням інтересів суспільства;

– забезпечення рівних можливостей доступу до ринків банківських послуг та захисту прав їх учасників;

– дотримання вимог законодавства учасників ринків банківських послуг;

– запобігання монополізму та створення умов для розвитку добросовісної конкуренції на ринках банківських послуг;

– контроль відкритості та прозорості ринків банківських послуг;

– сприяння інтеграції європейського та світового ринків банківських послуг» [12].

Незважаючи на введення воєнного стану на території України, банківська система країни продовжує працювати, але з деякими тимчасовими обмеженнями. Перш за все, банки продовжують здійснювати платежі для населення та бізнесу. Депозити та заощадження клієнтів зберігаються на банківських рахунках, які установи використовують для надання позик.

Правове забезпечення формування структури банківської системи, економічних, організаційних і правових засад створення, діяльності, реорганізації та ліквідації банків визначено Законом України «Про банки і банківську діяльність».

Метою зазначеного закону є правове забезпечення стабільного розвитку та діяльності банків в Україні та створення сприятливого конкурентного середовища на фінансовому ринку, захист законних інтересів вкладників і клієнтів банків.

Висновки до першого розділу

1. Банківські послуги спрямовані на підтримку банківської діяльності та її краще виконання. Банківські послуги можуть мати різний набір значень, що визначає їх формування та надання клієнтам, якими є: вид банківських операцій; орієнтований на підвищення продуктивності, бути одним із видів

банківських продуктів, що виражається у здійсненні активної та конкретної діяльності; це результат діяльності банку.

2. Надання банківських послуг включає використання грошей у різних формах (готівковій, касовій і розрахунковій).

Банк має право надавати банківські та інші фінансові послуги (крім страхування), а також здійснювати іншу діяльність у національній та іноземній валюті.

Ринок банківських послуг характеризується фінансово-економічними показниками, які вбачаються в ролі останнього як економічного інструменту розвитку економіки, стабілізації економіки, соціальної безпеки.

Банківський сектор трансформує вільні економічні надходження у внутрішній інвестиційно-прибутковий портфель, сприяючи таким чином мобілізації фінансових ресурсів та доходно-видаткових показників внутрішньоекономічної діяльності держави. Крім того, робота банківського сектору спрямована на накопичення фінансових ресурсів для подальшого успішного економічного відтворення – як запоруки ринкової та економічної конкурентоспроможності. Незважаючи на певні позитивні правові та доктринальні присвоєння банківської діяльності в Україні, останню ситуацію ми сприймаємо як «кризову».

3. Відповідно до ст. 4 Закону України «Про банки і банківську діяльність» наведено визначення банківської системи України, яка складається з Національного банку України та інших банків, а також філій іноземних банків, що створені і діють на території України.

Сучасна система управління ринком банківських послуг визначена на законодавчому рівні та встановлюється під впливом конкуренції. НБУ є головним регулятором ринку банківських послуг. Відповідно до статті 55 Закону України «Про Національний банк України» основними цілями цього положення є фінансова безпека та стабільність банківської системи України, а також захист фінансових інтересів суб’єктів банківської діяльності.

РОЗДІЛ 2
АНАЛІЗ БАНКІВСЬКИХ ПОСЛУГ АТ КБ «ПРИВАТБАНК»

2.1. Організаційно-економічна характеристика діяльності АТ КБ «ПРИВАТБАНК»

Сьогодні АТ КБ «ПРИВАТБАНК» – універсальний банк, орієнтований на роздрібний сегмент, який активно просуває послуги для малого та середнього бізнесу, а також вибірково працює в корпоративному секторі. «Банк працює за ліцензією Національного банку України з березня 1992 року. Станом на 31 грудня 2021 року банк має 20 філій, 1475 відділень в Україні та відділення на Кіпрі» [23].

За офіційними даними YouControl, кількість клієнтів, які хоча б раз у житті скористалися послугами АТ КБ «ПРИВАТБАНК», становить понад 20 мільйонів – це половина користувачів банківських послуг в Україні, від фізичних осіб до компаній та підприємців. Послугами банку регулярно користуються близько 18 мільйонів українців, а наразі клієнтами Privat24 Digital Bank є 13,5 мільйонів.

АТ КБ «ПРИВАТБАНК» гарантує, що державна компанія може і повинна бути прибутковою та ефективною.

Команда банку зробить усе, щоб послуга була зручною та безпечною для клієнтів. АТ КБ «ПРИВАТБАНК» пропонує понад 176 цифрових сервісів та дистанційних послуг. Клієнтам банку зручно користуватися платіжними картками, але під час пандемії Covid-19 банк забезпечив повну безконтактність завдяки віртуальним карткам, які можна миттєво оформити через додаток Приват24 на смартфонах.

Розподіл функцій між органами управління банку забезпечує ефективну систему управління та внутрішнього контролю. Органами управління банку є:

1) акціонер або вища посадова особа (банк сприяє фактичній ситуації та забезпечує захист прав і законних інтересів акціонера);

2) Спостережна рада банку (спостережна рада забезпечує стратегічне управління діяльністю банку, нагляд за діяльністю правління банку та захист прав акціонерів, а також ефективне управління системою звітності спостережної ради перед вищим органом);

3) Правління банку (Правління керує поточною діяльністю банку та підзвітне Спостережній раді та вищому органу).

У 2023 році продовжується вдосконалення організаційної структури АТ КБ «ПРИВАТБАНК» відповідно до затвердженої банком стратегії розвитку (Додаток В).

Тому внесено зміни в регіональну мережу (створено макрорегіональні адміністрації, повністю централізовано функції підтримки на рівні штабу); Відбулися зміни в структурі штабу (створено декілька нових відділів, змінено внутрішні структури окремих відділів).

Бізнес-модель АТ КБ «ПРИВАТБАНК» – банк надає комплексне обслуговування багатьом клієнтам і є лідером українського ринку в роздрібному секторі, активно просуваючи послуги для малого та середнього бізнесу, а також займаючи вибір в корпоративному секторі.

Основою ресурсної бази банку є поточний рахунок, на якому знаходяться кошти фізичних осіб у національній валюті.

Стратегічною метою банку є формування якісного кредитного портфеля роздрібних кредитів і кредитів для малого та середнього бізнесу. Банк має потужну транзакційну платформу Приват24, яка дозволяє ефективно обслуговувати завдання з управління рахунками клієнтів у всіх сегментах і забезпечувати високий комісійний дохід. Крім онлайн-сервісів, банк має широкий спектр відділень, банкоматів і терміналів самообслуговування, що дозволяє надавати послуги на всій території країни (крім тимчасово зарезервованих територій).

Цілі управління та стратегії їх досягнення. Пріоритетними напрямками діяльності банку були підвищення якості процесів обслуговування клієнтів з обов’язковим дотриманням вимог законодавства, розвиток кредитування при

збереженні високої якості кредитного портфеля, вдосконалення та розвиток банківських продуктів. / послуг, оптимізація інфраструктури.

Всі ці принципи покладені в основу оновленої стратегії розвитку банку, яка затверджена постановою Ради Міністрів №931-р 11 серпня 2021 року.

Стратегія передбачає поточні та прогнозовані макроекономічні умови роботи банку, розвиток банківського ринку України, історичну клієнтську базу банку, корпоративне управління та культуру банку, розширення доступу населення до фінансових послуг; розробку та впровадження принципів захисту споживачів тощо.

Досягнення таких стратегічних цілей передбачає оновлена стратегія до 2024 року. Створення сильного конкурентоспроможного банку (підвищення обізнаності громадськості шляхом розширення продуктів, призначених для роздрібних клієнтів і малого бізнесу, провідного роздрібного банку в Україні з метою сприяння економічному зростанню та боротьбі з шахрайством, довгострокової прибутковості, безпеки робочих місць і загалом стабільної банківської діяльності середовище, ефективне та впровадження цільової операційної моделі з використанням економічно обґрунтованих методів, оцифрування банку через організаційні зміни та процеси) забезпечення спроможності виплачувати дивіденди та фінансову стабільність (переростання в реальну позицію лідера в роздрібному секторі шляхом зосередження на зміцненні профільного бізнесу та формування економічно ефективної операційної моделі, здорової та «хорошої» Збільшення чистого доходу банку, диверсифікація кредитування, збільшення дивідендів за рахунок його профілю діяльності, перетворення банку на місце більш сприятливе для інвестицій.

Банк заохочує інновації в організації та приділяє велику увагу сфері досліджень і розробок. У цьому напрямку зусилля АТ КБ «ПРИВАТБАНК» спрямовані на створення нових продуктів та збільшення надання послуг клієнтам. Таким чином, у 2023 році АТ КБ «ПРИВАТБАНК»:

–продовжував розвивати та вдосконалювати технології грошових переказів, зокрема, одним із перших почав здійснювати перекази за номером

телефону, в тому числі картками інших банків. Цією послугою вже користуються багато мільйонів клієнтів;

– запустив хмарний реєстратор для покращення послуг для юридичних осіб, особливо онлайн і наземних розрахункових операцій. Приват24 впровадив хмарний електронний кабінет для активації програм партнерів з продажу комерційного транспорту, сільськогосподарської техніки, обладнання, дорожньої та будівельної техніки тощо. Запустив у магазині Google Play Market мобільний додаток «Термінал», який перетворює Android-смартфон продавця на повноцінний POS-термінал для прийому платежів за товари та послуги. Він пропонує абсолютно новий платіжний сервіс на основі NFC-стікерів (міток), який дозволяє отримувати платежі за товари та послуги за допомогою ApplePay/GooglePay без наявності POS-терміналу.

– розширював способи оплати, зокрема активно розвивав чат-бот Telegram, за що отримав нагороду – 1 місце в номінації «Кращий фінансовий чат-бот» у престижній премії PaySpace Magazine Award 2021. Завдяки інтеграції послуги оплати запчастинами в інтерфейс прикладного програмування (API) Liqpay тепер можна купувати товари в кредит під час оплати через Інтернет.

– продовжує працювати над створенням сервісів для проведення персональних та дистанційних операцій клієнтами без залучення працівників банку. Це можливість спростити налаштування процесу дистанційної ідентифікації клієнта та оформлення карток без фізичного відвідування відділень клієнта за погодженням з Порталом державних послуг Держагентства України.

АТ КБ «ПРИВАТБАНК» також активно вдосконалює безпеку платежів та підтримує нові стандарти (3DS 2.0) та технології (Crowler) самостійно та у співпраці з платіжними системами Visa та MasterCard. Банк продовжує розвивати мережу банкоматів і терміналів, оновлювати саме обладнання, програмне забезпечення, розробляти нові можливості обслуговування.

Банк, крім покладених на нього завдань відповідно до положень Закону України, нормативно-правових актів Національного банку України складається

з складових:

1) Перша лінія захисту – бізнес-підрозділи та підрозділи підтримки, які ініціюють, виконують або відображають роботу, приймають ризики у своїй діяльності та відповідають за поточне управління цими ризиками, здійснюють контрольні процедури.

2) Другою лінією захисту є блок відділів управління ризиками та відділ комплаєнс, що забезпечує впевненість керівників банку в тому, що процедури контролю та заходи з управління ризиками, які впроваджує перша лінія захисту, діють і працюють належним чином.

3) Третя лінія захисту – напрямок «Внутрішній аудит», проводить незалежну оцінку ефективності першої та другої лінії захисту та ефективності загальної системи внутрішнього контролю.

Завданням АТ КБ «ПРИВАТБАНК» є забезпечення стабільності бізнес-моделі та збереження лідерських позицій на українському банківському ринку. До російської військової атаки основні завдання банку були: впровадження інтегрованої ціннісної пропозиції з продуктами та послугами для забезпечення збалансованого задоволення потреб клієнтів, подальше розширення якісного кредитного портфеля за збалансованої кредитної політики з урахуванням умов зовнішнє середовище; підтримання належного та належного рівня ресурсної бази; подальша трансформація внутрішніх бізнес-процесів, що підвищує ефективність бізнесу та якість обслуговування клієнтів; подальше сприяння та приведення в належний стан мережі регіональних відділень та банківської інфраструктури; розробка та впровадження високоякісних та інноваційних продуктів і послуг, вдосконалення Privat24 UI/UX для збільшення електронних платежів.

