

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ

КРИВОРІЗЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

Кафедра фінансів суб'єктів господарювання та інноваційного розвитку

ПОЯСНЮВАЛЬНА ЗАПИСКА

ДО КВАЛІФІКАЦІЙНОЇ (МАГІСТЕРСЬКОЇ) РОБОТИ

на тему: Банківські послуги та їх розвиток в комерційному банку

Виконав: здобувач 2 курсу, групи Ф-23м
спеціальності 072 Фінанси, банківська справа,
страхування та фондовий ринок

Романенко Анастасія Анатоліївна

Керівник Турило Анатолій Михайлович

Рецензент Короленко Ріта Вікторівна

Кривий Ріг

2024

Криворізький національний університет
Кафедра фінансів суб'єктів господарювання та інноваційного розвитку

Спеціальність 072 Фінанси, банківська справа,
страхування та фондовий ринок

ЗАТВЕРДЖУЮ:

Зав. кафедри ФСГІР
доцент Короленко Р.В.


«05» листопада 2024р.

ЗАВДАННЯ

на кваліфікаційну (магістерську) роботу здобувачу

Романенко Анастасії Анастасівни

(прізвище, ім'я, по батькові)

1. Тема роботи Банківські послуги та їх розвиток в комерційному банку

Керівник роботи д.е.н., проф. Тарасюк Анастасія Ілларіонівна

(прізвище, ім'я, по батькові, науковий ступінь, вчене звання)

затверджені наказом по КНУ від «05» листопада 2024 № 612с

2. Строк подання здобувачем закінченої роботи 06.12.2024

3. Вихідні дані до роботи фінансова звітність, інтернет-звернення, заархівовані офіційні сайти закордонних банків

4. Зміст кваліфікаційної (магістерської) роботи (назви розділів)

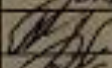


Розділ 1 Теоретичні основи управління банків послугами комерційного банку

Розділ 2 Загальна характеристика і аналіз ефективності використання ресурсів і послуг АТ Приватбанк

Розділ 3 Шляхи підвищення ефективності використання банківських послуг АТ Приватбанк

5. Перелік графічного матеріалу таблиці, рисунки

6. Консультанти розділів роботи

Розділ	Прізвище, ініціали та посада консультанта	Підпис/ Дата	
		завдання видав	завдання прийняв
1 розділ	проф. Турчино А. М.	 30.08	 09.09
2 розділ	проф. Турчино А. М.	 09.09	 14.10
3 розділ	проф. Турчино А. М.	 14.10	 02.11

7. Дата видачі завдання 30.08.2024

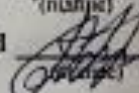
Календарний план

№ з/п	Назва етапів кваліфікаційної роботи	Строк виконання етапів роботи	Примітка
1	Співбесіда зі здобувачем за тематикою роботи, видача переліку рекомендованої нормативної, інструктивної бази та учбової літератури, підготовка апробації	02.07.2024	виз
2	Збір практичного матеріалу до випускної роботи	12.08 - 07.09.2024	виз
3	I атестація 1 розділ кваліфікаційної роботи	12.09.2024	виз
4	II атестація 2 розділ кваліфікаційної роботи	18.10.2024	виз
5	III атестація 3 розділ кваліфікаційної роботи, реферат, вступ, висновки, література та додатки	07.11.2024	виз
6	Перевірка роботи на наявність/відсутність академічного плагіату	18.11 - 06.12.2024	виз
7	Доопрацювання кваліфікаційної роботи, підготовка демонстраційних листів та презентації. Отримання відгуку, рецензії	02.12 - 10.12.2024	виз
8	Попередній захист роботи	11.12.2024	виз
9	Допуск кваліфікаційної роботи до захисту зав. кафедрою ФСГІР	13.12.2024	виз
10	Публічний захист кваліфікаційної роботи	18.12.2024	

Здобувач

 Романенко А. А.
(підпис) (прізвище та ініціали)

Керівник роботи

 Турчино А. М.
(підпис) (прізвище та ініціали)

РЕФЕРАТ

Пояснювальна записка до кваліфікаційної (магістерської) роботи на тему: «Банківські послуги та їх розвиток в комерційному банку» складає: 97 стор., 26 рис., 29 табл., 70 джерел.

Мета: створення системи управління рахунками та її вдосконалення в комерційному банку.

Об'єктом дослідження є методика нагляду за активами в рамках системи управління рахунками.

Предметом розгляду може бути сукупність гіпотетичних і методологічних перспектив, а також підходів, що базуються на здоровому глузді, для підвищення ефективності використання активів фондів зберігання грошей.

Стратегії дослідження включають вертикальне та рівневе вивчення ресурсів та капіталу банків, дослідження дрейфу, дослідження фігур, моделювання зберігання грошових активів, а також вивчення взаємозв'язків та рецидивів.

Здобуті результати можуть бути використані для логічного дослідження та життєздатних вправ з навчання збереженню грошових коштів.

АКТИВИ, УПРАВЛІННЯ РАХУНКОМ, УСТАНОВА,
АДМІНІСТРУВАННЯ, РЕЗУЛЬТАТИВНІСТЬ, ВИКОРИСТАННЯ,
ПРОЦЕНТНА СТАВКА.

ЗМІСТ

ВСТУП	6
1 ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ УПРАВЛІННЯ БАНКІВ ПОСЛУГАМИ КОМЕРЦІЙНОГО БАНКУ	10
1.1 Банківські послуги: сутність і значення в діяльності комерційного банку	10
1.2 Основні засади формування і управління банківськими послугами комерційного банку	25
1.3 Нормативно-правове та інформаційне забезпечення щодо управління діяльністю комерційного банку	26
2 ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА І АНАЛІЗ ЕФЕКТИВНОСТІ ВИКОРИСТАННЯ РЕСУРСІВ І ПОСЛУГ АТ ПРИВАТБАНК	35
2.1 Загальна характеристика АТ Приватбанк	35
2.2 Оцінка ресурсів АТ Приватбанк	40
2.3 Аналіз банківських послуг АТ Приватбанк	44
3 ШЛЯХИ ПІДВИЩЕННЯ ЕФЕКТИВНОСТІ ВИКОРИСТАННЯ БАНКІВСЬКИХ ПОСЛУГ АТ ПРИВАТБАНК	54
3.1 Стратегія формування банківських послуг АТ Приватбанк	54
3.2 Шляхи диверсифікації та підвищення ефективності використання банківськими послугами АТ Приватбанк	70
ВИСНОВКИ	85
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	90
ДОДАТКИ	99

ВСТУП

Актуальність теми. Сьогодні спостерігається динамічний розвиток ринків фінансових послуг, що супроводжується зростанням конкурентної боротьби як всередині галузі, так і міжгалузевої конкуренції в рамках реклами фінансових послуг, пов'язаних з управлінням рахунками. В рамках ринку управління рахунками конкуренція відбувається між банками, тоді як міжгалузева конкуренція відбувається між управлінням рахунками та небанківською фінансовою освітою. Кожна країна має власну унікальну демонстрацію грошової системи; в Україні вона орієнтована на банки, оскільки банки є першоджерелом усіх навчальних закладів, пов'язаних з грошима.

Термін «ресурси» походить з французького діалекту (ressources), що означає запаси, можливості та джерела. Грошові ресурси формуються в результаті неактивних операцій банків і являють собою сукупність активів, які банк використовує для надання кредитів та інших активних операцій. Актуальність удосконалення стратегій нагляду за банківськими активами в умовах європейської інтеграції зумовила вибір теми дипломної роботи.

Дану тематику досліджували такі науковці як: О.Г.Агрес, І.М.Тимків [1], М.С.Валєжна [4], О.В.Гребенікова, М.С.Татар [9], Д.В.Долбнева [13], М.О.Жук [15], О.П.Зоря, А.А.Макаренко [17], М.М.Зюкова, В.Л.Вороніна [19], О.І.Коблянська, А.І.Захарчук [23], К.А.Єчина [14], М.Б.Камінська [20], О.Кащенко [22], Т.Д.Косова, С.Л.Біляк [26], І.В.Кучерук, А.О.Козинець [31], Я.Д.Малкіна [34], В.І.Матюха, Г.В.Мисака [37], О.В.Мельниченко [38], Є.С.Несенюк [39], І.А. Журавель [40], О.Панченко, О.Маслюк, А.Гориленко [41].

Метою дипломної роботи є визначення заходів, які дозволять підвищити ефективність використання активів, зокрема, зменшити витрати. Для цього дослідження необхідно досягти наступних цілей:

1. Дати визначення терміну «банківська діяльність» та обговорити її роль як фінансової послуги в економіці світу, а також оцінити, як виконання певних процесів надання банківських послуг може вплинути на результати діяльності конкретного комерційного банку.

2. Дослідити надання та контроль банківських послуг. Крім того, розглянути певні фактори, які продемонстрували свою корисність у контролі процесів надання банківських послуг.

3. Окреслити політику та процедури, які регулюють діяльність комерційних банків. Пов'язати управління послугами в банку з роллю, яку відіграють інформаційні системи.

4. На основі статистики діяльності АТ КБ «Приватбанк» оцінити конкурентну позицію банку в межах послуг, що пропонуються в секторі. Також дослідити наявний асортимент банківських послуг на предмет задоволення потреб клієнтів.

5. Виміряти продуктивність людських та фінансових ресурсів АТ КБ «Приватбанк». Проаналізувати, як ці елементи впливають на якість послуг, що пропонуються клієнтам.

6. Проаналізувати та оцінити банківські операції АТ КБ «Приватбанк». Визначити, які конкурентні цілі складаються з цих пакетів послуг.

7. Сформулювати стратегії банківських послуг, орієнтованих на клієнта, що відповідають потребам підвищеного попиту. Визначити, який капітал сприяє загальному зростанню банку відповідно до прийнятої стратегії зростання.

8. Дослідити можливі вдосконалення існуючих банківських послуг для підвищення рівня задоволеності клієнтів. Порекомендувати інші методи, які можуть покращити ці послуги.

Об'єкт дослідження: форми адміністрування активів при управлінні рахунком.

Предмет дослідження: сукупність гіпотетичних, методологічних та життєздатних поглядів на шляхи підвищення продуктивності використання ресурсів зберігання грошових коштів.

Методи дослідження: для реалізації мети і завдань, що розглядаються, використовуються звичайні логічні та неординарні стратегії, зокрема вертикальне та рівневе дослідження ресурсів і пасивів зберігання грошових коштів, дрейфове дослідження, кредитна оцінка, моделювання управління активами рахунку та оцінка застави.

Наукова новизна кваліфікаційної роботи: створено методологічні підходи до інтеграції інституту зберігання грошей і компаній, що займаються захистом, з урахуванням стратегій взаємодії (обмін ризиками управління рахунком на компанії, що займаються захистом, динамічна угода з об'єктами захисту), потенціалів (капіталізація і підтримка), видів ризиків, форм інтеграції (злиття, поглинання, спільне просування об'єктів, пов'язаних з грошима). Дивно характеризувати мету взаємодії як створення спільних об'єктів (угод з управління рахунками) між компаніями, що займаються освітою та захистом рахунків.

Інформаційна база дослідження: нормативно-правові акти, логічні щоденники, книги, матеріали логічних та науково-практичних конференцій, веб-ресурси, офіційний сайт Державної статистичної служби України, НБУ, інформація з бухгалтерської та оціночної звітності про ведення грошових коштів суб'єктів господарювання.