Зараз триває війна і зусилля керівництва АТ КБ «ПРИВАТБАНК» спрямовані на підтримання стабільності операційних процесів, безпеки співробітників, безперервності бізнесу та інших поточних заходів, пов’язаних із зовнішніми умовами під час війни.

2.2. Оцінка фінансового стану досліджуваного банку

«Визначення фінансового стану банку є дуже складним завданням. Насамперед, ця оцінка має враховувати вимоги чинного вітчизняного законодавства, з іншого боку, відповідність українському законодавству, враховуючи європейський вектор України. Ця оцінка має базуватися на перевіреному міжнародному досвіді, рекомендаціях авторитетних міжнародних фінансових інституцій, наприклад, на думці експертів Світового банку» [27].

В табл. 2.1 проаналізовані активи АТ КБ «ПРИВАТБАНК» за період з 2018 року по 2022 рік.

Таблиця 2.1

Горизонтальний аналіз активів АТ КБ «ПРИВАТБАНК» за 2018-2022 роки, млн грн [26]

Показники	31 грудня року					Зміни у розрізі років			
	2018 р.	2019 р.	2020 р.	2021 р.	2022 р.	2019-2018	2020-2019	2021-2020	2022-2021
Грошові кошти та їхні еквіваленти	27 360	45 894	49 911	52 835	40 567	18 534	4 017	2 924	-12 268
Кредити та аванси банкам	–	27 118	25 059	26 243	60 234	27 118	-2 059	1 184	33 991
Кредити та аванси клієнтам	50 140	59 544	55 021	68 218	71 416	9 404	-4 523	13 197	3 198
Інвестиції в цінні папери	-	151 282	221 661	222 277	339 878	151 282	70 379	616	117 601
Поточні податкові активи	184	2 257	6 660	9 978	13 151	2 073	4 403	3 318	3 173
Інвестиції в дочірні підприємства, спільні підприємства та асоційовані підприємства	30	155	30	30	30	125	-125	0	0
Інвестиційна нерухомість	3 340	3 379	2 933	1 989	2 155	39	-446	-944	166
Нематеріальні активи за винятком гудвілу	867	924	953	1 288	1 301	57	29	335	13
Основні засоби	3 793	4 764	6 689	6 074	5 316	971	1 925	-615	-758
Інші фінансові активи	2 743	2 210	3 448	2 644	14 097	-533	1 238	-804	11 453
Інші нефінансові активи	8 899	9 285	10 128	9 713	1 562	386	843	-415	-8 151
Непоточні активи	117	–	32	7	31	-117	32	-25	24
Загальна сума активів	278 048	309 723	382 525	401 296	549 738	31 675	72 802	18 771	148 442

За результатами аналізу активів банку можна констатувати, що досить значна їх частина представлена у вигляді грошових коштів та їх еквівалентів.

Кредити також збільшуються, що в даному випадку є позитивною тенденцією. Інвестиції зменшуються, тому АТ КБ «ПРИВАТБАНК» потребує примноження активів. Щоправда, їх достатньо у вигляді гарантій, але це переважно державні облігації, тобто банк виконує державні функції, хоча він комерційний.

Загалом активи зросли більш ніж на 43%, про що свідчить рис. 2.2.

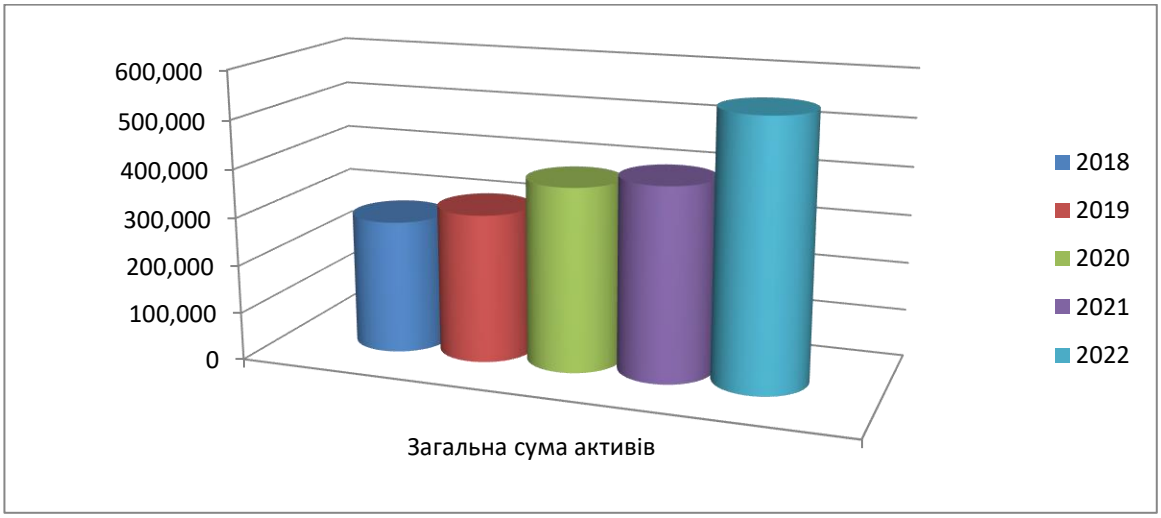


Рис. 2.2. Зростання валюти балансу АТ КБ «ПРИВАТБАНК» за 2018-2022 роки, млн грн [26]

Пріоритетами стратегії банку є забезпечення стабільності, зміцнення його позицій на найближчі роки, збереження міцних ринкових позицій в основних клієнтських сегментах, висока прибутковість і виплата дивідендів власнику, і, звичайно, підготовка банку до приватизації.

Після процесів трансформації банку заходи стратегії вже почали втілюватися в життя. Зокрема, сьогодні в банку успішно впроваджено нову модель корпоративного управління, процес прийняття рішень, дуже потужний ризик-менеджмент.

Незважаючи на все це, банк є інноваційним і завжди готовий дивувати своїх клієнтів новими цифровими сервісами. У таблиці 2.2 проаналізовано зобов'язання АТ КБ «ПРИВАТБАНК» за період з 2018 по 2022 роки.

Збільшення пасивів банку також незначне. Левова частка вкладів клієнтів (фізичних та юридичних осіб) відображена на рис. 2.3.

Таблиця 2.2

Аналіз зобов'язань АТ КБ «ПРИВАТБАНК» у динаміці за 2018-2022 роки, млн грн [26]

Показники	31 грудня року					Зміни у розрізі років			
	2018 р.	2019 р.	2020 р.	2021 р.	2022 р.	2019-2018	2020-2019	2021-2020	2022-2021
Заборгованість перед НБУ	9 817	7 721	-	-	165	-2 096	-7 721	-	165
Заборгованість перед банками та фінансовими організаціями	195	201	2	566	161	27 118	-199	564	-405
Кошти клієнтів	231 055	240 621	312 708	325 019	422 638	9 566	72 087	12 311	97 619
Відстрочене зобов'язання з податку на прибуток	136	121	146	158	210	151 282	25	12	52
Резерви зобов'язань та відрахувань, інші фінансові та нефінансові зобов'язання	2 247	3 260	12 082	5 081	5 784	1 013	8 822	-7 001	703
Субординований борг	-	121	146	-	-	121	25	-146	-
Всього зобов'язань	246 584	255 194	329 700	334 470	434 589	8 610	74 506	4 770	100 119

Загальна величина зобов'язань банку зростала навіть більшими темпами, ніж валюта балансу АТ КБ «ПРИВАТБАНК».

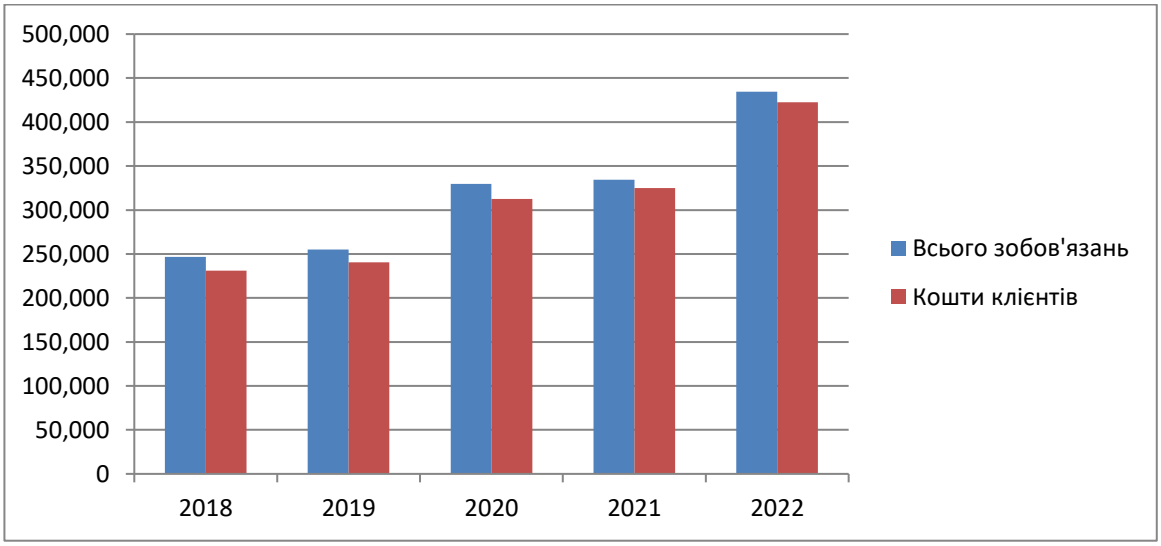


Рис. 2.3. Динамічні зміни сукупних зобов'язань і коштів клієнтів АТ КБ «ПРИВАТБАНК», млн грн [26]

Банк заохочує інновації в організації та приділяє велику увагу сфері досліджень і розробок. У цьому напрямку зусилля АТ КБ «ПРИВАТБАНК» спрямовані на створення нових продуктів та збільшення надання послуг клієнтам.

У таблиці 2.3 власний капітал банку проаналізовано в динаміці за період 2018-2022 рр.

Таблиця 2.3

Аналіз власного капіталу АТ КБ «ПРИВАТБАНК» за 2018-2022 роки, млн грн [26]

Показники	31 грудня року					Зміни у розрізі років			
	2018 р.	2019 р.	2020 р.	2021 р.	2022 р.	2019-2018	2020-2019	2021-2020	2022-2021
Акціонерний капітал	206 060	206 060	206 060	206 060	206 060	0	0	0	0
Емісійний дохід	23	23	23	23	23	0	0	0	0
Результат від операцій з власником	12 174	12 174	12 174	12 174	12 174	0	0	0	0
Загальні резерви та інші фонди	6 211	6 850	8 481	9 696	11 449	639	1 631	1 215	1 753
(Накопичений дефіцит)/ Нерозподілений прибуток	190 388	169 918	171 665	156 976	173 018	-20 470	1 747	-14 689	16 042
Всього капіталу	31 464	54 529	52 825	66 913	53 058	23 065	-1 704	14 088	-13 855

Рис. 2.4 відображає динаміку складових власного капіталу банку.

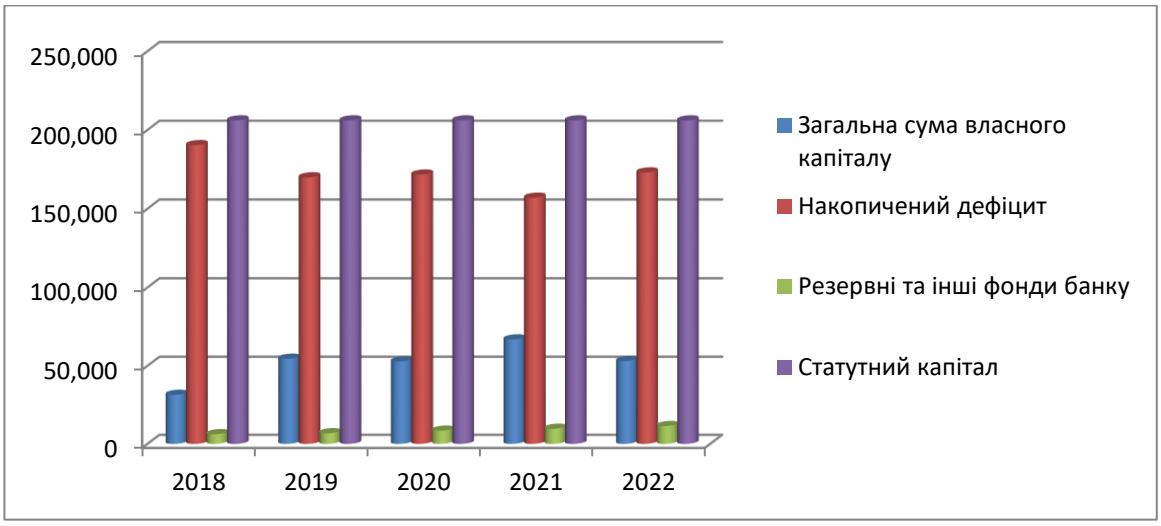


Рис. 2.4. Зменшення накопиченого дефіциту та збільшення інших компонентів власного капіталу АТ КБ «ПРИВАТБАНК», млн грн [26]

У аналізованому періоді статутний капітал, емісійні різниці та результати операцій з акціонерами не змінилися, накопичений дефіцит зменшився, інші складові зросли, в результаті власний капітал збільшився більш ніж на 9%, що не є достатньо.

АТ КБ «ПРИВАТБАНК» також активно вдосконалює безпеку платежів та підтримує нові стандарти (3DS 2.0) та технології (Crowler) самостійно та у співпраці з платіжними системами Visa та MasterCard. Банк продовжує розвивати мережу банкоматів і терміналів, оновлювати саме обладнання, програмне забезпечення, розробляти нові можливості обслуговування.

У таблиці 2.4 основні фінансово-економічні показники банку проаналізовано в динаміці.

За весь період аналізу чистий прибуток зріс, як і відносні показники ефективності, втім за 2021-2022 роки відбулося зниження темпів зростання прибутку та рентабельності активів і власного капіталу (рис. 2.5).

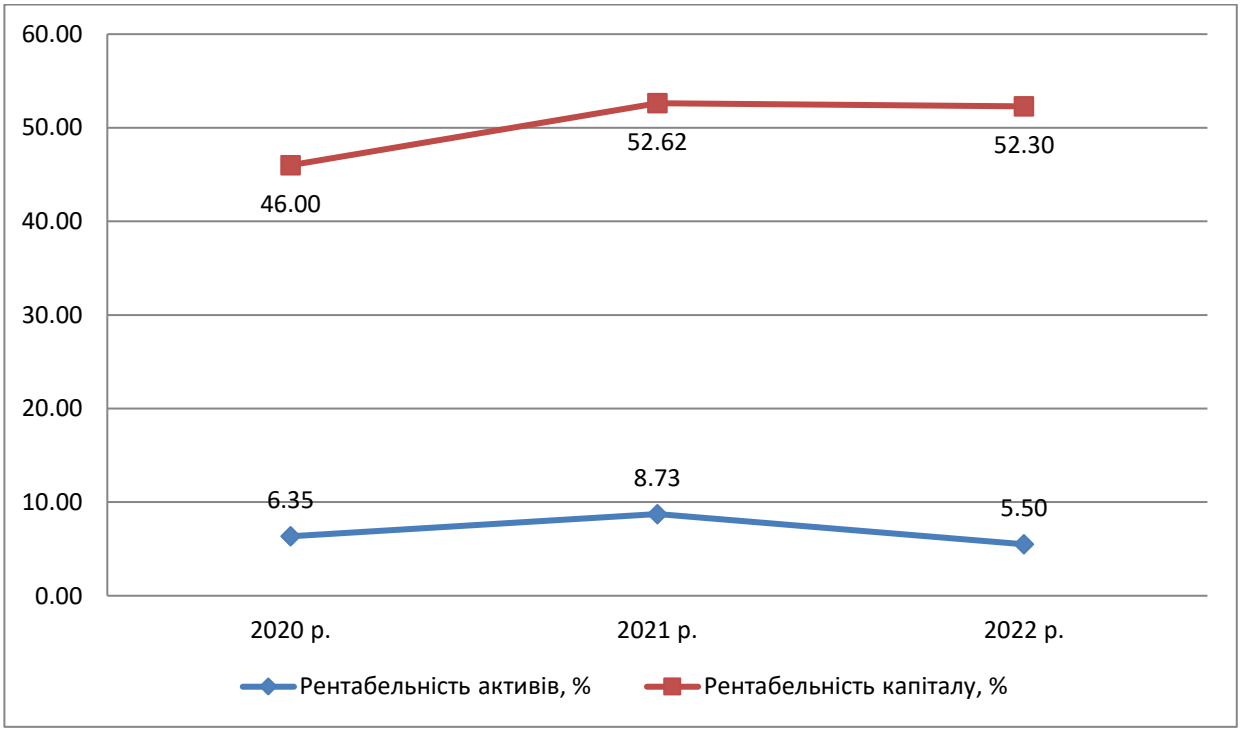


Рис. 2.5. Коливання узагальнюючих показників прибутковості АТ КБ «ПРИВАТБАНК» у динаміці за 2020-2022 роки

Таблиця 2.4

Аналіз фінансово-економічних показників АТ КБ «ПРИВАТБАНК» у динаміці за 2018-2022 роки [26]

Показники	31 грудня року					Зміни у розрізі років			
	2018 р.	2019 р.	2020 р.	2021 р.	2022 р.	2019-2018	2020-2019	2021-2020	2022-2021
Процентні доходи	30 754	33 841	33 563	26 305	29 229	3 087	-278	-7 258	2 924
Процентні витрати	14 002	14 174	11 961	5 299	2 978	172	-2 213	-6 662	-2 321
Чистий процентний дохід	16 752	19 677	21 602	21 006	26 251	2 925	1 925	-596	5 245
Резерв на знецінення кредитів та авансів клієнтам	6 089	4 100	1 771	1 854	2 229	-1 989	-2 329	83	375
Чисті процентні доходи після вирахування резерву на знецінення кредитів та авансів клієнтам	10 663	19 663	19 831	20 899	8 977	9 000	168	1 068	-11 922
Доходи за виплатами та комісійними	19 590	24 575	27 649	25 181	22 880	4 985	3 074	-2 468	-2 301
Витрати за виплатами та комісійними	4 402	6 386	8 888	5 626	6 327	1 984	2 502	-3 262	701
Прибутки мінус збитки від операцій з іноземною валютою	1 983	2 589	3 103	2 286	10 518	606	514	-817	8 232
Прибутки мінус збитки від переоцінки іноземної валюти	1 145	6 510	7 460	1 935	7 729	5 365	950	-5 525	5 794
Інші операційні доходи	1 457	2 113	1 090	1 269	1 720	656	-1 023	179	451
Адміністративні та інші операційні витрати	13 988	14 428	18 006	13 178	15 485	440	3 578	-4 828	2 307
Прибуток до оподаткування	12 789	32 609	24 296	21 393	16 506	19 820	-8 313	-2 903	-4 887
Доходи/(витрати) з податку на прибуток	9	–	6	18	25	-9	6	12	7
Чистий (збиток)/ прибуток за рік	12 798	32 609	24 302	21 346	12 871	19 811	-8 307	-2 956	-8 475
Інші сукупні (витрати)/доходи	1 874	1 974	1 549	1 269	1 720	100	-425	-280	451
Всього сукупного (збитку)/доходу за період	10 924	34 583	22 753	20 072	14 391	23 659	-11 830	-2 681	-5 681
Базисний та скоригований дохід на акцію щодо прибутку, який належить власникам банку (у грн на акцію)	17,39	44,31	–	–	–	27	-44	-	-

Аналіз основних фінансово-економічних показників свідчить, що банк розвивається, переважно його доходи зростають на тлі зменшення витрат, а це забезпечує АТ КБ «ПРИВАТБАНК» високу рентабельність активів, і особливо

власного капіталу, щоправда ці узагальнюючі показники ефективності за весь період аналізу дещо знизилися. Збільшення простежується з 2020 р. по 2021 р.

2.3. Аналіз спектру банківських послуг АТ КБ «ПРИВАТБАНК»

З метою аналізу спектру банківських послуг АТ КБ «ПриватБанк», спочатку наведемо види діяльності, які він має право здійснювати відповідно до свого статуту, зокрема основні - 64.19 «Інші види грошового посередництва» та інші:

«64.92 Інші види кредитування.

64.99 Надання інших фінансових послуг (крім страхування та пенсійного забезпечення).

66.11 Управління фінансовими ринками.

66.12 Посередництво за договорами по цінних паперах або товарах.

66.19 Інша допоміжна діяльність у сфері фінансових послуг, крім страхування та пенсійного забезпечення» [23].

ПриватБанк пропонує своїм клієнтам:

1) безготівкові (пов’язані з готівковими коштами: зняття готівки або оплата в касі банку);

2) готівкові розрахунки (які здійснюються шляхом перерахування коштів з одного рахунку на інший).

Платіжні картки ПриватБанку, їх види та характеристика представлена на рис. 2.6.

Операції, які можна виконати в терміналах ПриватБанку:

1) здійснити більшість банківських операцій;

2) поповнити будь-які картки ПриватБанку;

3) виплатити кредит;

4) поповнити мобільний;

5) оплатити рахунки за Інтернет, телефон, телебачення;

6) оплатити комунальні послуги;

7) оплатити штрафи за порушення ПДР;

8) здійснити перекази PrivatMoney.

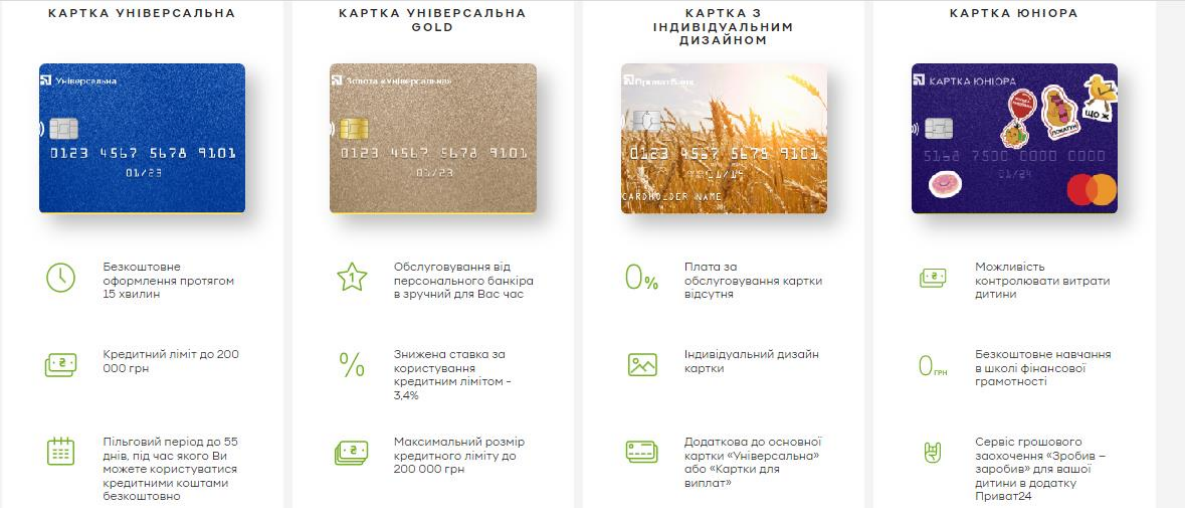


Рис. 2.6. Платіжні картки ПриватБанку, їх види та характеристика

Депозитні вклади ПриватБанку представлено в (Додатку Г)

Самостійне управління депозитами за допомогою інструментів самообслуговування для клієнтів ПриватБанк здійснюється наступним чином:

– через Приват24;

– через мобільний додаток «Мої вклади».

Скарбничка від ПриватБанку являє собою програму для клієнтів ПриватБанку, яка дає можливість накопичувати кошти.

ПриватБанк також пропонує широкий спектр страхових послуг від страховиків-партнерів для своїх клієнтів:

1. Зелена карта – міжнародний договір страхування цивільної відповідальності, повний аналог поліса ОСЦПВ, тільки діє він виключно за кордоном.

2. Поліс ОСЦПВ (автоцивілка) – пропозиції від 15+ страхових компаній – лідерів ринку страхування.

3. КАСКО – страхування відповідальності водія.

4. E-Liki – страхова послуга, яка покриває вартість ліків, призначених сімейним лікарем через електронний рецепт.

5. Захист на кожен день – страхування від ризиків, які загрожують вашому життю, працездатності та здоров'ю.

6. Страхування здоров'я.

7. Пакет «Сімейний».