Практичне значення отриманих результатів дослідження: результати роботи можуть бути застосовані у процесі логічного дослідження та в рамках життєздатних заходів щодо збереження грошей.

Апробація результатів кваліфікаційної роботи: результати дослідження були представлені на XI Міжнародній науково-практичній конференції «Економіка підприємства: сучасні проблеми теорії та практики» (9-10 вересня 2022 р., м. Одеса: ОНЕУ).

Структура, зміст та об'єм дипломної роботи: робота містить вступ, три розділи, висновки, список використаних джерел та додатки. Основний зміст роботи викладено на 93 сторінках, включає 29 таблиць, 26 рисунків та 7 додатків.

Список використаних джерел включає 72 найменувань і розміщений на 8 сторінках.

1 ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ УПРАВЛІННЯ БАНКІВ ПОСЛУГАМИ КОМЕРЦІЙНОГО БАНКУ

1.1 Банківські послуги: сутність і значення діяльності комерційного банку

Активи банківської установи складаються зі статутного капіталу та інших складових вартості, а також резервів, залучених банком на міжбанківському та депозитному ринках через окремі операції, які планується використовувати для підтримки динамічних операцій банку. Як би там не було, не всі мобілізовані кошти можуть бути використані для динамічних операцій через необхідність дотримання мінімально необхідного рівня заощаджень. Кредитний потенціал банку характеризується як сума мобілізованих активів, зменшена на запас ліквідності. Термін «банківські ресурси» має більш широке значення, ніж «кредитні ресурси», оскільки включає не тільки кошти, призначені для надання кредитів, але й кошти, які використовуються для інших активних процесів, таких як касові та інвестиційні операції [42].

Банківські послуги є важливою складовою фінансової системи кожної країни, оскільки вони забезпечують управління грошовими потоками, кредитування, обслуговування депозитів та інші фінансові операції. Різні автори пропонують свої визначення сутності банківських послуг, що дозволяє комплексно розкрити їх зміст та функції в економіці. Визначення банківських послуг залежить від підходів до їх дослідження, ролі в фінансовій системі та набору операцій, які вони охоплюють. У таблиці 1.1 представлено різні визначення банківських послуг, які пропонуються різними авторами.

Таблиця 1.1 – Визначення банківських послуг за різними авторами

Автор	Визначення банківських послуг
Бланк І.О.	Банківські послуги – це комплекс фінансових операцій, які виконуються банками для задоволення фінансових потреб клієнтів.
Міщенко В.І.	Банківські послуги – це фінансові операції, що спрямовані на мобілізацію, розподіл та ефективне використання грошових ресурсів.
Кіреєв О.М.	Банківські послуги включають прийом депозитів, видачу кредитів, обслуговування платіжних рахунків та інші фінансові операції.
Вітлінський В.В.	Банківські послуги – це діяльність банку, яка полягає в наданні фінансових інструментів та послуг для управління грошовими потоками клієнтів.
Пархоменко В.В.	Банківські послуги – це комплекс операцій, спрямованих на підтримку грошового обігу та забезпечення фінансової стабільності.
Джон Ф. Вулф	Банківські послуги – це фінансові інструменти та послуги, які надаються банками для забезпечення потреб клієнтів у розміщенні та управлінні капіталом.
Алексєєв М.М.	Банківські послуги охоплюють надання кредитів, прийом вкладів, обробку платежів та фінансових консультацій.

Джерело: складено автором на основі [3]

Розподіл ресурсів у банківській компанії визначається її бізнес-моделлю, клієнтським складом, структурою та строками погашення кредитних портфелів, макроекономічними та мікроекономічними умовами, що склалися, організацією інформаційних систем управління, процентною політикою та рівнем агресивності управління ліквідністю. Ризик-орієнтоване управління ресурсами – це, власне, контроль за ліквідністю та процентним ризиком, причому останній може змінюватися через погіршення стану активів. Погана якість активів може призвести до таких наслідків, як несвоєчасне здійснення зобов'язань, невідповідність коливання відсоткових ставок за активами і пасивами, що може призвести до того, що позичальник не зможе сплачувати високі проценти за кредитом зі змінною процентною ставкою, який він взяв у цей період. Крім того, погана якість активів може спричинити до того, що ліквідність активів та процентний ризик стануть більш чутливими до змін у якості активів. Репутаційний ризик може призвести до відкликання депозитів, а отже, до нерівномірності строків погашення, сум та відсоткових ставок по активах і зобов'язаннях.

Найбільший внесок у прибуток банку роблять його основні операції, які становлять суттєву частину діяльності фінансової установи. Таким чином, вільні кошти банку використовуються для кредитування клієнтів, розрахунково-касового обслуговування, а також іноді для інвестування. Таким чином, розташування банківських активів пов'язане з певним видом банківської діяльності, а саме з активними банківськими операціями, які, в свою чергу, поділяються на два види: активні операції з кредитування та фондові операції, які утворюють до 80% балансу банку. Активні кредитні операції, які також називають обліково-позичковими операціями, полягають у наданні вексельних кредитів через облік векселів, який є компонентом методів, що використовуються. Протилежністю активного кредитування є пасивне, коли банк запозичує кошти на міжбанківському ринку як позичальник і надає кредити НБУ та іншим банківським установам [20].

Крім того, кредитні операції банків можуть бути розподілені за кількома іншими критеріями:

1) доларовий вираз: строкові – видаються за вимогою позичальника або строково, виплатня частина якого може бути звернена на перший хід; до запиту – позичальник може на перший хід повернути частину;

2) під забезпеченням : вексельні, товарні, фондові та незабезпечені в цілому. Вексельні складаються з обліку векселів, окрім цього, є кредити, які оплачують вексями. Врахування або дисконт векселів означає, що банк купує або векселі до строку їх погашення. Якщо з'являються труднощі з ліквідністю, банк може викупати векселі назад. Товарні – під заставу товарно-матеріальних ресурсів і під їх ринкову вартість. Кредити з забезпеченням цінними паперами – під заставу самих цінних паперів. В них входять транзакції з купівлі та продажу цінних паперів за свій рахунок.

Управління активами англ. asset management. Дієве управління активами забезпечує раціональний розподіл власних і запозичених ресурсів для максимізації отриманої від них вигоди. Якісне управління активами безпосередньо впливає на ліквідність, прибутковість, фінансову надійність та

стійкість банку в цілому. Основні підходи до управління активами полягають у дотриманні таких правил:

1. Оптимальна структура активів.
2. Діяльність на всіх ринках або активна диверсифікація операцій.
3. Оцінка ризиків та формування РПР.
4. Прибутковість активів.

Структура активів являє собою частки різних статей активів у загальному балансі. Ліквідність – це міра готовності, здатності перетворити активи на грошові кошти з мінімальними збитками, а також достатності структури та властивостей активів, що відповідають за реалізацію зобов'язань. Національний банк України (НБУ) регулює економіку. Встановлення надійності та параметрів банків і управління їхніми активами [25].

Основна мета банку полягає в підтриманні прибутковості з забезпеченням збереження коштів вкладників і кредиторів та дотриманні нормативних вимог. Прибутковість, ліквідність, дотримання правових вимог, показники ліквідності є показниками управління ресурсами банку.

Активи Банку класифікуються за такими групами:

1. Грошові кошти:

- Готівка – це національна валюта (гривня) та іноземні валюти, що знаходяться в касі банку.

- Міжбанківські рахунки – це депозити в Національному банку та інших банківських установах на умовах міжбанківських відносин в національних і іноземних валютах.

- Кошти, вкладені в цінні папери, складаються з акцій, облігацій і векселів.

Готівка, депозити в банку-кореспонденті та готівка в процесі інкасації є первинними резервами банку. Першочерговими активами є ті, що дають відповідь на запити про зняття депозитів та кредитування клієнтів. Зазвичай банк намагається скоригувати цю статтю у зв'язку з первинними резервами, що майже не приносять процентного доходу.

2. Інвестиційні папери:

- Облігації держави та казначейські боргові зобов'язання: цінні папери зберігаються у держави.

- Цінні папери, включаючи акції, облігації, векселі та іпотечні папери та решта є інвестиційними паперами.

Цінні папери можна також класифікувати як ліквідні або дохідні цінні папери. До ліквідних цінних паперів належать інвестиційні папери, що діють як вторинний резерв для покриття попиту на готівку та миттєвої мобілізації коштів. До цієї категорії належать короткострокові державні облігації та папери грошового ринку, строкові депозити з процентними ставками в інших фінансових установах та комерційні фінансові папери. Вторинні ресурси відіграють проміжну роль між готівкою та кредитами, забезпечуючи певний дохід, і в основному використовуються завдяки можливості швидкої конвертації в готівку [33].

Інвестиційні папери з доходом – це облігації, векселі та інші категорії паперів інвестиційних цінних паперів, якими є в розпорядженні банку і які зазвичай утримуються для досягнення фінансового прибутку відповідно до очікуваних ставок.

Інвестиційний портфель – це сума фінансових ресурсів, які переважно вкладені в цінні папери сторонніх юридичних осіб, а також строкові депозити в банках і фінансових установах, серед яких є іноземна валюта та іноземні цінні папери. Основними критеріями формування інвестиційного портфеля спрямоване на забезпеченні прибутковості, ступіню ризику операцій, керуванню ліквідністю балансу та диверсифікація активів. Найпопулярнішим способом управління інвестиційним портфелем є принцип поступовості, який дозволяє інвестору реінвестувати гроші, що надійшли від погашення цінних паперів, можуть бути реінвестовані в цінні папери з максимально тривалим терміном погашення.

Інвестиції банківських установ можна розглядати як розміщення ресурсів на певний період часу з метою отримання доходу або прибутку. З цієї точки зору більшість активних операцій банків можна вважати інвестиціями. Однак

інвестиційні банківські операції визначаються як такі, в яких банк ініціює розміщення ресурсів, тоді як у кредитних операціях ініціатива щодо отримання коштів належить позичальнику. Більш вузьке визначення інвестиційних банківських операцій банківських установ зводиться до розміщення ресурсів у цінні папери. Таким чином, в інвестиційних операціях банк виступає як один з багатьох інвесторів, а в кредитних - як єдиний кредитор (за винятком консорціумного кредитування).

1. Матеріальне та нематеріальне майно банківської установи:

- Основні засоби – це фізичні об'єкти, які банки використовують у своїй діяльності, здають в оренду або лізинг, а також для здійснення адміністративних і соціально-культурних функцій. Вони служать більше одного року (або до кінця більш тривалого операційного циклу).

- Нематеріальні активи: найважливішими є активи, які не мають фізичної форми, але можуть бути легко ідентифіковані; вони необхідні для здійснення банківських операцій, таких як адміністрування або здача в оренду. Вони складаються з прав власності на землю, прав на воду, ліцензій, патентів, маркетингових послуг (включаючи рекламу), програмних продуктів тощо.

- Запаси: ці активи являють собою майно банку, що виникає в результаті його руху або поточної діяльності, що приносить дохід. Такі активи включають матеріали, що використовуються для обслуговування та ремонту приміщень банку, а також матеріальні активи, надані в заставу. Існує дві категорії запасів: бізнес-ресурси (ті, що використовуються для щоденних операцій, включаючи ремонт), з одного боку, та запаси (ті, що мають термін корисного використання приблизно один рік), з іншого боку [38].