8. Страхування кредитного ліміту та багато інших.

«До нетрадиційних послуг ПриватБанку можна віднести:

– індивідуальні сейфи та ін.;

– операції з цінними паперами;

– документарні операції;

– послуги еквайрінгу, інші операції» [26].

Клієнти ПриватБанку поділяються на індивідуальних та корпоративних.

Індивідуальними клієнтами є фізичні особи, яким ПриватБанк пропонує наступні послуги: Для фізичних осіб банк пропонує: депозитні програми, кредитні програми, платіжні картки, онлайн-банкінг, платежі і перекази, страхування, індивідуальні сейфи та ін.

Корпоративними клієнтами є юридичні особи. Для юридичних осіб ПриватБанк пропонує:

1. Послуги з розрахунково-касового обслуговування.
2. Кредити для бізнесу. Зокрема спеціалізовані пропозиції такі як: «Кредит КУБ», "Теплі кредити для ОСББ", Бізнес-овердрафт, "Кредит під депозит" а також кредит для ФОП "Підприємницький".
3. Послугу з приймання платежів.
4. Спеціалізовані бізнес картки для підприємств.
5. Депозити для юридичних осіб.
6. Послуги еквайрингу
7. Документарні операції: Гарантії між резидентами України, Міжнародне інкасо, Міжнародні банківські гарантії, Міжнародні документарні акредитиви.
8. Послуги з інкасації торгових точок.

Дослідження організації та функціонування ринку банківських послуг для

корпоративних клієнтів, на прикладі ПриватБанку, дозволило визначити широкий спектр послуг, що пропонуються юридичним особам. Банк активно взаємодіє з корпоративним сектором, пропонуючи різноманітні розрахункові, кредитні, та інші фінансові послуги. Впровадження інноваційних технологій, таких як еквайринг та спеціалізовані бізнес-картки, підсилює конкурентоспроможність банку на ринку. Документарні операції, послуги інкасації та приймання платежів сприяють покращенню ефективності та зручності ведення бізнесу для корпоративних клієнтів. Резюмуючи, ПриватБанк відіграє ключову роль у підтримці фінансових потреб корпоративного сектору, надаючи широкий спектр інноваційних та традиційних банківських послуг.

Висновки до другого розділу

1. Сьогодні АТ КБ «ПРИВАТБАНК» – універсальний банк, орієнтований на роздрібний сегмент, який активно просуває послуги для малого та середнього бізнесу, а також вибірково працює в корпоративному секторі. Банк працює за ліцензією Національного банку України з березня 1992 року. Станом на 31 грудня 2021 року банк має 20 філій, 1475 відділень в Україні та відділення на Кіпрі.

Зараз триває війна і зусилля керівництва АТ КБ «ПРИВАТБАНК» спрямовані на підтримання стабільності операційних процесів, безпеки співробітників, безперервності бізнесу та інших поточних заходів, пов’язаних із зовнішніми умовами під час війни.

2. За результатами аналізу активів банку можна констатувати, що досить значна їх частина представлена у вигляді грошових коштів та їх еквівалентів.

Кредити також збільшуються, що в даному випадку є позитивною тенденцією. Інвестиції зменшуються, тому АТ КБ «ПРИВАТБАНК» потребує примноження активів. Щоправда, їх достатньо у вигляді гарантій, але це переважно державні облігації, тобто банк виконує державні функції, хоча він комерційний.

Загальна величина зобов’язань банку зростала навіть більшими темпами, ніж валюта балансу АТ КБ «ПРИВАТБАНК».

Банк заохочує інновації в організації та приділяє велику увагу сфері досліджень і розробок. У цьому напрямку зусилля АТ КБ «ПРИВАТБАНК» спрямовані на створення нових продуктів та збільшення надання послуг клієнтам.

У аналізованому періоді статутний капітал, емісійні різниці та результати операцій з акціонерами не змінилися, накопичений дефіцит зменшився, інші складові зросли, в результаті власний капітал збільшився більш ніж на 9%, що не є достатньо.

Аналіз основних фінансово-економічних показників свідчить, що банк розвивається, переважно його доходи зростають на тлі зменшення витрат, а це забезпечує АТ КБ «ПРИВАТБАНК» високу рентабельність активів, і особливо власного капіталу, щоправда ці узагальнюючі показники ефективності за весь період аналізу дещо знизилися. Збільшення простежується з 2020 р. по 2021 р.

3. АТ КБ «ПРИВАТБАНК» також активно вдосконалює безпеку платежів та підтримує нові стандарти (3DS 2.0) та технології (Crowler) самостійно та у співпраці з платіжними системами Visa та MasterCard. Банк продовжує розвивати мережу банкоматів і терміналів, оновлювати саме обладнання, програмне забезпечення, розробляти нові можливості обслуговування своїх клієнтів.

РОЗДІЛ 3
ШЛЯХИ УДОСКОНАЛЕННЯ РИНКУ БАНКІВСЬКИХ ПОСЛУГ В УКРАЇНІ

3.1 Тенденції інновацій та цифровізації на ринку банківських послуг України

Банківська система України попри все, залишається стабільною та ліквідною. Нормативно-правові дії в період дії воєнного стану в Україні спрямовані на контроль низки важливих суспільних відносин та забезпечення їх стабільності для коректної роботи банківської системи в надзвичайно складних умовах [4]. Зокрема це стало можливим завдяки розвитку інформаційних технологій. Цифровізація змінює всі аспекти суспільного життя, відмовляючись від традиційних моделей роботи.

«Головною метою розвитку цифрової інфраструктури в Україні є можливість громадянам користуватися цифровими можливостями без обмежень і без технічних, організаційних чи фінансових проблем (соціально незахищені верстви суспільства)» [25].

Сьогодні цифрова трансформація або «діджиталізація» банків створює особливі процеси які зав’язані на глобальній мережі Інтернет, це дає можливість клієнтам здійснювати більшість фінансових операцій за допомогою власних ґаджетів. Є твердження, що платіжні картки взагвалі можуть бути виключені з фінансового ринку, оскільки цифровізація та електронні гроші активно домінують у всіх частинах фінансового ринку.

«Головною метою розвитку цифрової інфраструктури в Україні є можливість громадянам користуватися цифровими можливостями без обмежень і без технічних, організаційних чи фінансових проблем (соціально незахищені верстви суспільства)» [25]. З іншої сторони, «головне завдання сучасного банкінгу – «оцифрувати клієнта», тобто створити умови для залежності від банківських послуг. Світові експерти стверджують, що у 2030

році сучасний банкінг матиме інший вигляд. Це зміниться з еволюцією, яку ми маємо сьогодні. Технології визнають важливість цього розуміння та знань, щоб допомогти користувачам ефективніше керувати своїм все більш складним і фрагментованим життям» [16].

Можна сказати що цифровізація процесу банківської діяльності дозволить вдосконалити процес надання банківвських послуг, а саме дати можливості здійснювати:

1) моніторинг та аналіз поведінки клієнтів для повного розуміння життя та потреб клієнтів, персоналізувати послуги за допомогою штучного інтелекту;
2) визначення та надання послуг, які наразі потрібні клієнту, зокрема це стосується отримання необхідних документів чи довідок;
3) оплату банківських продуктів і послуг «невидимо» для клієнтів банку;
4) впровадження нових цифрових платформ, де клієнти зможуть обирати послуги, які відповідають їхнім вимогам і потребам, від різних постачальників.
5) використовувати цифрові валюти, які підвищують зручність і швидкість платежів;
6) на зміну традиційним банківським продуктам приходять контекстні послуги.

Світовий досвід показує, що використання цифровізації в банківській справі є запорукою успіху на міжнародному фінансовому ринку, завоювання конкурентних позицій та збільшення прибутків. Україна не тільки поступово рухається до цифровізації, а навіть в багатьох аспектах перевершує інші країнни за цим показником, тому клієнти банків можуть користуватися більшістю банківських послуг онлайн.

Крім діджиталізації банківського сектору потрібно також постійно впроваджувати інновації, щоб залишатися конкурентоспроможними в переповненій галузі, яка постійно розвивається. Фінтех-стартапи активно використовують нові технології, такі як штучний інтелект, машинне навчання

та розширений аналіз даних, щоб пропонувати розширені послуги своїм клієнтам. Традиційні банки повинні прагнути робити те саме, щоб залишатися конкурентоспроможними. Пропонування новітніх продуктів і послуг за допомогою технологій також допоможе підвищити репутацію та імідж бренду, що допоможе утримати клієнтів. Проте потрібно ще відмітити те що ці два процеси, впровадження інновацій та цифровізація, це на сьогоднішній день максимально тісно переплетені процеси які потрібно розглядати також разом.

З розвитком технологій і змінами в поведінці споживачів клієнти очікують більш персоналізованого, бездоганного та зручного банківського досвіду. Цифрова зручність є провідним фактором, коли клієнти хочуть керувати своїми фінансами в дорозі за допомогою мобільного телефону, але все ще мають можливість відвідувати відділення або банкомати. Тому банки повинні запропонувати багатоканальний досвід, який забезпечує послідовність і оновлення в реальному часі.

Інновації в банківській справі можуть допомогти автоматизувати ручні процеси, зменшити витрати та підвищити загальну ефективність банківських операцій. Технології автоматизації можуть допомогти зменшити кількість помилок, пришвидшити виконання завдань і зменшити штат співробітників, щоб зосередитися на більш цінній роботі. Оцифровка документів і даних може допомогти з доступністю даних і керуванням ними, завдяки оптичному розпізнаванню символів (OCR), що дозволяє оцифровувати, зберігати й отримувати інформацію безпечним і ефективним способом.

Кібербезпека є головним питанням, коли йдеться про цифровий банкінг. Інновації можуть допомогти зменшити ризики, пов’язані з шахрайством, кібератаками та іншими потенційними загрозами банківській галузі. Машинне навчання можна використовувати для виявлення шахрайських дій, а біометрику можна використовувати для підвищення безпеки доступу.

Запроваджуючи нові продукти та послуги, банки можуть створювати нові джерела доходу та виходити на раніше невикористані ринки. Це особливо важливо, оскільки зараз застаріло стягувати плату за такі послуги, як комісія за

транзакції, і стягнення таких зборів може ризикувати втратою клієнтів. Партнерство з фінтех-компаніями та вивчення можливостей перехресних і додаткових продажів є ефективним способом отримання нових доходів.

Автоматизація збору та консолідації даних є ключовим завданням для банків, які хочуть впроваджувати інновації, оскільки це забезпечує уніфіковане та повне уявлення про їхні дані, які можна використовувати для отримання глибшої інформації, кращого розуміння клієнтів та моніторингу потенційних ризиків.

Завдяки ефективній організації даних банки можуть проводити розширену аналітику та навіть підключати такі технології, як штучний інтелект, щоб отримувати цінну інформацію, персоналізувати взаємодію з клієнтами та визначати можливості для зростання та інновацій.

Організовані дані також забезпечують основу для обробки та аналізу даних у реальному часі. Можливості в реальному часі підтримують виявлення шахрайства та персоналізовані рекомендації. Це, у свою чергу, може покращити клієнтський досвід завдяки індивідуальним пропозиціям. Це допомагає в усіх аспектах клієнтського досвіду, від адаптації до постійної персоналізованої взаємодії.

Мобільні та комп’ютерні додатки є основою для будь-якого цифрового бізнесу, і банки не є винятком. Інструменти автоматизації, такі як платформи з низьким кодом і без нього, можуть прискорити розробку додатків і скоротити час виходу на ринок інноваційних банківських рішень.

Потім ці додатки можна інтегрувати з існуючими основними банківськими системами, а також іншими технологіями, такими як платформи CRM, для покращення взаємодії з користувачами, а платформи автоматизації сприяють бездоганній інтеграції між різними додатками для ефективного потоку даних.

Автоматизація також дозволяє банкам ефективно масштабувати свої програми, щоб вони могли адаптуватися до будь-яких коливань попиту. Гнучкість масштабування підтримує впровадження нових технологій, тому

банки можуть постійно розширювати свої пропозиції та враховувати будь-які майбутні інновації, які підтримуватимуть їхні продукти та послуги.

Автоматизація може допомогти банкам оптимізувати свої процеси шляхом автоматизації повторюваних ручних завдань. Це забезпечує гнучкість як внутрішню у формі управління проектами, так і зовнішню для обслуговування клієнтів. Інструменти автоматизації полегшують керування завданнями, співпрацю та видимість у реальному часі, допомагаючи банкам визначати пріоритетність роботи та швидше надавати рішення.

«Гнучке обслуговування клієнтів представлене у формі автоматизованих чат-ботів, які можуть обробляти запити клієнтів і направляти їх через процеси самообслуговування, що звільняє співробітників від зосередження на більш складних взаємодіях з доданою вартістю є важливим аспектом у впровадженні нових інновацій на ринку банківських послуг» [39].

Створення інновацій у банківському секторі (не лише технологічних, але особливо культурних інновацій) також дедалі частіше означає впровадження конкретних заходів для побудови більш відповідальних та стійких альтернативних моделей.

Вищі відсоткові ставки, стабільність і технології: це три структурні виміри, на які банки повинні діяти не тільки для того, щоб перемогти конкуренцію, але й для прискорення змін шляхом виявлення та використання нових шляхів зростання.

Іншою сферою, що представляє абсолютний інтерес для всіх постачальників фінансових послуг, є стійкість, екологія, соціальна сфера та управління (ESG). Коли компанії та уряди впроваджують стійкість у свою діяльність – від переходу до економіки з нульовим викидом вуглецю до питань прав, інтеграції та різноманітності – вони не лише беруть участь у прогресі спільноти, але й досягають важливих бізнес-результатів.

Нарешті, компанії, які вміють читати контекст, цифрово перетворюють кожну частину свого бізнесу шляхом інвестицій у платформи керування даними, інструменти автоматизації та програми штучного інтелекту. У рамках

ширшої стратегії трансформації способів роботи та комунікації банків використання технологій робить значний внесок у руйнування бар'єру, насамперед інформаційного, який утримує потоки даних розділеними вздовж ланцюжка створення вартості. Якщо організації отримають альтернативні бізнес-моделі замість застарілої традиційної бізнес-моделі, бізнес-функції, пов'язані одна з одною як ніколи раніше, зможуть обслуговувати клієнтів за допомогою нових, більш ефективних способів взаємодії.

Банки відіграють вирішальну роль у поширенні нової корпоративної культури стійкості. Оскільки галузь має унікальні можливості для вирішення проблем, пов'язаних зі зміною клімату, сталість стає новим стратегічним імперативом. Зіткнувшись з реальною можливістю катастрофічної шкоди навколишньому середовищу та жахливих макроекономічних наслідків, банки починають вживати конкретні дії, демонструючи, що вони можуть відповідати суворим стандартам, коли йдеться про моніторинг ризиків для навколишнього середовища та діяти відповідно на основі дедалі точнішого аналізу.

Тиск на банківський сектор з багатьох сторін не лише сприяв підвищенню корпоративної прихильності принципам соціальної відповідальності, але й прискорив інноваційні процеси в кількох сферах застосування: від управління даними до «зеленого банкінгу», від модернізації IT-інфраструктури до переконаного дотримання до принципів ESG.

«Зелений банкінг» охоплює всі інвестиції у відновлювані джерела енергії, «зелені» облігації та фінансування стійкої інфраструктури (якщо назвати декілька), які інакше, якби вони були винятковою прерогативою державних установ, швидше за все, були б реалізовані з набагато довшим терміном виконання або не в все.

Декарбонізація, наприклад, можлива лише за умови великих інвестицій приватного сектора. Для банків чистий нуль означає більше, ніж просто скорочення викидів, спричинених їхніми операціями; це також означає допомогу клієнтам у перегляді їх стилю життя та рішень щодо купівлі та споживання, спрямовуючи їх у бік фінансового благополуччя, прогресивної

ефективності та збільшення заощаджень.

Фінансування нової зеленої економіки проходить через інноваційний план, який здатний зменшити розбіжності між фінансовою політикою та політикою сталого розвитку.

Банківська IT-інфраструктура є ще однією сферою, де інвестиції в інновації служать для забезпечення сталості бізнесу. Використання хмарної інфраструктури зменшує вуглецевий слід і викиди, а також значно сприяє скороченню операційних витрат бізнесу. Крім того, цифрова трансформація банківської справи робить банки більш гнучкими та продуктивними. Оскільки постачальники хмарних послуг покращують свої пропозиції та роблять перехід простішим і безпечнішим, переваги для банків, які модернізують свою IT-інфраструктуру, збільшуються: від загального зниження витрат на технічне обслуговування та ризиків до створення інструментів для підтримки співпраці, це лише кілька прикладів.

Споживачі, акціонери, співробітники та регулюючі органи вимагають від банків продовжувати дотримуватись екологічних, соціальних та управлінських пріоритетів. Запровадження критеріїв ESG у банківській справі є складним і вимагає високого рівня досвіду. Дуже важливо мати найсучасніші технології та кваліфікований персонал, щоб розуміти точки даних, які потрібно отримувати, вибирати показники для внутрішнього обміну, дотримуватись нормативних актів і протоколів відповідності та керувати ризиками. Банки також повинні визначити пріоритетність автоматизованих робочих процесів і інвестувати в надійну платформу даних і аналітику. Завдяки бізнес-моделям, орієнтованим на екологічний і соціальний прогрес (зміна клімату, різноманітність, фінансова доступність), фінтех-компанії зможуть легше прийняти офіційну стратегію ESG, ніж традиційні банківські установи, що охоплює дії з управління та контроль, оцінки та KPI.

Банки все частіше впроваджують технологію розмовного штучного інтелекту для створення чат-ботів, які не тільки корисні для обслуговування клієнтів, але й мають вирішальне значення для прямої підтримки співробітників

(оператори в прямому ефірі можуть делегувати чат-ботам виконання найбільш повторюваних і найменш цінних завдань). Чат-боти перетворюються на інтелектуальних цифрових помічників реалістичними та розмовними.

Порівняно з багатьма іншими типами додатків і систем, незважаючи на те, що попит є незначним, відкриття поточних рахунків і офіційна заявка на отримання позики все ще не є повністю оцифрованими взаємодіями.

Управління даними своїх клієнтів, персоналізація комунікацій і розробка релевантних пропозицій, побудованих на даних: ось цілі, які може поставити банк, інвестуючи в цифрові технології, які створені для підвищення ефективності UX. Для досягнення цих цілей CRM і CCM будуть все більше інтегруватися в цифрові банківські платформи для покращення таких дій, як відкриття цифрових рахунків, адаптація та надання кредитів, а також інші спеціалізовані програми (наприклад, для здоров'я та фінансового благополуччя).

Основні випадки використання платежів у реальному часі включають платежі B2B, перекази з рахунку на рахунок і прискорені виплати заробітної плати. За даними McKinsey Consulting, оскільки невідсотковий дохід зменшується, перекази з рахунку на рахунок, споживчі платежі в останню хвилину та регулярні платежі за рахунками будуть основним джерелом повернення інвестицій для банків.

«Відкритий банкінг» став гарячою темою в банківській галузі з появою на ринку фінтех-технологій, які використовують API для отримання даних від банків, відкриття та поповнення рахунків, а також надання додаткових послуг своїм користувачам. Банки, які спочатку підозріло ставилися до відкритого банкінгу, який сприймався як причина ерозії прибутку, поступово відкривають можливість партнерства з фінтех-компаніями (близько 70% банків включили партнерство у свої стратегії у 2023 році).

Традиційна банківська культура виявилася неспроможною встигати за потребами та вподобаннями клієнтів і працівників. Клієнти, особливо молоде покоління, очікують набагато більше, ніж просто набір послуг для управління

своїми фінансовими ресурсами. Вони вимагають, щоб їхній банк піклувався про них і допомагав їм стратегічно управляти своїми фінансами. Співробітники, з іншого боку, наполягають на інтерналізації системи цінностей, яка узгоджується з питаннями, які вони вважають важливими: стійкість, чесність, інновації, гнучкість.

Банки не можуть дозволити собі не співпадати з цими групами зацікавлених сторін, тому буде потрібна узгоджена програма інновацій, якщо існує розрив між поточною та очікуваною корпоративною культурою. Їм потрібно буде внести зміни, необхідні для того, щоб залишатися конкурентоспроможними: залучати та утримувати спеціалізованих спеціалістів, відповідати очікуванням клієнтів, сприяючи більш людським стосункам, оптимізувати роботу для підвищення ефективності та якості, повністю використовувати можливості хмари та використовувати дані ефективніше створювати персоналізовані враження.

3.2 Напрямки вдосконалення українського ринку банківських послуг

У сучасному технологічно орієнтованому світі банкам не бракує можливостей для розвитку та покращення обслуговування клієнтів, починаючи з їх обслуговування. Обслуговування клієнтів є критично важливим компонентом якісного клієнтського досвіду, оскільки воно безпосередньо впливає на взаємодію клієнтів із банком. Невдачі в обслуговуванні клієнтів, такі як неприємна взаємодія з представником служби обслуговування в режимі реального часу або невиконання термінових потреб клієнта, можуть легко стати чорною плямою на сприйнятті клієнтом банку та зіпсувати загальний досвід користувача.

Подальший розвиток цього напряму зробить банківські послуги доступнішими, зручнішими та кориснішими для кожного. Сучасна банківська справа вимагає використання інновацій для підтримки конкурентної позиції в інфраструктурі фінансового ринку, що швидко змінюється.

З цієї причини важливим напрямом розвитку є покращення сервісів обслуговування користувачів банківських послуг, це можна зробити виконавши такі кроки.

1. Підвищення фінансової грамотності шляхом навчання клієнтів.

Фінансово грамотні клієнти є більш прибутковими, оскільки вони «частіше користуються кредитно-орієнтованими та депозитними продуктами».

Є багато способів структурувати програму фінансової освіти, від навчальних онлайн-матеріалів, доступних через мобільний банківський додаток, до внутрішніх фінансових радників. Розробка програми фінансової освіти – хороший спосіб покращити обслуговування клієнтів у банках.

2. Зробити контекстні дані невід'ємною частиною стратегії обслуговування клієнтів.

Контекстна інформація може бути використана для визначення моделей поведінки та причинно-наслідкових зв'язків, які можуть бути використані для інформування та збагачення клієнтського досвіду. Насправді контекстна інформація може покращити обслуговування клієнтів у банківській галузі, дозволяючи розробляти унікальні продукти та послуги, адаптовані до потреб кожного клієнта.

3. Надання клієнтам можливості самообслуговування.

«Незважаючи на чітку конкурентну диференціацію, галузь фінансових послуг повільно впроваджувала можливості самообслуговування та найкращі світові практики. У результаті багато установ отримали можливості зменшити кількість кол-центрів, забезпечити цілодобову підтримку та покращити загальне обслуговування клієнтів у банківській галузі» [36].

Пропонування високоякісного клієнтського досвіду зараз є пріоритетом для всіх галузей, і сектор банківських послуг не є винятком. Покращення досвіду клієнтів у банках має вирішальне значення, оскільки клієнти мають широкі можливості щодо вибору банку. Ця обережність відрізняє банківську справу від інших галузей.

Донедавна багато банків сприймали взаємодію з клієнтами більше як

перевірку відповідності, ніж ефективний інструмент для стимулювання комерційних змін. Банки втрачають можливість надавати клієнтам ефективні послуги в режимі реального часу та підвищувати рівень їхньої задоволеності.

Досвід клієнта тепер виділяє бренди на ринку, а не місцезнаходження, вартість або продукт. Особливо це стосується банків, оскільки вони пропонують схожі продукти, і багато клієнтів не бачать між ними великої різниці. Банку необхідно охопити різноманітну клієнтську базу, яка включає людей, які віддають перевагу спілкуванню віч-на-віч, і тих, хто вагається з входом у відділення. Жива платформа – правильне рішення для вашої компанії. Це дає більше часу для банкірів, щоб налагодити значущі стосунки, оскільки скарги зменшилися.

Банківський сектор дуже конкурентний. Клієнти переходитимуть до іншого банку, якщо відчуватимуть, що не можуть вести з ним справи на їхніх умовах. Банк, який надає виняткове обслуговування клієнтів, виявить:

Можливості покращити клієнтський досвід у банках.

1. Поліпшити та прискорити процес відкриття рахунку.