Короткострокові будівлі та обладнання є частиною активів банку, більшість з яких є нефіксованими фінансовими активами, тобто дебіторська заборгованість та цінні папери. Власні будівлі та обладнання несуть нефіксовані операційні витрати, такі як амортизація та технічне обслуговування.

2. Дебіторська заборгованість є одним з найважливіших необхідних елементів активів банку і показує, скільки грошей банк надав у позику.

Вони гарантують отримання коштів, заощаджених у формі готівки або лізингу. Існують різні типи авансів:

- Короткострокові кредити/кредити клієнтам.
- Кредитування між підприємствами.
- Аванси, надані банками фізичним особам.
- Інші види операцій домогосподарств. З усіх активів на банківському

балансі кошти вважаються найважливішими, на них припадає від 50% до 75% наявних активів, пов'язаних з грошовими коштами.

3. Інвентаризація включає надходження, такі як сплачені погашення, виплачені гранти, отримані ставки погашення тощо.

Тепер давайте розглянемо ці компоненти активів з точки зору ліквідності. Грошові кошти є надзвичайно ліквідними, оскільки вони виступають як заощадження, які можуть бути використані для погашення всіх вимог кредиторів у будь-який час.

За умов пролонгації жодні розстрочки не можуть бути отримані, а також відсутня можливість ліквідації, що підвищує ліквідність будь-якого банку. З іншого боку, згладжування балансу відіграє важливу роль у розумінні питань ліквідності, але не дає повної картини ліквідності конкретного банку, якщо вона не змінюється з часом [42].

Зауважимо, що в контексті розширення бізнесу ліквідні активи також включають цінні папери. У країнах, що розвиваються, державні облігації вважаються особливо ліквідними, оскільки вони підтримуються державою і тому малоймовірно, що вони будуть втрачені. Кваліфікований наглядний компонент має важливе значення для торгівлі. Молодість ринків цінних паперів може призвести до меншої різноманітності цінних паперів, особливо у випадку корпоративних облігацій та державних облігацій сусідніх країн. У будь-якому випадку, такі цінні папери залишаються рухомим майном доти, доки є бенефіціари. На цьому тлі зміна бюджетної та політичної ситуації в Україні може призвести до збільшення частки державних цінних паперів у складі ліквідних активів банків та зростання їх емісії. Проголошення воєнного стану призвело до

появи на фінансових ринках раніше не використовуваного фінансового інструменту - військових облігацій [21].

Це насамперед дозволяє банківській установі виконувати свої функції за рахунок ресурсів, які можуть бути використані протягом періоду, що не перевищує 30 днів. Ці види коштів мають різний ступінь ліквідності залежно від того, наскільки хорошими чи поганими є кредити і чи будуть вони погашені пізніше чи ні. Тому, якщо ми використовуємо їх для вимірювання економічних показників, не знаючи про їхню вищу чи нижчу ліквідність, ми можемо викривити значущі тенденції, які визначають наші показники, і ускладнити управління цими активами.

Крім того, в умовах економічної нестабільності та відсутності розвинених фінансових ринків зростають ризики, пов'язані з кредитуванням ощадних вкладів. Ця невизначеність спричиняє проблеми, пов'язані з відновленням довіри до повернення кредитів, і навіть занепокоєння щодо пов'язаної з цим ліквідності. За таких обставин для керівництва будь-якого банку життєво важливо звернути увагу на якість кредитного портфеля, перш ніж визначати, як знизити рівень дефолтів, неповернень або невизначеності [32].

Дослідження ґрунтується на даних до жовтня 2023 року, тому пролонговані кредити можна загалом описати як банківський баланс зі штучно створеними ліквідними активами та мінливими ковенантами. У зв'язку з цим такі кредити можна назвати ліквідними активами, але вони мають низьку ліквідність. Отже, існують випадки, коли нормативи ліквідності банків погіршують або ускладнюють управління їхніми активами через збільшення частки фондування в загальному обсязі ліквідних активів.

З іншого боку, інвестиції банку в основні засоби, які включають капітальні витрати та інші ресурси, що фінансуються за рахунок власних коштів банку, є найменш ліквідними. З точки зору управління активами, їх обсяг має дуже незначний вплив на рівень ліквідності банку, але дуже важливо, щоб вони не перевищували 10% від загальної суми балансу, дотримуючись принципів розумного структурування та диверсифікації активів [39].

Методика групування активів банку за рівнем ліквідності наведена в таблиці 1.2. Аналіз мобілізації ресурсів передбачає прийняття рішень і підходів, які в поєднанні з правильним курсом відповідальності банків дозволяють найбільш точно визначити пріоритетність ресурсів. Для сприяння ефективному фінансовому менеджменту в банках було сформульовано три теорії:

Таблиця 1.2 – Класифікація активів банку за ліквідністю

№	Найменування активів	Категорія активів
1	Каса та рахунки кореспондентського типу в НБУ:	Активи з високою ліквідністю
	- у валюті держави - у валюті іноземних держав	
2	Кореспондентські рахунки в інших банках:	Активи з високою ліквідністю
	- у валюті держави - у валюті іноземних держав	
3	Кредити, видані банком:	Ліквідні активи
	- Короткострокові	
	- Довгострокові - В іноземній валюті	
4	Міжбанківські кредити	Активи з низькою ліквідністю
5	Цінні папери, паї, акції, придбані банком	
6	Основні засоби та капітальні вкладення	
7	Дебітори	
8	Міжфілійні розрахунки	
9	Інші активи:	Активи з низькою ліквідністю
	- Валютна позиція банку - Кошти, віднесені на рахунок прибутку	

Джерело: створено автором

Дана теорія зазначає, що банківські операції є послідовними, а отже, гроші, позичені для фінансування різних стадій, зазвичай використовуються для того, щоб товари могли рухатися від виробництва до споживання. Це здійснюється шляхом отримання кредитів, забезпеченням яких будуть товарно-матеріальні запаси або поповнення оборотного капіталу. У свою чергу, теорія пролонгації ґрунтується на тому, що ліквідність банку підтримується його здатністю продати або передати будь-які свої активи іншим кредиторам чи інвесторам, що дозволяє підтримувати фінансову стійкість і гнучкість у виконанні зобов'язань. Якщо кредити не повертаються вчасно, то активи, які раніше були надані в заставу, такі як товарно-матеріальні цінності, державні цінні папери, муніципальні цінні папери та ринкові цінні папери, можуть бути продані на ринку або рефінансовані в Національному банку України (НБУ). Таким чином, банківська установа

повинна мати у своєму розпорядженні активи, які можуть бути продані в разі потреби, що сприяє підтримці ліквідності Існує потреба в органах, що купують активи, таких як Національний банк України (НБУ), коли на ринку виникає потреба в таких активах [37].

Згідно з теорією ролловера, вторинні резерви складаються з:

- ринкових цінних паперів від якісних емітентів з терміном погашення один рік і менше;
- комерційні папери та короткострокові корпоративні векселі (дуже часто вони мають термін погашення до 4-6 місяців). Цей тип векселів випускається корпораціями з високим кредитним рейтингом, має велику номінальну вартість, може бути погашений самим боржником і безкоштовно передаватися через руки інших осіб. Векселі на пред'явника можна передавати від однієї особи до іншої без додаткових індосаментів. Банк тримає комерційний папір до настання терміну його погашення або продає його дилерам достроково.

1. Теорія очікуваних доходів ґрунтується на прогнозуванні майбутніх доходів позичальників. Це є основою для управління банківською ліквідністю. Вона не суперечить вищезазначеним теоріям, але робить акцент на доходах від погашення кредитів, а не на заставі за кредитами. Виходячи з цієї теорії, можна стверджувати, що на ліквідність банку можна впливати, регулюючи розподіл кредитів та інвестицій за строками погашення. Короткострокові кредити є більш ліквідними, ніж середньо- та довгострокові, а споживчі кредити на виплат є більш ліквідними, ніж іпотечні житлові кредити. За допомогою моделі сходів банки використовують теорію очікуваного доходу для управління своїм інвестиційним портфелем, згідно з якою цінні папери обираються відповідно до строків погашення, щоб забезпечити регулярність та передбачуваність доходу. Таким чином, інвестиційний портфель наближається до кредитного портфеля з регулярним погашенням боргів та відсотків, що робить його регулярним з точки зору платежів

У.С.Банківська [46] танова повинна ефективно розподіляти грошові ресурси по мірі їх надходження; таким чином, резервуючи частину для

задоволення майбутніх потреб у ліквідності, розміщуючи гроші у нові кредити або цінні папери (цінні папери) та погашаючи частину зобов'язань. Спосіб, у який банк розподіляє власні активи, залежить від обсягу та структури ресурсів, мобілізованих банком.

Вони повинні управляти своїми ресурсами та максимізувати прибуток і ліквідність залучених таким чином коштів:

1. Загальний фонд ресурсів або об'єднані ресурси. Депозити на вимогу, ощадні депозити та строкові депозити є джерелами, за які відповідає керівництво банківських установ. Відповідно до цього методу всі ресурси об'єднуються разом (рис. 1.1).

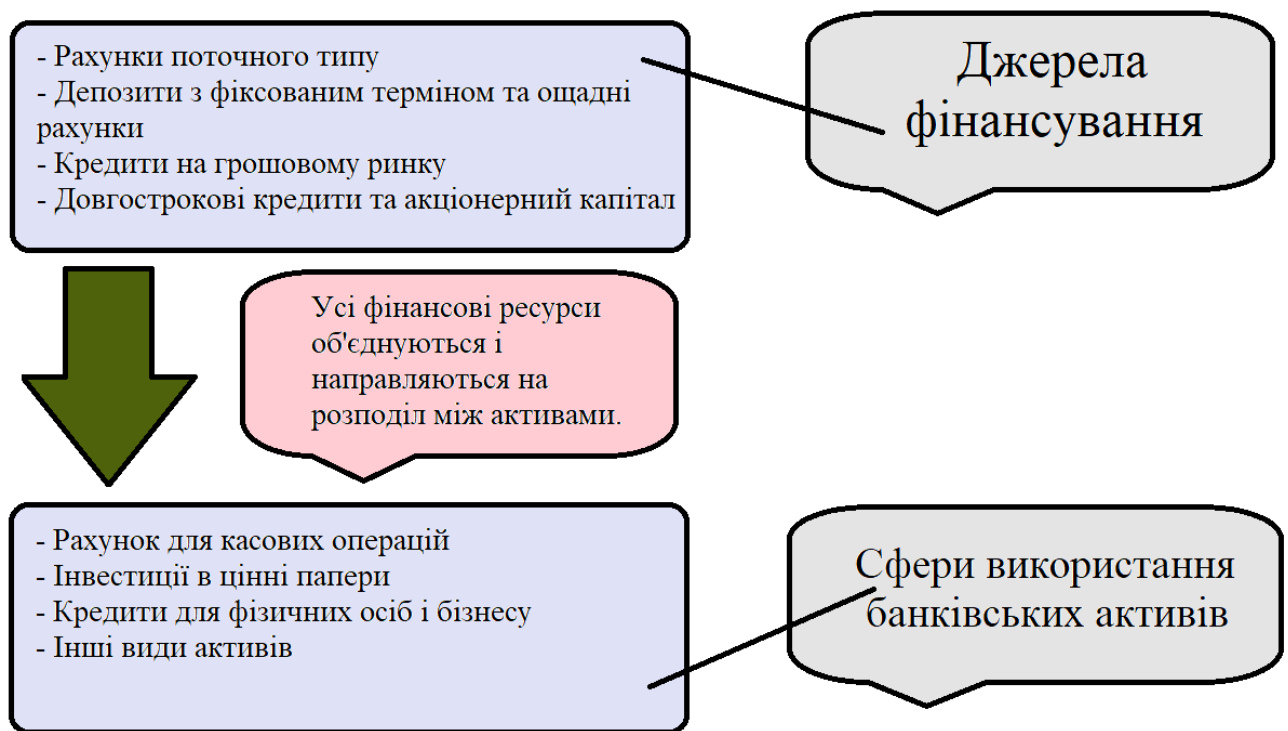


Рисунок 1.1 – Метод інтеграції ресурсів банківської установи

Джерело: розроблено автором

Потім загальні ресурси можуть бути розподілені на різні види активів, такі як кредити, державні цінні папери, готівка в касі тощо, які є необхідними. Модель загального фонду бере до уваги походження цих коштів, якщо вони спрямовані на досягнення цілей банку. Це означає, що менеджмент банку повинен враховувати як ліквідність, так і прибутковість як керівні принципи при розподілі коштів між різними видами активів.

Перш за все, необхідно визначити частину капіталу, яка буде слугувати ключовим первинним резервом. Це функціональний резерв, який може бути швидко використаний для виплати депозитів та задоволення кредитних запитів. Отже, до ліквідних ресурсів банку включаються готівкові кошти - готівка в касі, залишки на рахунках в інших банках (в НБУ або в інших банках), залишки в сейфах, а також чеки та інші платіжні документи, які підлягають інкасо в даний момент [50].

На другому етапі важливим є створення ліквідних активів, які приносять дохід. Ці накопичення складаються з високоліквідних інструментів, що приносять дохід, які можуть бути швидко перетворені на ліквідні гроші з низькими супутніми витратами. Основною функцією вторинних резервів є поповнення первинних резервів через інвестиції в ліквідні цінні папери, такі як державні облігації.

Третій етап передбачає формування кредитного портфеля. Це означає, що після створення первинних і вторинних депозитів у великих комерційних банках вони можуть надавати кредити різним клієнтам, отримуючи при цьому максимально можливий прибуток від кожного з них. Кредити становлять одну з найбільших часток у банківських активах, але вони також вважаються одним з найбільш ризикованих видів діяльності будь-якої кредитної установи, головною метою якої є отримання прибутку [1].

Останнім етапом розподілу ресурсів є визначення складу портфеля цінних паперів. Кошти, що залишаються після покриття кредитних потреб клієнтів, можуть бути інвестовані в довгострокові високоякісні цінні папери. Мета інвестиційного портфеля – генерувати дохід для банку та поповнювати вторинний резерв у міру наближення терміну погашення довгострокових цінних паперів [60].

Використання методу загального фонду ресурсів (МЗР) в управлінні активами надає банкам значні можливості у виборі категорій активних операцій, оскільки визначає загальні пріоритети. Перевагою цього методу є відносна простота його практичного застосування при прийнятті управлінських рішень.

Однак основною небезпекою є можливість ігнорування взаємозв'язку між активами і пасивами, а недоліком – відсутність чітких критеріїв розподілу ресурсів за категоріями активів та підходів до вирішення дилеми ліквідності-прибутковості. Наприклад, збільшення частки короткострокових або довгострокових активів у портфелі може призвести до нестачі ліквідних активів для покриття раптових зобов'язань. Застосування цього методу також може призвести до того, що банк віддасть перевагу підтримці ліквідності на шкоду максимізації добробуту акціонерів банку.

2. Метод розподілу активів (метод конверсії ресурсів) відрізняється від попереднього методу тим, що враховує різні вимоги до ліквідності депозитів на вимогу, ощадних депозитів, строкових депозитів та власного капіталу. Цей метод дозволяє подолати обмеження методу загального фонду ресурсів (рис. 1.2).



Рисунок 1.2 – Метод розподілу активів

Джерело: розроблено автором

Модель розподілу активів визначає, що обсяг ліквідних коштів, необхідних банку, залежить від джерел ресурсів, які розподіляються відповідно до нормативів обов'язкового резервування та швидкості їх обороту. Наприклад, депозити на вимогу мають вищі резервні вимоги порівняно з ощадними та строковими депозитами і, відповідно, вищу швидкість обороту. Тому більша частка депозитів на вимогу має бути розміщена в первинних і вторинних резервах, а менша - в кредитно-інвестиційному портфелі [18].

Депозити на вимогу вимагають найбільшого покриття обов'язковими резервами і мають дуже високу швидкість обороту, іноді досягаючи 30 або навіть 50 оборотів на рік. Це означає, що значна частина ресурсів, отриманих від депозитів на вимогу, має бути спрямована на формування первинних резервів понад норму обов'язкових резервів. Інша частина буде розміщена переважно у вторинні резерви через інвестиції в короткострокові державні цінні папери, і лише невелика частина буде спрямована на кредити, переважно короткострокові комерційні кредити. Депозити на вимогу не використовуються для інвестицій в інші цінні папери та основні засоби.

Вимоги до ліквідності заощаджень та строкових депозитів у цей період не такі високі, і тому ці кошти часто є джерелом позик та інвестицій. Власний капітал не потребує значної підтримки ліквідними ресурсами, але використовується для придбання основних засобів, тоді як інші фінанси зв'язуються у вигляді довгострокових кредитів або менш ліквідних цінних паперів для отримання банківського доходу [17].

Перевагою системи трансформації ресурсів є насамперед менша частка ліквідних активів і залучення більшої кількості коштів у кредити та інвестиції, що призводить до більшої прибутковості. Але є й кілька недоліків: по-перше, ефективність управління ресурсами може бути скомпрометована через можливі розбіжності між швидкістю обороту різних класів депозитів та їх загальною сумою в межах цієї категорії. Наприклад, частина ресурсів з депозитів на вимогу не обов'язково буде знята, а отже, може бути вкладена в довгострокові цінні папери, які дають вищу дохідність; по-друге, такий підхід не враховує, що

джерела фондування певних видів депозитів залежать від того, як вони використовуються. Залучення нових депозитів означає, що певна частина коштів завжди має бути зарезервована для задоволення заявок на кредити, отриманих від цих нових вкладників, що також може призвести до видачі кредитів на ці ж суми; по-третє, цей метод ігнорує сезонні коливання попиту на кредити, коли попит є високим, незважаючи на падіння рівня виробництва; по-четверте, під час зростання попиту, спричиненого монетарною політикою НБУ, банки змушені видавати більше кредитів, навіть за умов скорочення обсягів виробництва, за інших рівних умов [2].

Два вищезгадані підходи є досить базовими і забезпечують загальну основу, на якій керівництво банку може розробити стратегію управління ресурсами. Збалансований підхід є третім методом синтезу всіх попередніх методів.

3. Збалансований підхід до управління ресурсами банку передбачає інтегровану стратегію, яка поєднує методи розподілу та консолідації джерел ресурсів з метою створення більшої гнучкості. Цей підхід базується на наступних принципах:

- максимізація добробуту акціонерів шляхом досягнення максимальної ринкової ціни на акції, але в межах прийнятної ризику
- управлінські рішення щодо ресурсів повинні прийматися з урахуванням їх впливу на прибуток, який отримує банк
- надання пріоритету видачі кредитів, які відповідають певним стандартам якості;
- якщо депозитів не вистачає, то необхідно залучати необхідні кошти з найкращих доступних джерел.

4. Метод наукового управління ресурсами передбачає використання складних моделей та сучасного математичного інструментарію для аналізу взаємозв'язків між різними статтями банківського балансу та звіту про прибутки і збитки. Такий підхід допомагає керівництву банку у прийнятті рішень. Він включає визначення цілей, встановлення зв'язків між різними аспектами

проблеми, визначення контрольованих і неконтрольованих змінних, оцінку можливої поведінки неконтрольованих змінних, а також виявлення внутрішніх і зовнішніх обмежень, які регулюють дії керівництва. Одним із методів наукового управління банківськими ресурсами є лінійне програмування. Він дозволяє вирішувати завдання з урахуванням обмежень як на прибутковість, так і на ліквідність операцій. Використання цього методу вимагає наявності фахівців або консультантів з відповідною підготовкою, а також комп'ютерної техніки, здатної виконувати складні розрахунки, та ліцензійного програмного забезпечення. Через значні витрати цей метод є більш доступним для великих і середніх банків, ніж для малих [65].

1.2 Основні засади формування і управління банківськими послугами комерційного банку

Банківські послуги формуються під впливом різноманітних чинників, що відображають потреби економічних агентів – фізичних осіб, підприємств та організацій. Однією з головних передумов для розвитку послуг є попит на фінансові продукти. Банки орієнтуються на потреби клієнтів і пропонують рішення, що включають різноманітні види депозитних рахунків, кредитування, інвестиційні послуги, страхування та інші фінансові інструменти. Попит може варіювати залежно від економічної ситуації, особистих фінансових потреб клієнтів та рівня їхньої фінансової грамотності.

Конкуренція на банківському ринку також відіграє значну роль у формуванні спектра послуг. Банки прагнуть запропонувати унікальні та вигідніші продукти, ніж їхні конкуренти, що може включати зниження відсоткових ставок за кредитами, введення нових функцій для онлайн-банкінгу або розвиток програм лояльності для постійних клієнтів. Інновації і нові підходи до обслуговування стають ключовими інструментами для залучення та утримання клієнтів.

Важливою складовою регулювання банківської діяльності є фінансові та економічні норми, встановлені центральними банками та іншими регулюючими органами. Вони контролюють діяльність банків, забезпечуючи фінансову стабільність та мінімізуючи ризики для всієї економіки. Наприклад, такі регуляції можуть включати вимоги щодо капіталу, надання звітності або обмеження на певні види ризикованих операцій. Ці правила впливають на стратегії банків і визначають межі для надання фінансових послуг.

Окремим фактором є розвиток технологій, який сприяє широкому поширенню онлайн-банкінгу та цифрових фінансових продуктів. Сучасні технології забезпечують швидкий доступ до банківських послуг через мобільні додатки, спрощують процеси платежів, інвестування та керування рахунками. Технологічний прогрес не лише покращує зручність для клієнтів, але й знижує операційні витрати банків, дозволяючи їм розширювати спектр послуг та підвищувати їх доступність.

Банківські послуги класифікуються за їхньою спрямованістю на різні категорії клієнтів, включаючи фізичних осіб, підприємства, урядові та громадські організації. Для фізичних осіб банки пропонують депозитні, кредитні, платіжні та інвестиційні послуги. До депозитних послуг належать відкриття ощадних, строкових і карткових рахунків, що дозволяють клієнтам зберігати та накопичувати кошти. Кредитні послуги включають споживчі кредити, іпотеку та автокредити, які спрямовані на фінансування особистих потреб. Крім того, платіжні послуги забезпечують можливість проводити грошові перекази та оплачувати рахунки, а інвестиційні послуги надають консультації щодо вкладень у різні фінансові активи.

Для підприємств банки пропонують розрахунково-касове обслуговування, що включає ведення рахунків, проведення платежів та обслуговування валютних операцій. Також важливим напрямом є кредитування бізнесу, яке надає підприємствам можливість отримувати кредити на розвиток та лізинг для закупівлі обладнання. Факторинг, як форма фінансування під дебіторську заборгованість, дозволяє компаніям швидше отримати грошові кошти, а

інвестиційний банкінг допомагає бізнесу в реалізації інвестиційних проектів, злитті та поглинанні, а також у випуску цінних паперів.