Введення швидкого та простого процесу відкриття рахунку або нової карти є одним із головних факторів забезпечення кращого досвіду клієнтів. У багатьох ситуаціях банки не можуть повністю позбавити клієнтів відвідування відділення під час відкриття рахунку через нездатність надати таку послугу. Тому, першим кроком для покращення досвіду клієнтів у банках має бути виявлення проблем у процесі реєстрації. Мета полягає в тому, щоб зменшити кількість її етапів, зберігаючи відповідність нормативним вимогам. Процес ідентифікації клієнтів у багатьох банках тепер включає біометричну автентифікацію.

2. Забезпечити різноманітність каналів зв'язку.

Настав час змінитись, якщо клієнти можуть зв’язатися з банком лише по телефону. Це надто обмежує, і не кожен має час або рівень комфорту, щоб проводити час за телефоном. Натомість слід надати численні варіанти підтримки. Так потрібно масово розвивати можливості зворотнього зв’язку

через мобільні додатки, офіційні веб-сторінки чи чат-боти в месенджерах які стали невід'ємною частиною повсякденного життя людей.

3. Розвивати багатоканальний клієнтський досвід у банках.

Досвід кожного банку з клієнтом є унікальним, клієнти проходять різний шлях залежно від того, де вони знаходяться та що вони роблять. У сучасну епоху можна сказати напевно одне: банки повинні забезпечувати клієнтам справді багатоканальний досвід.

«Для справді багатоканального клієнтського досвіду банки потребують значних інвестицій. Фінансові установи можуть надати стандартизований досвід, який зміцнює лояльність і довіру, використовуючи інтелектуальну технологію для керування взаємодією по всіх каналах» [35].

Поліпшення досвіду банківських клієнтів є головним пріоритетом у 2023 році. Збільшення індексу CX на один пункт може допомогти традиційним роздрібним банкам отримати додаткові можливості щорічного доходу.

Більше того, 81% організацій сьогодні конкурують здебільшого або повністю на основі досвіду клієнтів. Іншими словами, сучасні банківські клієнти менше дбають про процентні ставки, особливості рахунку чи розташування відділень. Натомість вони звикли очікувати зручного, бездоганного та персоналізованого банківського досвіду.

Оскільки технологічні компанії встановлюють планку, не дивно, що клієнти хочуть, щоб їхній банківський досвід був:

- легкий;
- швидкий;
- простий;
- персоналізований;
- прозорий;
- безпечний.

Однією з головних проблемних точок для банківських клієнтів є створення облікового запису та адаптація. Дослідження показують, що європейські фінансові установи втрачають майже дві третини заявників під час

реєстрації в банку.

Тож для багатьох банків першим кроком до покращення досвіду обслуговування банківських клієнтів має бути виявлення проблем у процесі відкриття рахунку.

Розмовний банкінг був ключовою стратегією для фінтех-компаній, особливо для покращення досвіду навчання. Розмовний банкінг – це обслуговування клієнтів через природні розмови. Це спрощує шлях клієнта, зменшуючи кількість дій, необхідних для досягнення мети.

Наприклад, замість пошуку на сторінках продуктів, функцій облікового запису та винагород банки можуть спростити для клієнтів порівняння їхніх варіантів. Вони можуть задавати низку автоматизованих запитань, щоб направляти клієнтів до найбільш підходящих продуктів. Ви можете дізнатися більше про те, як фінансові установи використовують переваги та приклади використання WhatsApp і банківських чат-ботів .

Люди очікують, що їхні банки безперешкодно підключатимуться до сторонніх продуктів і послуг. Вони хочуть мати можливість надсилати гроші своїм колегам, здійснювати платежі іншим компаніям і мати більше доступу до своєї фінансової інформації.

Банки повинні визнати, що їхні клієнти є частиною пов’язаної екосистеми. Щоб додати цінність, їм доведеться відкритися цим екосистемам.

Хоча підтримка по телефону та автоматизовані меню мають місце, банки повинні зосередитися на тому, щоб переадресовувати деякі з цих дзвінків на цифрові канали з вищими балами чистих промоутерів. Це не тільки підвищує задоволеність клієнтів, але й звільняє агентів для більш цінних розмов.

Клієнти банків хочуть мати контроль. І вони добре знайомі з технологіями, які дозволяють їм контролювати ситуацію. Вони краще сфотографують чек, ніж стоятимуть у черзі, щоб внести його. Вони краще підуть до банкомату, ніж відвідають місцевий банк.

Те саме стосується взаємодії з клієнтами. Банки повинні інвестувати в інструменти, які дають клієнтам можливість отримувати потрібну інформацію,

коли вона їм потрібна. За допомогою банківських чат-ботів, ресурсних порталів і розмовних інтерфейсів банки все ще мають багато можливостей покращити клієнтський досвід банківського самообслуговування.

Висновки до третього розділу

Головне завдання сучасного банкінгу – «оцифрувати клієнта», тобто створити умови для залежності від банківських послуг. Світові експерти стверджують, що у 2030 році сучасний банкінг матиме інший вигляд. Це зміниться з еволюцією, яку ми маємо сьогодні. Технології визнають важливість цього розуміння та знань, щоб допомогти користувачам ефективніше керувати своїм все більш складним і фрагментованим життям.

Впровадження інновацій та нових технологій у сферу банківських послуг дасть змогу відкрити для банків нові ринки а також залучати нових клієнтів, оскільки в сучасному «цифровому світі» фінансова і зокрема банківська сфера відіграє провідну роль.

Однак крім цього впровадження нових технологій дасть змогу покращити клієнтський досвід який у сучасних умовах конкуренції відіграє основану роль при виборі банківської установи.

Надання більш доступних банківських послуг а також розвиток за допомогою нових технологій можливості персоналізування таких послуг дасть змогу залучити нову клієнтську базу яка в сучасних умовах є досить примхливою. Тому зосередження на покращенні клієнтського досвіду є не менш важливим за введення інновацій та впровадження передових технологій, хоча між собою ці сфери стали настільки пов’язані що розглядати їх в сучасних умовах потрібно разом.

Ці аспекти можна назвати критично важливими при розгляданні розвитку банківських продуктів в Україні, і на їх розвиток потрібно приділяти особливу увагу, адже їх вдосконалення та впровадження банківськими установами буде сприяти розвитку банківського ринку загалом а в особливості ринку

банківських послуг, що в свою чергу буде мати вплив не тільки на вітчизняну банківську систему а й на економіку загалом.

Розвиток всіх вищезазначених чинників зможе вивести банківську систему і економіку країни на новий рівень, що в свою чергу буде відкривати нові можливості для українських банків не тільки на ринку України а і на світовому.

ВИСНОВКИ

1. Банківські послуги спрямовані на підтримку банківської діяльності та її краще виконання. Банківські послуги можуть мати різний набір значень, що визначає їх формування та надання клієнтам, якими є: вид банківських операцій; орієнтований на підвищення продуктивності, бути одним із видів банківських продуктів, що виражається у здійсненні активної та конкретної діяльності; це результат діяльності банку.

2. Надання банківських послуг включає використання грошей у різних формах (готівковій, касовій і розрахунковій).

Банк має право надавати банківські та інші фінансові послуги (крім страхування), а також здійснювати іншу діяльність у національній та іноземній валюті.

Ринок банківських послуг характеризується фінансово-економічними показниками, які вбачаються в ролі останнього як економічного інструменту розвитку економіки, стабілізації економіки, соціальної безпеки.

Банківський сектор трансформує вільні економічні надходження у внутрішній інвестиційно-прибутковий портфель, сприяючи таким чином мобілізації фінансових ресурсів та доходно-видаткових показників внутрішньоекономічної діяльності держави. Крім того, робота банківського сектору спрямована на накопичення фінансових ресурсів для подальшого успішного економічного відтворення – як запоруки ринкової та економічної конкурентоспроможності. Незважаючи на певні позитивні правові та доктринальні присвоєння банківської діяльності в Україні, останню ситуацію ми сприймаємо як «кризову».

3. Відповідно до ст. 4 Закону України «Про банки і банківську діяльність» наведено визначення банківської системи України, яка складається з Національного банку України та інших банків, а також філій іноземних банків, що створені і діють на території України.

Сучасна система управління ринком банківських послуг визначена на

законодавчому рівні та встановлюється під впливом конкуренції. НБУ є головним регулятором ринку банківських послуг. Відповідно до статті 55 Закону України «Про Національний банк України» основними цілями цього положення є фінансова безпека та стабільність банківської системи України, а також захист фінансових інтересів суб'єктів банківської діяльності. Законом України «Про ринок фінансових послуг та державне регулювання» визначено функції державного контролю на ринку фінансових послуг.

4. Сьогодні АТ КБ «ПРИВАТБАНК» – універсальний банк, орієнтований на роздрібний сегмент, який активно просуває послуги для малого та середнього бізнесу, а також вибірково працює в корпоративному секторі. Банк працює за ліцензією Національного банку України з березня 1992 року. Станом на 31 грудня 2021 року банк має 20 філій, 1475 відділень в Україні та відділення на Кіпрі.

Зараз триває війна і зусилля керівництва АТ КБ «ПРИВАТБАНК» спрямовані на підтримання стабільності операційних процесів, безпеки співробітників, безперервності бізнесу та інших поточних заходів, пов'язаних із зовнішніми умовами під час війни.

5. За результатами аналізу активів банку можна констатувати, що досить значна їх частина представлена у вигляді грошових коштів та їх еквівалентів.

Кредити також збільшуються, що в даному випадку є позитивною тенденцією. Інвестиції зменшуються, тому АТ КБ «ПРИВАТБАНК» потребує примноження активів. Щоправда, їх достатньо у вигляді гарантій, але це переважно державні облігації, тобто банк виконує державні функції, хоча він комерційний.

Загальна величина зобов'язань банку зростала навіть більшими темпами, ніж валюта балансу АТ КБ «ПРИВАТБАНК».

Банк заохочує інновації в організації та приділяє велику увагу сфері досліджень і розробок. У цьому напрямку зусилля АТ КБ «ПРИВАТБАНК» спрямовані на створення нових продуктів та збільшення надання послуг клієнтам.

У аналізованому періоді статутний капітал, емісійні різниці та результати операцій з акціонерами не змінилися, накопичений дефіцит зменшився, інші складові зросли, в результаті власний капітал збільшився більш ніж на 9%, що не є достатньо.

Аналіз основних фінансово-економічних показників свідчить, що банк розвивається, переважно його доходи зростають на тлі зменшення витрат, а це забезпечує АТ КБ «ПРИВАТБАНК» високу рентабельність активів, і особливо власного капіталу, щоправда ці узагальнюючі показники ефективності за весь період аналізу дещо знизилися. Збільшення простежується з 2020 р. по 2021 р.

6. АТ КБ «ПРИВАТБАНК» також активно вдосконалює безпеку платежів та підтримує нові стандарти (3DS 2.0) та технології (Crowler) самостійно та у співпраці з платіжними системами Visa та MasterCard. Банк продовжує розвивати мережу банкоматів і терміналів, оновлювати саме обладнання, програмне забезпечення, розробляти нові можливості обслуговування.

7. Головне завдання сучасного банкінгу – «оцифрувати клієнта», тобто створити умови для залежності від банківських послуг. Світові експерти стверджують, що у 2030 році сучасний банкінг матиме інший вигляд. Це зміниться з еволюцією, яку ми маємо сьогодні. Технології визнають важливість цього розуміння та знань, щоб допомогти користувачам ефективніше керувати своїм все більш складним і фрагментованим життям.

Цифровий процес банківської діяльності дозволяє зробити висновки щодо можливості вдосконалення ринку банківських послуг: моніторинг та аналіз поведінки клієнтів для повного розуміння життя та потреб клієнтів, персоналізація послуг за допомогою штучного інтелекту; визначення та надання послуг, які наразі потрібні клієнту, платіжне доручення та підтвердження; оплата банківських продуктів і послуг «невидима» для клієнтів банку; спілкування з клієнтами повинно бути легким і зручним (голосове, біометричне); банківські кредитні продукти мають бути персоналізовані, а оцінка рівня ризику позичальника має базуватися на його досвіді та історії покупок; банк повинен створити нові цифрові платформи, де клієнти зможуть

обирати послуги, які відповідають їхнім вимогам і потребам, від різних постачальників; використовувати цифрові валюти, які підвищують зручність і швидкість платежів і впроваджувати нові продукти; на зміну традиційним банківським продуктам приходять контекстні послуги; ключову роль має відігравати довіра користувачів до інформації та її використання за призначенням; сприяння використанню мікрофінансування.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Бандурка О.М., Глущенко В. В., Глущенко А. С. Гроші та кредит. Львів : Магнолія 2018. 368 с.

2. Банк та його роль у сучасній економіці. URL: https://dspace.uzhnu.edu.ua/jspui/bitstream/lib/32643/1/%D0%A2%D0%B5%D0%BC%D0%B0%203%20%D0%BF%D1%96%D0%B4%D1%80%D1%83%D1%87%D0%BD%D0%B8%D0%BA%20%D0%A4%D0%95%D0%93.pdf (дата звернення: 25.11.2023).

3. Банківська система України: словник фінансово-правових термінів / за заг. ред. д.ю .н., проф. Л. В. Воронової. Вид. 2-ге, переробл. і доповн., Київ: Алерта, 2019. 558 с.

4. Біленко М. С. Новели законодавства в банківській сфері в умовах воєнного стану. Нове українське право. 2022. URL: http://newukrainianlaw.in.ua/index.php/journal/article/view/225 (дата звернення: 25.11.2023).

5. Боднарчук О.І. Структура та функції банківської системи України. грудня *Управління публічними фінансами та проблеми забезпечення національної економічної безпеки :* збірник тез Податкового конгресу, м. Ірпінь, 12 2019 р. Ірпінь: Університет ДФС України, 2019. С. 545–548.

6. Вакулич М. М. Оцінка ефективності організації обліку, аналізу та контролю активних операцій АТ КБ «Приватбанк». *Соціально-гуманітарний вісник.* 2019. Вип. 25. С. 203–207.

7. Варцаба В.І., Заславська О.І. Сучасне банківництво: теорія і практика: Навч. посібник. Ужгород: Видавництво УжНУ «Говерла», 2018. 364с.

8. Вінченті Е., Кушнір Н. Сучасні тенденції ринку банківських послуг із застосуванням інформаційних технологій. *Науковий вісник УжНУ*, 2022. № 43. С. 32–36.

9. Гура О. Л., Крижановський О. О. Проблеми та перспективи функціонування банківської системи України. *Ефективна економіка*. 2020. №5.

URL: http://www.economy.nayka.com.ua/?op=1&z=7861 (дата звернення: 25.11.2023).

10. Дзера О. В., Біленко М. С. Категорія «банківська послуга»: визначення і особливості. URL: http://newukrainianlaw.in.ua/index.php/journal/article/view/193 (дата звернення: 25.11.2023).

11. Дмитренко Ю. М. Фінансово-правові засади діяльності Національного банку України : дис. канд. юрид. наук: спец. 12.00.07. Харків : Харків. нац. ун-т внутр. справ, 2018. 224 с.

12. Звіт про результати дослідження ринку банківських послуг у контексті порушення принципу конкурентного нейтралітету шляхом прийняття законодавчих та нормативно-правових актів, якими банки державного сектору наділяються виключними правами на надання банківських послуг в окремих сегментах ринку банківських послуг. URL: https://amcu.gov.ua/storage/app/uploads/public/5fa/005/38a/5fa00538a9171513164556.pdf (дата звернення: 25.11.2023).

13. Іванов С., Ганзюк С. Тенденції розвитку вітчизняного ринку банківських послуг. *Економічний вісник ДДТУ,* 2020. № 1 (1). С. 67–75.

14. Костенко О. М. Проблемні питання здійснення моніторингу публічних закупівель Державною аудиторською службою України. *Науковий вісник Дніпропетровського державного університету внутрішніх справ*. 2018. № 1. С. 119–124.

15. Лепушинський В., Ніколайчук С. Економічна політика. URL: https://voxukraine.org/yak-stvoryuyutsya-groshi-i-yaka-v-tsomu-protsesi-rol-natsbanku-spojler-ne-golovna/ (дата звернення: 25.11.2023).

16. Майбутнє цифрового банкінгу. KPMG. URL: https://home.kpmg/ua/uk/home/insights/2019/09/future-of-digital-banking.html (дата звернення: 25.11.2023).

17. Організаційна структура АТ КБ «ПриватБанк». URL: http://www.managerhelp.org/hoks-232-1.html (дата звернення: 25.11.2023).

18. Останні тенденції банківських та фінансових послуг. URL: https://www-bizencyclopedia-com.translate.goog/article/latest-trends-in-banking-and-financial-services-in-india?_x_tr_sl=auto&_x_tr_tl=uk&_x_tr_hl=ru&_x_tr_pto=nui (дата звернення: 25.11.2023).

19. Показники діяльності банків. Мінфін : вебсайт. URL: https://index.minfin.com.ua/ua/banks/stat/2019-12/ (дата звернення: 25.11.2023).

20. Послуги банків. *Кафедра фінансів і підприємництва Сумського державного університету : вебсайт.* URL: https://fin.biem.sumdu.edu.ua/images/My_files/Fin_Services/Part1.pdf (дата звернення: 25.11.2023).

21. ПриватБанк. URL: https://uk.wikipedia.org/wiki/%D0%9F%D1%80%D0%B8%D0%B2%D0%B0%D1%82%D0%91%D0%B0%D0%BD%D0%BA#%D0%86%D1%81%D1%82%D0%BE%D1%80%D1%96%D1%8F(дата звернення: 25.11.2023).

22. ПриватБанк. URL: https://youcontrol.com.ua/catalog/company_details/14360570/(дата звернення: 25.11.2023).

23. ПриватБанк: офіційний сайт Міністерства фінансів України. URL: https://mof.gov.ua/uk/privatbank(дата звернення: 25.11.2023).

24. Про банки і банківську діяльність : Закон України від 07.12.2000 №№ 5-6. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2121-14#Text (дата звернення: 25.11.2023).

25. Про схвалення Концепції розвитку цифрових компетентностей та затвердження плану заходів з її реалізації: Розпорядження КМУ від 3 березня 2021 р. № 167-р. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/167-2021-%D1%80#Tex (дата звернення: 25.11.2023).

26. Сайт АТ КБ «ПРИВАТБАНК». URL: https://privatbank.ua (дата звернення: 25.11.2023).

27. Самородов Б. В. Діагностика фінансового стану банку: визначення

ймовірності дефолту банку. *Науковий вісник Ужгородського національного університету.* Серія: міжнародні економічні відносини та світове господарство. 2018. № 19. С. 40–44

28. Стратегія банку до 2024 року. URL: https://static.privatbank.ua/files/Strategy+summary_2024_ukr.pdf (дата звернення: 25.11.2023).

29. Тимчак М. В., Король С. Ю. Функціонування та перспективи розвитку ринку банківських послуг в рамках банківської системи України : нормативно-управлінський аспект. *Серія Економіка. Випуск* 1 (61). С. 161–168.

30. Ткаченко О. І. Сучасна банківська система України: тенденції та очікування. *Інфраструктура ринку*. 2018. С.417–423.

31. Фінансова звітність АТ КБ «ПриватБанк» станом на 01 січня 2020 року. URL: https://privatbank.ua/about/finansovaja-otchetnost (дата звернення: 25.11.2023).

32. Фінансова звітність АТ КБ «ПриватБанк» станом на 01 січня 2021 року. URL: https://static.privatbank.ua/files/PB_SepUkr_2021.03.15_Zvit_Last_n.pdf4 (дата звернення: 25.11.2023).

33. Фінансова звітність АТ КБ «ПриватБанк» станом на 01 січня 2022 року. URL: https://static.privatbank.ua/files/doc2_09092022.pdf (дата звернення: 25.11.2023).

34. Ярошенко А. С. Правовий статус Національного банку України: парадигмальний аналіз. *Юридичний науковий електронний журнал*. 2020. № 8. С. 342–344.

35. 7 Ways to Improve Customer Experience in Banks. URL: https://live.asseco.com/blog/ways-to-improve-customer-experience-in-banks/ (дата звернення: 25.11.2023).

36. 8 Key Ways to Improve Customer Service in Banks. URL: https://global.hitachi-solutions.com/blog/how-to-improve-customer-service-in-banks/ (дата звернення: 25.11.2023).

37. 9 Ways to Improve the Banking Customer Experience (CX) in 2023. URL: https://www.hubtype.com/blog/improve-the-banking-customer-experience (дата звернення: 25.11.2023).

38. Banking 101. A guide to banking products and services. URL: https://www.capitalone.com/bank/money-management/banking-basics/banking-products-and-services/ (дата звернення: 25.11.2023).

39. Banking Innovation: Why Banks Need to Modernize. URL: https://www.bizagi.com/en/blog/banking-innovation-why-banks-need-to-modernize (дата звернення: 25.11.2023).

40. Four Different Types of Services : Banking. URL: https://localfirstbank.com/article/four-different-types-of-services-banking/ (дата звернення: 25.11.2023).

41. Innovation in banking: where will banks invest in the future? URL: https://www.doxee.com/blog/digital-marketing/innovation-in-banking-where-will-banks-invest-in-the-future/ (дата звернення: 25.11.2023).

Додаток А

СТАТИСТИЧНА ІНФОРМАЦІЯ ДІЯЛЬНОСТІ АТ КБ «ПРИВАТБАНК» з 01.01.2018 по 30.09.2022

Звіт про фінансовий стан (баланс) АТ КБ «ПриватБанк» з 01.01.2018 по 30.09.2022, млн грн [26]

Звіт про фінансовий стан (баланс)					
Показник	2018	2019	2020	2021	2022
Активи					
Грошові кошти та їх еквіваленти та обов'язкові резерви	27 360	45 894	49 911	52 835	84 958
Заборгованість банків	–	27 118	25 059	26 243	54 500
Кредити та аванси клієнтам	50 140	59 544	55 021	68 218	70 649
Вбудовані похідні фінансові активи	–	84 680	100 750	93 096	98 136
Інвестиційні цінні папери для подальшого продажу	–	66 602	119 196	129 074	143 377
Інвестиції в дочірні та асоційовані підприємства	30	155	30	30	41
Інвестиційна нерухомість	3 340	3 379	2 933	1 989	1 888
Приміщення, вдосконалення орендованого майна, обладнання та нематеріальні активи	3 793	1 716	1 748	1 160	1 593
Інші фінансові активи	2 743	2 210	3 448	2 673	4 370
Інші активи	8 899	9 285	8 900	9 715	9 113
Майно, що перейшло у власність банку як заставодержателя	1 361	1 244	1 228	615	464
Необоротні активи, утримувані для продажу	117	–	32	7	–
Всього активів	278 048	309 723	382 525	401 385	487 649
Зобов’язання					
Заборгованість перед НБУ	9 817	7 721	–	–	165
Заборгованість перед банками та фінансовими організаціями	195	201	2	566	161
Кошти клієнтів	231 055	240 621	312 708	325 019	422 638
Відстрочене зобов'язання з податку на прибуток	136	121	146	158	210
Резерви зобов'язань та відрахувань, інші фінансові та нефінансові зобов'язання	2 247	3 260	12 082	5 081	5 784
Субординований борг	–	121	146	–	–
Всього зобов'язань	246 584	255 194	329 700	334 470	434 589

Продовження Додатку А

Звіт про фінансовий стан (баланс)					
Показник	2018	2019	2020	2021	2022
Капітал					
Акціонерний капітал	206 060	206 060	206 060	206 060	206 060
Емісійний дохід	23	23	23	23	23
Внески у капітал, отримані за випущені, але не зареєстровані нові акції	–	–	–	–	–
Резерв переоцінки приміщень	687	614	689	689	701
Резерв переоцінки інвестиційних цінних паперів для подальшого продажу	3 303	1 274	2 937	2 604	3 611
Результат від операцій з власником	12 174	12 174	12 174	12 174	12 174
Загальні резерви та інші фонди	6 211	6 850	8 481	9 696	11 449
(Накопичений дефіцит)/ Нерозподілений прибуток	190 388	169 918	171 665	156 976	173 018
Всього капіталу	31 464	54 529	52 825	66 913	53 058
Всього зобов'язань та капіталу	278 048	309 723	382 525	401 385	487 649