Урядові та громадські організації також користуються банківськими послугами, зокрема для фінансування державних проектів та управління державним боргом. Банки надають кошти на будівництво інфраструктури чи реалізацію соціальних програм, а також здійснюють випуск державних облігацій та обслуговують платежі за державними борговими зобов'язаннями.

Таблиця 1.2 – Система банківських послуг

Складова банківських послуг	Опис	Приклад послуги
Депозитні послуги	Послуги, пов'язані з прийомом та управлінням грошовими коштами клієнтів на депозитах	Строкові депозити, ощадні рахунки
Кредитні послуги	Надання позик для фізичних осіб і підприємств під певний відсоток	Споживчі кредити, іпотека, бізнес-кредити
Платіжні та розрахункові послуги	Організація грошових переказів і розрахунків між клієнтами	Перекази, оплата рахунків, POS-термінали
Інвестиційні послуги	Управління активами та капіталом клієнтів для їх примноження	Консультації щодо інвестицій, цінні папери
Послуги з управління ризиками	Послуги, спрямовані на зменшення фінансових ризиків для клієнтів	Страховання, деривативи, хеджування
Послуги електронного банкінгу	Обслуговування клієнтів через цифрові платформи та мобільні додатки	Інтернет-банкінг, мобільний банкінг

Джерело: складено автором

Таким чином, система банківських послуг охоплює широкий спектр фінансових операцій, які задовольняють різні потреби клієнтів – від збереження коштів і кредитування до інвестиційної діяльності та державного фінансування. Всі ці послуги взаємопов'язані і формують комплексну систему обслуговування, що сприяє ефективному управлінню грошовими ресурсами та стабільності фінансової системи.

Питання співпраці між банками та страховими компаніями привертає увагу багатьох дослідників. Зокрема, ЛЛ.Катранжи та А.С.Марина розглядають цю співпрацю як засіб для зменшення кредитних ризиків банків через

страхування [21]. Вони наголошують, що інноваційні підходи до цієї взаємодії здатні не лише підвищити безпеку банківського кредитування, але й зменшити збитковість банків, сприяючи загальній стабільності фінансового сектора. У свою чергу, І.В.Кучерук, А.О.Козинець досліджують ефективність взаємодії між банківським та страховим секторами в контексті економічного зростання, зазначаючи, що страхування банківських ризиків є надійним інструментом забезпечення фінансової стабільності банків та прибутковості страхових компаній [31].

Також слід відзначити думки таких науковців, як І.Б.Хома, П.А.Гориславець, А.Ю.Роскіна [68], які вважають, що успіх співпраці між банками та страховими компаніями залежить від наявності належної інституційної інфраструктури, включно з ефективною системою державного регулювання та нагляду за фінансовою діяльністю. На їхню думку, створення в Україні мегарегулятора на базі Національного банку України може посилити довіру до фінансового ринку завдяки покращенню державних гарантій та захисту прав споживачів фінансових послуг.

Очікується, що реформа системи фінансового нагляду стимулюватиме збільшення інвестицій у національну економіку з боку як індивідуальних, так і колективних інвесторів. Попри значні наукові досягнення в цьому напрямку, необхідно продовжувати дослідження механізмів інтеграції банківських та страхових структур для подальшого розвитку цього напрямку.

Протягом 2022 року кількість активних банків скоротилася з 71 до 67, тобто на 4 (або на 5,63%). Зокрема, кількість банків з іноземним капіталом зменшилася з 33 до 30, тобто на 3, з яких зі 100% іноземним капіталом – з 23 до 22 (див. додаток А). Водночас обсяг активів зріс з 2 032 019 млн грн до 2 167 555 млн грн, що становить збільшення на 135 536 млн грн (або на 6,67%). Питома вага активів зросла з 29,98% до 32,08%, тобто на 2,10%. Проте вартість капіталу зменшилася з 259 293 млн грн до 211 554 млн грн, що означає зниження на 47 739 млн грн (або на 18,41%). Це включає зниження статутного капіталу з 481 535 млн грн до 406 196 млн грн, тобто на 75 339 млн грн (або на 15,65%).

Кредити, видані клієнтам, залишаються основною частиною активів банків (див. додаток Б), але їх частка зменшилася з 53,79% до 50,49%, тобто на 3,29%. Кредити суб'єктам господарювання (СГД) складають основу кредитного портфеля, хоча їх частка також знизилася з 40,11% до 38,59%, тобто на 1,52%. Частка кредитів фізичним особам (ФО) є меншою і зменшилася з 12,32% до 10,65%, тобто на 1,67%.

У 2022 році спостерігалось зниження достатності власного капіталу: його частка скоротилася з 12,76% до 9,76%, що становить зменшення на 3,00%. Це було зумовлено, зокрема, зниженням частки статутного капіталу з 23,70% до 18,74%, або на 4,96%. Водночас зобов'язання банків зросли з 31,84% до 34,49%, тобто на 2,65%. Ресурсна база банків складається переважно з коштів суб'єктів господарювання (СГД), частка яких зменшилася з 36,80% до 36,51%, тобто на 0,29%. Натомість частка коштів фізичних осіб (ФО) зросла з 35,11% до 39,73%, що становить збільшення на 4,61%.

1.3 Нормативно-правове та інформаційне забезпечення щодо управління діяльністю комерційного банку

Відповідно до ЗУ «Про банки і банківську діяльність» [42], банк – це юридична особа, яка має право надавати банківські послуги за наявності банківської ліцензії. Згідно зі статтею 47 цього Закону [42], банки можуть надавати як банківські, так і інші фінансові послуги (крім страхових), а також здійснювати інші види діяльності, передбачені цією статтею, як у національній, так і в іноземній валюті.

Стаття 48 цього ж Закону [42] забороняє банкам займатися матеріальним виробництвом, торгівлею (за винятком продажу пам'ятних, ювілейних та інвестиційних монет) і страхуванням, окрім виконання функцій страхового посередника. Також Закон [42] визначає банківську групу як об'єднання юридичних осіб під єдиним контролем, яке включає материнський банк і його дочірні та/або асоційовані фінансові установи, що діють як в Україні, так і за її

межами. У складі банківської групи повинно бути не менше двох фінансових установ, і при цьому банківська діяльність має бути домінуючою.

Положення про організацію системи управління ризиками (СУР) у банках та банківських групах [53] встановлює основні принципи співпраці між банками та страховими компаніями щодо страхування ризиків. Якщо стратегія управління ризиками передбачає передачу частини ризиків страховій компанії, банк повинен розробити відповідну страхову політику. Зазвичай страхуються ризики, які можуть спричинити значні втрати, але мають низьку ймовірність виникнення, або ті, що перебувають під обмеженим контролем банку.

Співпраця між банками і страховими компаніями є необхідною через специфічні особливості банківських ризиків, які включають можливість втрати частини активів, недоотримання доходів або додаткових витрат. Мета управління банківськими ризиками полягає в зниженні витрат банку і підвищенні його рентабельності [53]. Класифікація банківських ризиків є складним процесом, що вимагає вирішення для створення дієвого механізму їх страхування. Для ефективного управління банківськими ризиками важливо враховувати їх поділ з точки зору організації страхового захисту.

Згідно з розділом II ЗУ «Про банки і банківську діяльність» [42], для створення, державної реєстрації та ліцензування банків необхідно дотримуватися вимог до ресурсної бази. Для отримання банківської ліцензії відповідно до статті 19 [42] цього закону, банківська установа повинна бути обладнана необхідним банківським обладнанням, комп'ютерною технікою, інформаційними системами та іншими ресурсами, які забезпечать досягнення банківських цілей.

В Україні можуть працювати як банки-резиденти, так і філії та представництва іноземних банків. Згідно з статтею 24 ЗУ «Про банки і банківську діяльність» [42], для акредитації філії іноземного банку її власний капітал повинен бути не менше 120 млн грн. НБУ має право відмовити у наданні акредитації філії іноземного банку, якщо її технічне обладнання, комп'ютерні

системи, інформаційні технології та інші ресурси не відповідають встановленим вимогам.

Розділ III ЗУ «Про банки і банківську діяльність» [42] визначає основні вимоги до управління фінансовими ресурсами банків. Згідно зі статтею 30, структура регуляторного капіталу банку включає основний та додатковий капітал. Основний капітал охоплює статутний капітал, резерви, надбавки до курсу акцій, додаткові внески акціонерів, загальний фонд покриття ризиків та інші елементи. Додатковий капітал може містити нерозкриті резерви, резерви переоцінки, гібридні капітальні інструменти (змішаний борг/капітал) та субординований борг. При цьому сума субординованого боргу повинна зменшуватись на 20% від початкової суми щорічно протягом останніх п'яти років [42].

Відповідно до статті 31 цього Закону [42], мінімальний розмір статутного капіталу повинен бути не менше 200 мільйонів гривень. Статутний капітал банку формується за рахунок грошових внесків: резиденти України вносять кошти в гривнях, а нерезиденти можуть вносити іноземну вільно конвертовану валюту або гривні. Джерела формування статутного капіталу повинні бути підтвердженими і відповідати чинному законодавству. Основним джерелом банківських ресурсів є статутний капітал, який створюється через емісію акцій та продаж паїв.

Банкам забороняється випускати акції на пред'явника, а наявність збитків не є перешкодою для збільшення статутного капіталу. Банки мають право викупати власні акції або паї, але зобов'язані письмово повідомити НБУ протягом п'яти робочих днів після викупу. Виняток становлять випадки, коли викуп може знизити регуляторний капітал нижче мінімально допустимого рівня. Якщо викуп складає 10% або більше від загальної емісії акцій, банк повинен письмово попередити НБУ за 15 календарних днів до угоди. НБУ має право заборонити таку угоду, якщо вона може негативно вплинути на фінансовий стан банку [9].

Емісія акцій банківської установи регулюється ЗУ «Про ринки капіталу та організовані товарні ринки». Банк має право виступати посередником у операціях з купівлі-продажу своїх акцій або паїв. Особа, яка має намір безпосередньо або опосередковано придбати значну частку в банку (понад 10% статутного капіталу), повинна заздалегідь повідомити НБУ та надати відповідний пакет документів. НБУ має право встановити обмеження на передачу цінних паперів такою особою у випадку, якщо банк потрапить у категорію проблемних або виникнуть обмеження на здійснення окремих банківських операцій, з терміном дії до шести місяців [55].

Власницька структура банку повинна відповідати вимогам прозорості, що встановлені НБУ. Інформація про структуру власності повинна оновлюватися щорічно і бути публічно доступною на веб-сайті банку. Всі джерела фінансування статутного капіталу, включаючи грошові кошти та майно, мають бути документально підтвержені.

Згідно зі статтею 35 ЗУ «Про банки і банківську діяльність» [42], НБУ встановлює вимоги до капітальних нормативів, які включають адекватність регуляторного капіталу, достатність основного капіталу, підтримання комбінованого капітального буфера та коефіцієнт левериджу. У разі невиконання цих нормативів, банкам забороняється виплата дивідендів і розподіл прибутку в будь-якій формі. Банки повинні формувати капітальні буфери, включаючи консерваційний і контр циклічний, а для системно важливих установ також передбачено створення буфера системної важливості.