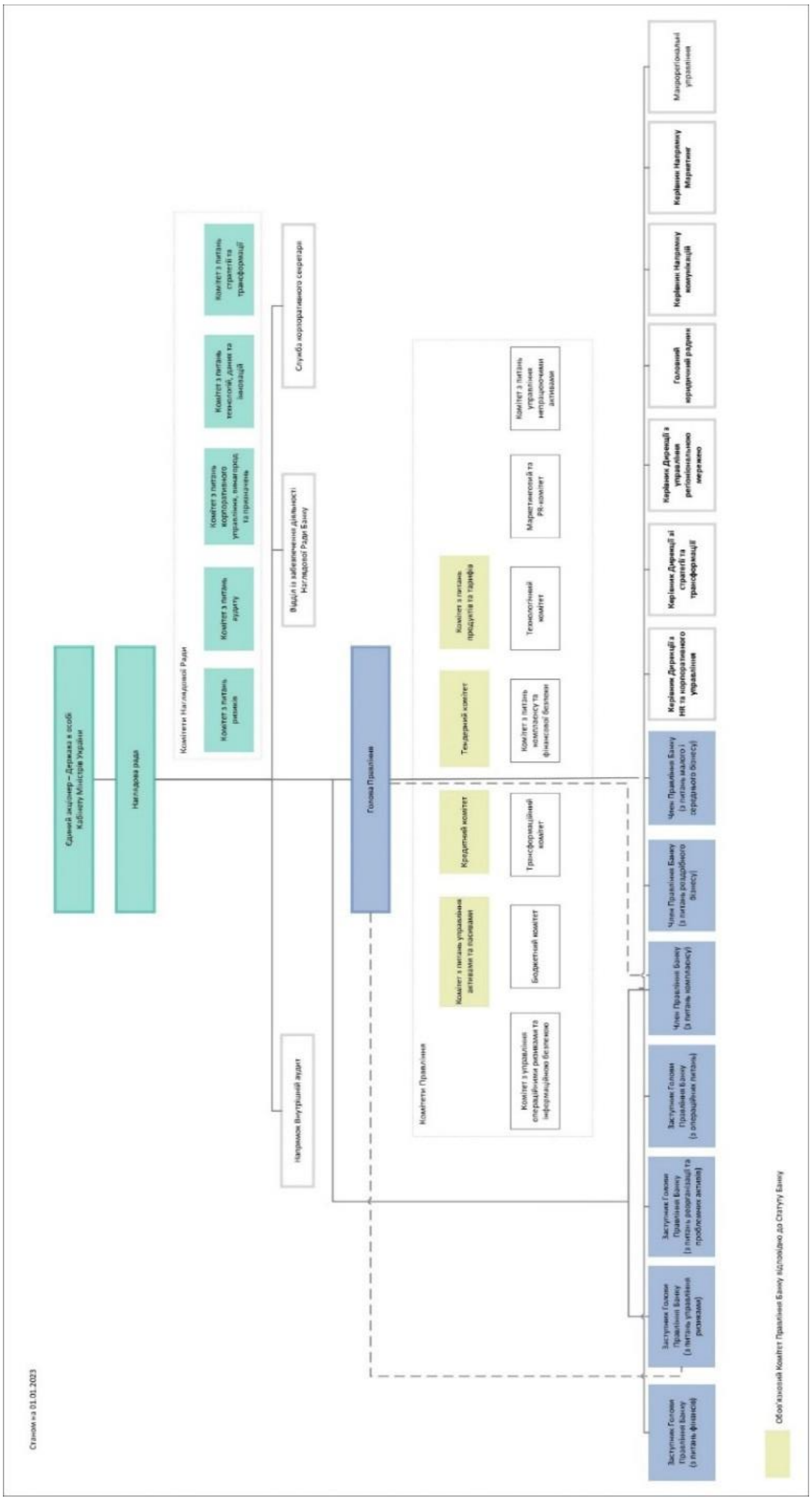
Додаток Б

ОКРЕМИЙ ЗВІТ ПРО ПРИБУТОК ЧИ ЗБИТОК ТА ІНШИЙ СУКУПНИЙ ДОХІД АТ КБ «ПРИВАТБАНК» з 01.01.2018 по 30.09.2022

Окремий звіт про прибуток чи збиток та інший сукупний дохід АТ КБ «ПриватБанк» з 01.01.2018 по 30.09.2022, млн грн [26]

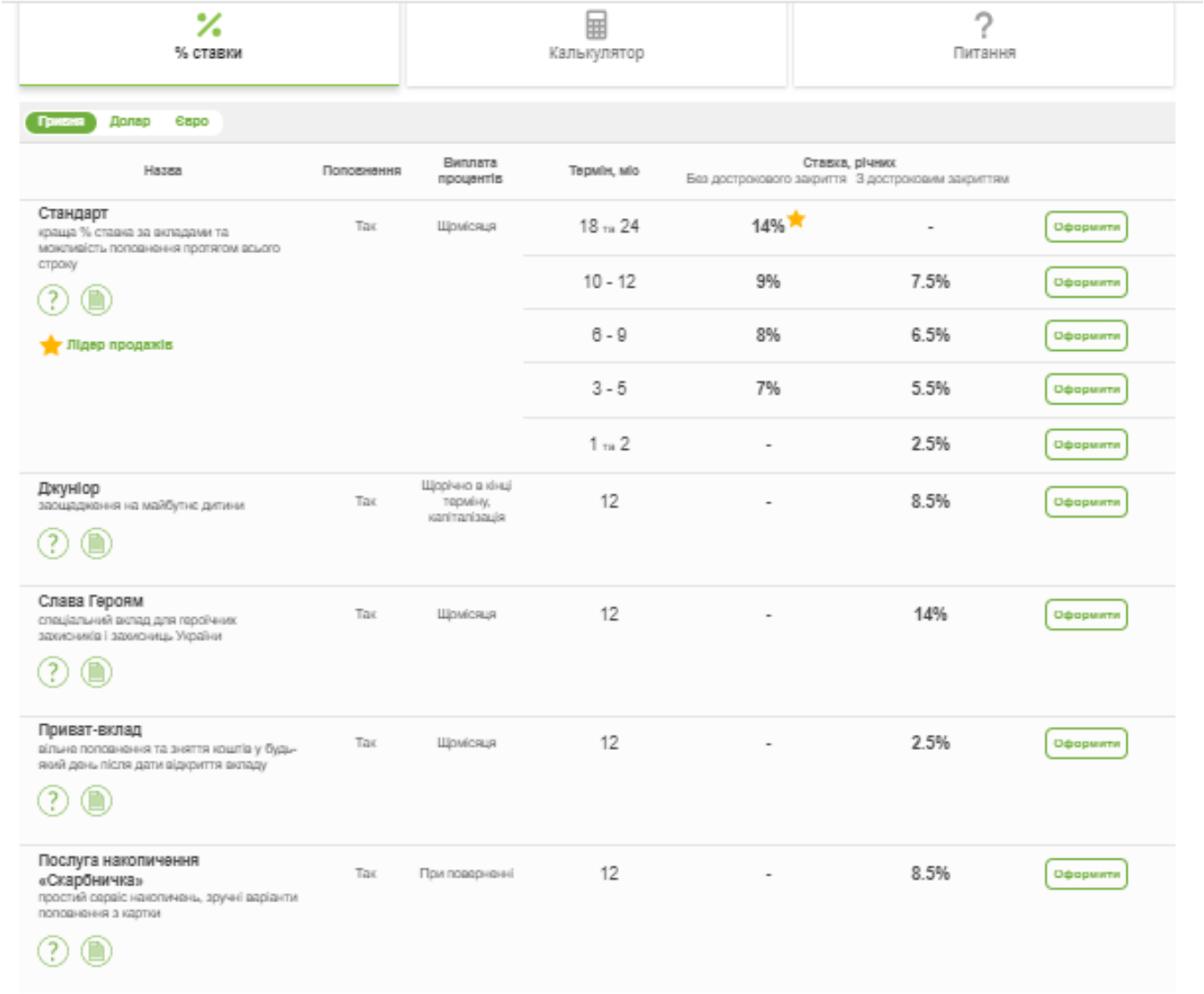
Звіт про фінансові результати					
Показники	2018	2019	2020	2021	2022
Процентні доходи	30 754	33 841	33 563	26 305	29 229
Процентні витрати	14 002	14 174	11 961	5 299	2 978
Чистий процентний дохід	16 752	19 677	21 602	21 006	26 251
Резерв на знецінення кредитів та авансів клієнтам	6 089	4 100	1 771	1 854	2 229
Чисті процентні доходи після вирахування резерву на знецінення кредитів та авансів клієнтам	10 663	19 663	19 831	20 899	8 977
Доходи за виплатами та комісійними	19 590	24 575	27 649	25 181	22 880
Витрати за виплатами та комісійними	4 402	6 386	8 888	5 626	6 327
Прибутки мінус збитки від операцій з іноземною валютою	1 983	2 589	3 103	2 286	10 518
Прибутки мінус збитки від переоцінки іноземної валюти	1 145	6 510	7 460	1 935	7 729
Інші операційні доходи	1 457	2 113	1 090	1 269	1 720
Адміністративні та інші операційні витрати	13 988	14 428	18 006	13 178	15 485
Прибуток до оподаткування	12 789	32 609	24 296	21 393	16 506
Доходи/(витрати) з податку на прибуток	9	–	6	18	25
Чистий (збиток)/прибуток за рік	12 798	32 609	24 302	21 346	12 871
Інші сукупні (витрати)/доходи	1 874	1 974	1 549	1 269	1 720
Всього сукупного (збитку)/доходу за період	10 924	34 583	22 753	20 072	14 391
Базисний та скоригований дохід на акцію щодо прибутку, який належить власникам Банку (у гривнях на акцію)	17,39	44,31	–	–	–

Додаток В



Станом на 01.01.2023
Єдиний акціонер – Держава в особі Кабінету Міністрів України
Наглядова рада
Комітети Наглядової Ради
Комітет з питань ризиків
Комітет з питань аудиту
Комітет з питань корпоративного управління, призначень та винагород
Комітет з питань технологій, даних та інновацій
Комітет з питань стратегії та трансформації
Відділ із забезпечення діяльності Наглядової Ради Банку
Служба корпоративного секретаря
Напрямок Внутрішній аудит
Голова Правління
Комітети Правління
Комітет з питань управління активами та пасивами
Кредитний комітет
Тендерний комітет
Комітет з питань продуктів та тарифів
Комітет з управління операційними ризиками та інформаційною безпекою
Бюджетний комітет
Трансформаційний комітет
Комітет з питань комплаєнсу та фінансової безпеки
Технологічний комітет
Маркетинговий та PR-комітет
Комітет з питань управління непрацюючими активами
Заступник Голови Правління Банку (з питань фінансів)
Заступник Голови Правління Банку (з питань управління ризиками)
Заступник Голови Правління Банку (з питань реорганізації та проблемних активів)
Заступник Голови Правління Банку (з операційних питань)
Член Правління Банку (з питань комплаєнсу)
Член Правління Банку (з питань роздрібного бізнесу)
Член Правління Банку (з питань малого і середнього бізнесу)
Керівник Дирекції з HR та корпоративного управління
Керівник Дирекції зі стратегії та трансформації
Керівник Дирекції з управління регіональною мережею
Головний юридичний радник
Керівник Напрямку комунікацій
Керівник Напрямку Маркетинг
Макрорегіональні управління
Обов'язковий Комітет Правління Банку відповідно до Статуту Банку

Додаток Г


% ставки
Калькулятор
Питання
Гривня
Долар
Євро
Назва
Поповнення
Виплата процентів
Термін, міс
Ставка, річних
Без дострокового закриття
З достроковим закриттям
Стандарт
краща % ставка за вкладами та можливість поповнення протягом всього строку
Лідер продажів
Так
Щомісяця
18 та 24
14%
-
Оформити
10 - 12
9%
7.5%
Оформити
6 - 9
8%
6.5%
Оформити
3 - 5
7%
5.5%
Оформити
1 та 2
-
2.5%
Оформити
Джуніор
заощадження на майбутнє дитини
Так
Щорічно в кінці терміну, капіталізація
12
-
8.5%
Оформити
Слава Героям
спеціальний вклад для героїчних захисників і захисниць України
Так
Щомісяця
12
-
14%
Оформити
Приват-вклад
вільне поповнення та зняття коштів у будь-який день після дати відкриття вкладу
Так
Щомісяця
12
-
2.5%
Оформити
Послуга накопичення «Скарбничка»
простий сервіс накопичень, зручні варіанти поповнення з картки
Так
При поверненні
12
-
8.5%
Оформити