Банківська установа зобов'язана постійно підтримувати необхідний рівень ліквідності для своєчасного виконання зобов'язань і дотримання встановлених нормативів, забезпечуючи при цьому достатню внутрішню ліквідність. Крім того, банк повинен формувати резервний фонд для покриття можливих збитків за своїми балансовими та позабалансовими зобов'язаннями, відраховуючи не менше 5% від прибутку до досягнення 25% від обсягу регуляторного капіталу. У разі погіршення фінансового становища або недотримання нормативів капіталу

і ліквідності, НБУ має право вимагати збільшення відсотка відрахувань до резервного фонду [4].

Основним джерелом залучення ресурсів є кошти, розміщені на депозитах, які можуть бути у готівковій або безготівковій формах і в національній чи іноземній валютах. Депозити відкриваються на іменних рахунках у банку на визначений строк або без зазначення строку зберігання та підлягають поверненню вкладникам відповідно до умов договору.

Згідно зі статтею 32 ЗУ «Про банки і банківську діяльність» [42], у випадку зменшення загального обсягу депозитів у банківській системі на 5% або більше, НБУ має право ввести спрощену процедуру реєстрації випуску акцій банківської установи на термін до шести місяців.

Згідно зі статтею 47 цього ж Закону [42], до банківських послуг, які мають право надавати виключно банківські установи, відносяться:

1. Прийом вкладів (депозитів) у формі грошових коштів та банківських металів від широкого спектра юридичних і фізичних осіб.
2. Відкриття та управління поточними рахунками (розрахунковими, кореспондентськими), включаючи рахунки в банківських металах та рахунками умовного зберігання (ескроу).
3. Інвестування залучених вкладів (депозитів), включаючи кошти та банківські метали на поточних рахунках, від свого імені, на власних умовах і на свій ризик.

Ситуація, коли банк нараховує відсотки закладами, отриманими від пов'язаних осіб, вищі за звичайні.

У розділі висвітлено теоретичні аспекти управління банківськими послугами комерційних банків. Досліджено сутність та роль банківських послуг, окреслено активні та пасивні операції, а також їх вплив на ліквідність та прибутковість банку. Представлено основні категорії активів та їх класифікацію за рівнем ліквідності, що відіграє важливу роль в управлінні банківськими ресурсами.

Значну увагу приділено управлінню ризиками, які суттєво впливають на стабільність банківської діяльності. Обговорюються різні сучасні методи управління з точки зору ризиків, особливо управління ризиком ліквідності та процентним ризиком. Також оцінюються теорії ролловера, очікуваного прибутку та ризику ролловера, які дозволяють окремим банкам уникати фінансової нестабільності шляхом управління активами та пасивами.

Таким чином, управління банківськими послугами має низку внутрішніх і зовнішніх детермінант, серед яких динаміка ринку, якість активів та належне управління ризиками є визначальними. Це дозволяє банку реалізовувати свої основні функції: підтримувати ліквідність, забезпечувати безпеку та максимізувати прибуток.

2 ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА І АНАЛІЗ ЕФЕКТИВНОСТІ ВИКОРИСТАННЯ РЕСУРСІВ І ПОСЛУГ АТ ПРИВАТБАНК

2.1 Загальна характеристика АТ Приватбанк

Акціонерне товариство «Приватбанк», відоме також як АТ «Приватбанк», є одним з провідних банків нового покоління, що не виник на базі пострадянських фінансових структур. Банк був заснований 19 березня 1992 року та отримав свідоцтво про державну реєстрацію з номером А 01 № 054809. Головний офіс розташований у Дніпрі, Дніпропетровської області. Статутний капітал банку перевищує 206 млрд грн, а середня чисельність співробітників становить близько 22,7 тисяч осіб. АТ «Приватбанк» є одним з найбільших роботодавців в Україні, активно демонструючи соціальну відповідальність через звіти про сталий розвиток, прийом на роботу осіб з інвалідністю (4% від загальної кількості працівників), регулярне підвищення кваліфікації співробітників і створення у 2003 році Корпоративного університету для навчання та розвитку персоналу [67].

У межах діяльності за кодами КВЕД 64.19, 66.19 та 66.12, АТ «Приватбанк» займається грошовим посередництвом, наданням допоміжних фінансових послуг (окрім страхування та пенсійного забезпечення) та посередництвом у сфері цінних паперів.

Проведення пруденційного нагляду за діяльністю АТ «Приватбанк» здійснюється НБУ. Банк підтримує кореспондентські відносини з іншими фінансовими установами. Рахунки в національній валюті обслуговуються в НБУ, тоді як рахунки в іноземній валюті обробляються через JP Morgan Chase Bank, головний офіс якого знаходиться в Нью-Йорку, США. Фінансові розрахунки виконуються через ПАТ «Розрахунковий центр обслуговування фінансових ринків». В рамках своєї діяльності на фондовому ринку, включаючи процеси клірингу, центр забезпечує послуги з грошових розрахунків по угодам з цінними паперами та іншими фінансовими інструментами. Це включає угоди як на

фондовій біржі, так і поза її межами, за принципом «поставка цінних паперів проти оплати».

Після завершення приватизації банку наприкінці 2016 року всі акції статутного капіталу банку були передані у власність держави через Міністерство фінансів України. Міністерство розташоване за адресою: 01008, місто Київ, вулиця Грушевського, будинок 12/2, ідентифікаційний код 00013480 [67].

АТ «Приватбанк» стало правонаступником всіх прав та обов'язків ЗАТ «ПриватБанк», яке, в свою чергу, перейняло права та зобов'язання ТОВ КБ «ПриватБанк». 21 грудня 2016 року держава набула 100% акцій банку відповідно до статті 411 ЗУ «Про систему гарантування депозитів фізичних осіб» та Постанови Кабінету Міністрів України від 18 грудня 2016 року № 961 «Про деякі питання забезпечення стабільності фінансової системи».

28 грудня 2016 року Міністерство фінансів України, яке є єдиним акціонером, ухвалило рішення про збільшення статутного капіталу на суму 116 799 998,0 тис. грн шляхом приватного розміщення акцій додаткової емісії. Усі акції були успішно розміщені, а відповідний звіт був затверджений (див. табл. 2.1).

Таблиця 2.1 – Відомості про емісії акцій ПАТ КБ «Приватбанк»

Дата реєстрації випуску	Номер свідоцтва про реєстрацію випуску	Орган, що реєструє випуск	Міжнародний ідентифікаційний номер	Тип цінного паперу	Форма існування та форма випуску	Номінальна вартість акцій (грн.)	Кількість акцій (шт.)	Загальна номінальна вартість (грн.)	Частка в статутному капіталі (у відсотках)
28.12.2016	126/1/2016	НКЦПФР	Нац. регулятор	Проста бездокументар. акція іменного типу	Іменні бездокументарні	280,00	597195531	167494748960	100,00

10.07.2017	77/12017	НКЦПФР	UA4000121388	Проста бездокументар. акція іменного типу	Іменні бездокументарні	280,00	678552658	189994743960	58,33
22.12.2017	115/1/2017	НКЦПФР	UA4000121388	Проста бездокументар. акція іменного типу	Іменні бездокументарні	280,00	735927658	206059743960	100,00

Джерело: звіт з питань корпоративного управління

10 липня 2017 року Міністерство фінансів України, як єдиний акціонер, ухвалило рішення про збільшення статутного капіталу на 38 564 995,0 тис. грн шляхом приватного розміщення акцій додаткової емісії. У результаті фактичного розміщення акцій статутний капітал було збільшено на 22 499 995,0 тис. грн, що становило 58,34% від запланованої суми [67].

12 жовтня 2017 року Національна комісія з цінних паперів та фондового ринку (НКЦПФР) зареєструвала звіт про результати приватного розміщення акцій банку і видала свідоцтво про реєстрацію цього випуску. 22 грудня 2017 року Міністерство фінансів України прийняло рішення про подальше збільшення статутного капіталу на 16 065,0 млн грн шляхом додаткового приватного розміщення акцій. Це розміщення було повністю завершено, і відповідний звіт затверджено. Акції АТ «Приватбанк» не торгуються на організованому ринку і не мають біржового лістингу [67].

Держава здійснює свої права як власник банку, дотримуючись передових світових стандартів корпоративного управління. Управління банком здійснюється відповідно до принципів ОЕСР щодо корпоративного управління державними підприємствами, принципів корпоративного управління в банках від Базельського комітету з банківського нагляду, а також рекомендацій Європейської банківської установи щодо внутрішнього управління. Ці міжнародні стандарти застосовуються в межах, що не суперечать чинному законодавству України.

Організаційна структура управління ПАТ «Приватбанк», включаючи підпорядкованість і принципи взаємодії між управлінськими органами, а також розподіл повноважень і компетенцій, регламентовані у Статуті та відповідних положеннях про структурні підрозділи. ПАТ «Приватбанк» виступає як універсальна фінансова установа з ключовим системним значенням, що здійснює свою діяльність по всій Україні завдяки розгалуженій мережі філій і відділень. Адаптивність банку до змін у внутрішньому та зовнішньому середовищі забезпечується гнучкою організаційною структурою управління, що є однією з найсучасніших серед українських та європейських банків завдяки впровадженню передових світових практик.

Банк має 24 філії в усіх регіонах України, а також значну кількість відділень (2200), що забезпечують клієнтам зручний доступ до банківських послуг по всій країні. ПАТ «Приватбанк» підтримує ефективну систему внутрішнього контролю, використовуючи централізацію функцій на рівні Головного офісу, впроваджуючи єдині стандарти для структурних підрозділів, оптимізуючи процеси, усуваючи дублювання функцій, підвищуючи рівень автоматизації банківських операцій та управлінських процесів, а також покращуючи взаємодію між бек-офісом, мідл-офісом, фронт-офісом і Головним офісом, філіями та відділеннями [67].

Відповідно до статті 13 ЗУ «Про банки і банківську діяльність» [42], ПАТ «Приватбанк» є членом банківської асоціації «Незалежна асоціація банків України» (НАБУ), яка зареєстрована за кодом ЄДР 37924657 і розташована за адресою: 03150, м. Київ, вул. Велика Васильківська, 72А/96. Крім того, ПАТ «Приватбанк» входить до професійного об'єднання – Асоціації учасників ринку капіталу та деривативів, яка займається діяльністю, пов'язаною з депозитарними операціями та торгівлею цінними паперами. Банк також є членом Асоціації «Українські фондові торговці», яка спеціалізується на депозитарній діяльності та здійсненні операцій з цінними паперами [67].

Відповідно до статті 49 ЗУ «Про акціонерні товариства», акціонерні товариства з єдиним акціонером не зобов'язані виконувати вимоги щодо

проведення загальних зборів. Усі рішення, які зазвичай належать до компетенції загальних зборів, ухвалюються єдиним акціонером і оформлюються письмово (у вигляді рішення). Міністерство фінансів України визнає таке рішення як протокол загальних зборів акціонерного товариства [67].

З 2017 по 2021 рік АТ «Приватбанк» не здійснював відрахувань до фонду виплати дивідендів за підсумками своєї діяльності. Відповідно до Наказу Міністерства фінансів України від 27 квітня 2018 року № 460, через фінансовий стан банку рішенням було ухвалено не проводити нарахування та виплату дивідендів за простими акціями АТ «Приватбанк». Крім того, АТ «Приватбанк» підтримує тісні ділові відносини з контрагентами (додаток В) [67].

Під час здійснення операцій на фондовому ринку «Приватбанк» взаємодіє з ПАТ «Національний депозитарій України» та ДУ «Агентство з розвитку інфраструктури фондового ринку України».

Для забезпечення своєї операційної діяльності та дотримання вимог ліцензії Банк володіє основними засобами (див. табл. 6, див. Додаток, Е). Загальна вартість основних засобів підприємства за період з 01.01.2021 до 01.01.2022 значно зменшилася, особливо це стосується засобів невиробничого призначення. Вартість основних засобів виробничого призначення знизилася на 553,877 тис. грн., що становить зменшення на 15,37%. У той же час, частка виробничих засобів у загальній структурі збільшилася з 73,28% до 84,03%, що свідчить про збільшення на 10,76%.

Категорії виробничих засобів, такі як будівлі та споруди, машини та обладнання, також зазнали скорочення вартості. Зокрема, вартість будівель та споруд знизилася на 225,039 тис. грн. (-12,56%), а частка у загальній структурі зросла на 6,74%. Вартість машин та обладнання зменшилася на 130,836 тис. грн. (-11,70%), але їх частка у структурі зросла на 4,47%. Транспортні засоби втратили 16,150 тис. грн. у вартості, що становить скорочення на 27,41%, однак їх частка залишилась майже незмінною. Інші засоби знизилися у вартості на 181,852 тис. грн., що становить скорочення на 28,64%, а їх частка у структурі трохи зменшилася [67].

Значне скорочення спостерігалось в основних засобах не виробничого призначення, де вартість зменшилася на 734,573 тис. грн., що складає 55,91%. Частка не виробничих засобів у загальній структурі також зменшилася з 26,72% до 15,97%, що становить зниження на 10,76%.

Такі дані свідчать про суттєве зниження інвестицій в основні засоби не виробничого призначення та можливе скорочення витрат на засоби виробничого призначення, що може бути результатом економічної оптимізації чи впливу зовнішніх факторів на підприємство.

2.2 Оцінка ресурсів АТ Приватбанк

На 1 вересня 2022 року власний капітал КБ «Приватбанк» становить 79 512 501,00 тисяч гривень. При цьому банк має непокритий збиток у розмірі 143 087 564,00 тисяч гривень. (табл. 2.2).

Таблиця 2.2 – Склад і структура капіталу КБ «Приватбанк» на 01.09.2022

Статутний капітал	Емісійні різниці	Резервні та інші фонди	Резерви переоцінки	Непокритий збиток	Загальний власний капітал
Гроші, тис. грн.					
206059744,00	22690,00	9696019,00	6821612,00	-143087564,00	79512501,00
Структура в відсотках					
259,15	0,03	12,19	8,58	-179,96	100,00

Джерело: розраховано автором

Компанія має значний статутний капітал у розмірі 206059744 тис. грн, що становить 259,15% від загального власного капіталу. Це вказує на великий початковий внесок власників. Емісійні різниці складають лише 22690 тис. грн або 0,03%, що свідчить про незначні коригування цін акцій. Резервні та інші фонди мають суму 9696019 тис. грн або 12,19%, що є середнім показником для фінансової подушки безпеки. Резерви переоцінки складають 6821612 тис. грн, або 8,58%, що відображає значні зміни в оцінці активів. Проте, компанія має непокритий збиток у розмірі -143087564 тис. грн, що становить -179,96% від загального власного капіталу. Це свідчить про серйозні фінансові труднощі, які можуть бути результатом тривалих збитків або неефективної діяльності. Загальний власний капітал компанії складає 79512501 тис. грн, що є сумою всіх

компонентів власного капіталу. Високий рівень непокритого збитку вказує на критичні проблеми, і компанії слід вжити заходів для поліпшення свого фінансового стану [67].

В період з 2018 по 2021 рік вартість активів зросла на 18,3%, збільшившись з 492 до 582 млрд грн (див. табл. 2.3).

Таблиця 2.3 – Загальний обсяг активів банків, млрд. грн.

Дата	Державні	Іноземні	Приватні	Приватбанк	Частка ПриватБанку в активах державних банків, %
31.12.2017	601,00	547,00	208,00	492,00	45,01
31.12.2018	616,00	544,00	226,00	525,00	46,01
31.12.2019	645,00	539,00	246,00	552,00	46,12
31.12.2020	666,00	637,00	336,00	566,00	45,94
31.12.2021	591,00	709,00	476,00	583,00	49,66
31.03.2022	583,00	625,00	463,00	582,00	49,96
Темп зростання, кратне збільшення	0,97	1,14	2,23	1,18	–

Джерело: розраховано автором

Як видно з таблиці 2.3. загальний обсяг активів державних банків зменшився з 601 млн грн у 2017 році до 591 млн грн у 2021 році. Це свідчить про певне зниження їхньої ваги на ринку протягом зазначеного періоду, хоча були коливання в показниках між окремими роками. Однак у 2020 році активи державних банків збільшилися до 666 млн грн, а в 2021 році знову зменшилися.

Іноземні банки демонструють позитивну динаміку зростання активів. Обсяг їх активів зріс з 547 млн грн у 2017 році до 709 млн грн у 2021 році, що представляє собою збільшення на 31,7%. Цей показник свідчить про зростаючий вплив іноземних банків на ринку і їхню стабільну позицію.

Приватні банки також показують зростання, але менш динамічно, ніж іноземні. Їхні активи зросли з 208 млн грн у 2017 році до 476 млн грн у 2021 році. Це свідчить про суттєве зростання активів приватних банків, хоча і не таке значне, як у іноземних банків.

Активи ПриватБанку збільшилися з 492 млн грн у 2017 році до 583 млн грн у 2021 році, що демонструє помірне зростання. Цей банк посідає значну частку на ринку, і його частка в активах державних банків зросла з 45,01% у 2017 році

до 49,66% у 2021 році. Це свідчить про зростання ролі ПриватБанку в загальному обсязі активів державних банків.

Темпи зростання активів різних типів банків показують різну динаміку. Для державних банків темп зростання становить 0,97, що вказує на незначне зниження активів у цьому секторі. Іноземні банки мають темп зростання 1,14, що свідчить про помірно збільшення їхніх активів. Приватні банки демонструють найбільше зростання з темпом 2,23, що свідчить про значне розширення їхніх активів. ПриватБанк має темп зростання 1,18, що вказує на помірно зростання активів цього банку [67].

Отже, дані свідчать про зміни в банківському секторі, зокрема про зростання ролі іноземних і приватних банків. ПриватБанк зберігає значну частку в активах державних банків і демонструє стабільний зростання (рис. 2.1).

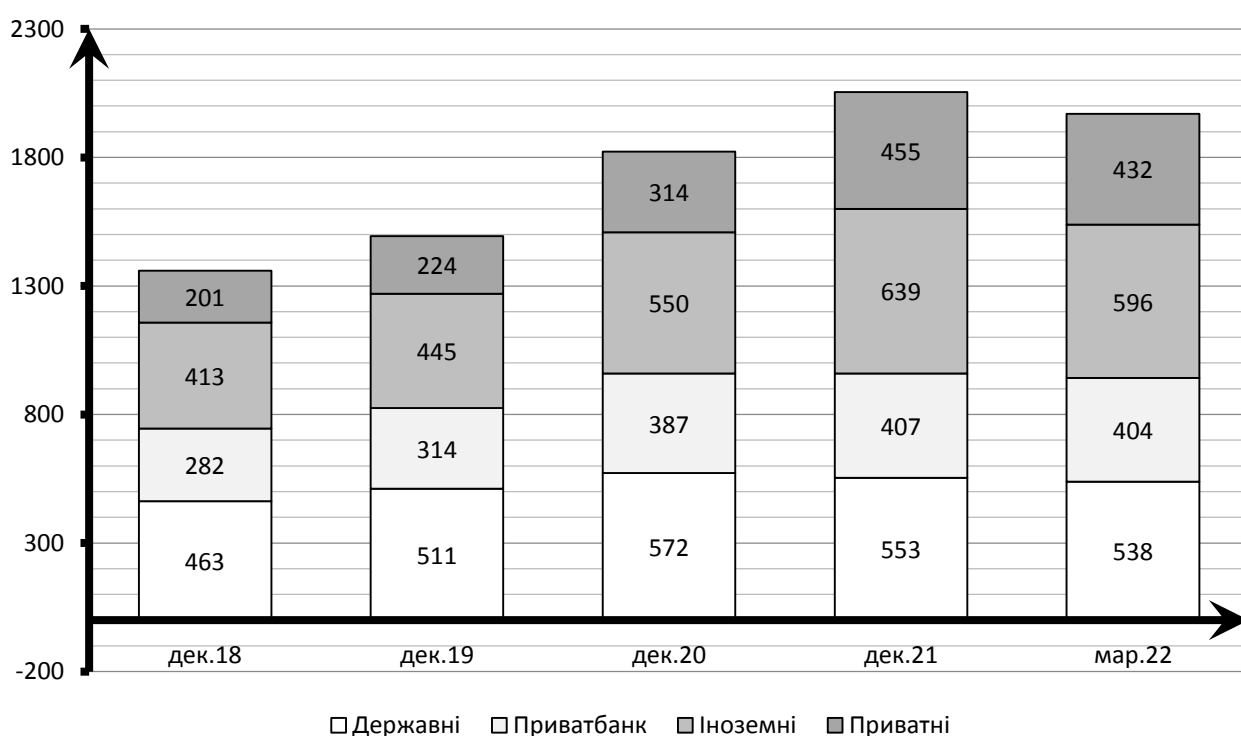


Рисунок 2.1 – Чисті активи за категоріями банків, млрд. грн.

Джерело: розраховано автором

У періоді з 2018 по 2021 рік частка ПриватБанку у чистих активах за категоріями банків (табл. 2.4) зросла з 19,4% до 20,5%.

Таблиця 2.4 – Розподіл чистих активів серед категорій банків, %

Дата	Державні	Іноземні	Приватні	ПриватБанк
31.12.2017	35,50	31,10	14,00	19,40
31.12.2018	34,00	30,40	14,80	20,70
31.12.2019	34,20	29,80	15,00	21,00
31.12.2020	31,40	30,20	17,20	21,20
31.12.2021	26,90	31,10	22,10	19,80
31.03.2022	27,30	30,20	21,90	20,50

Джерело: розраховано автором

Збільшення активів стало можливим завдяки кредитам СГД і ФО в національній валюті (рис. 2.2-2.3).

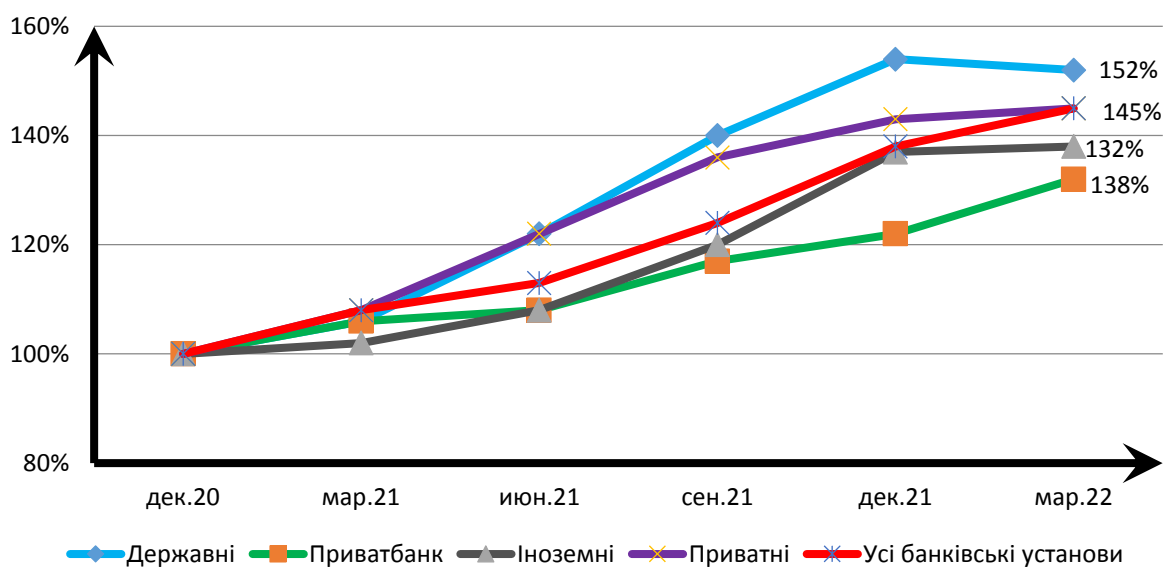


Рисунок 2.2 – Чисті кредити СГД в національній валюті за 2020 рік становлять 100%

Джерело: розраховано автором

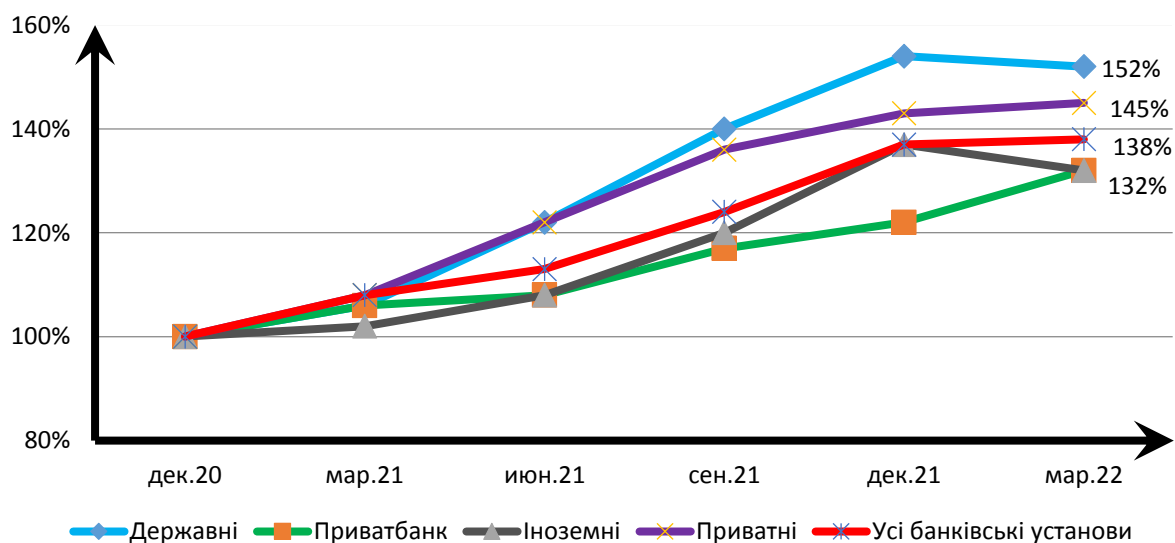


Рисунок 2.3 – Чисті кредити ФО в національній валюті за 2020 рік дорівнюють 100%

Джерело: розраховано автором

Отже, серед позитивних аспектів діяльності банку слід відзначити суттєве зростання його активних операцій, тоді як негативними факторами є великий обсяг непокритих збитків у балансі [12].

2.3 Аналіз банківських послуг АТ Приватбанк

Залучення коштів клієнтів відбувається через окремі структурні підрозділи ПриватБанку (табл. 2.5), кількість яких зменшилася з 2,0 тис. до 1,5 тис. одиниць.

Таблиця 2.5 – Кількість структурних підрозділів банків, тис. одиниць

Банки	Дати				
	31.12.2018	31.12.2019	31.12.2020	31.12.2021	31.03.2022
Державні	2,90	2,60	2,20	1,90	1,80
Іноземні	1,80	1,60	1,50	1,40	1,30
Приватні	1,80	1,80	1,80	1,90	1,90
ПриватБанк	2,00	1,90	1,70	1,50	1,50
Загалом	8,50	8,00	7,10	6,70	6,50
Частка Приватбанку, %	23,53	23,75	23,94	22,39	23,08

Джерело: розраховано автором

Протягом аналізованого періоду, з 31 грудня 2018 року по 31 березня 2022 року, спостерігається зниження частки державних і іноземних банків у загальному обсязі. Частка державних банків зменшилася з 2,90% до 1,80%, що може свідчити про зменшення їхньої ролі на ринку. Аналогічно, частка іноземних банків знизилася з 1,80% до 1,30%, що може вказувати на їхню зменшену присутність або активність.

У той же час, частка приватних банків залишалася стабільною на рівні 1,80% до 2021 року, після чого зросла до 1,90%. Це може свідчити про поступове покращення позицій приватних банків на ринку, що може бути результатом їхньої агресивної стратегії або поліпшення якості обслуговування.

ПриватБанк, хоча і зазнав зниження частки з 2,00% до 1,50%, відзначив певне відновлення до 1,50% у 2022 році. Це свідчить про стабілізацію після періоду зниження, що може бути результатом коригування стратегії або підвищення ефективності роботи банку.

Загальна частка банків у ринку знизилася з 8,50% до 6,50%, що може вказувати на загальне зменшення обсягів діяльності всіх банків або зміну ринкових умов.

Частка ПриватБанку в загальному обсязі залишалася відносно стабільною, коливаючись від 23,53% до 23,08%. Це свідчить про те, що, незважаючи на загальні зміни в ринку, ПриватБанк зберіг свою значущість і стабільність на ринку [67].

Протягом 2018-2021 років обсяг зобов'язань Приватбанку зріс з 234,00 до 363,00 млрд. грн, що є збільшенням у 1,55 рази (табл. 7, Додатку, Ж).

Аналіз даних з табл.2.7. в додатку, Ж показує різні тенденції в обсягах зобов'язань банківських установ різних типів, а також у частці Приватбанку серед державних банків.

По-перше, обсяги зобов'язань державних банків зросли з 423 млн грн у 2017 році до 507 млн грн у 2021 році, з деяким зниженням до 496 млн грн на початок 2022 року. Це свідчить про загальне зростання обсягу зобов'язань у цій категорії, з найбільшим приростом у 2020 році.

Обсяги зобов'язань іноземних банків також продемонстрували позитивну тенденцію, зростаючи з 357 млн грн у 2017 році до 546 млн грн у 2021 році. Після досягнення піку у 2021 році спостерігається незначне зменшення до 522 млн грн у першому кварталі 2022 року. Це свідчить про загальне зростання, хоча і з деякою нестабільністю.

Приватні банки відзначаються найзначнішим зростанням обсягу зобов'язань, з 159 млн грн у 2017 році до 405 млн грн у 2021 році, з подальшим зниженням до 380 млн грн на початку 2022 року. Це демонструє надзвичайно швидке збільшення обсягу зобов'язань у цій категорії.

Що стосується Приватбанку, його зобов'язання зросли з 234 млн грн у 2017 році до 363 млн грн у першому кварталі 2022 року. Це свідчить про стабільний ріст обсягу зобов'язань Приватбанку, з особливо помітним зростанням у 2020 році.

Частка Приватбанку в зобов'язаннях державних банків також зросла з 35,62% у 2017 році до 42,26% у 2022 році. Це свідчить про збільшення ролі Приватбанку серед державних банків, що підкреслює його зростаюче значення в цій категорії.

Темпи зростання обсягів зобов'язань демонструють, що приватні банки мають найбільше кратне збільшення (2,39), що свідчить про швидкий ріст у цій категорії. Іноземні банки мають середній темп зростання (1,46), а Приватбанк — 1,55, що вказує на стійке зростання його зобов'язань. Загалом, дані показують, що всі категорії банків демонструють позитивні тенденції в зростанні, але приватні банки найбільше вирізняються швидкістю цього зростання [67].

Частка ПриватБанку в зобов'язаннях державних банків зросла з 35,62% до 42,26% (рис. 2.4).

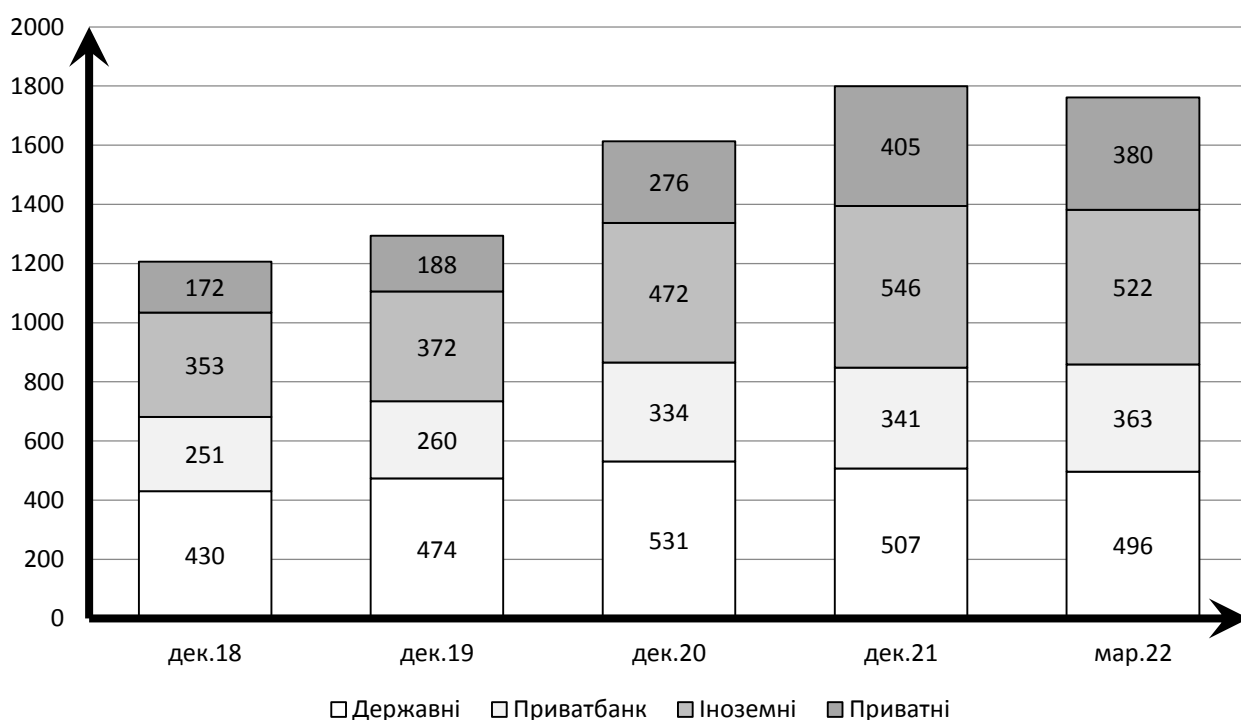


Рисунок 2.4 – Структура зобов'язань за категоріями банків, млрд. грн.

Джерело: розраховано автором

Частка ПриватБанку в депозитах фізичних осіб за категоріями банків зменшилася з 35,5% до 32,8% (табл. 2.6).

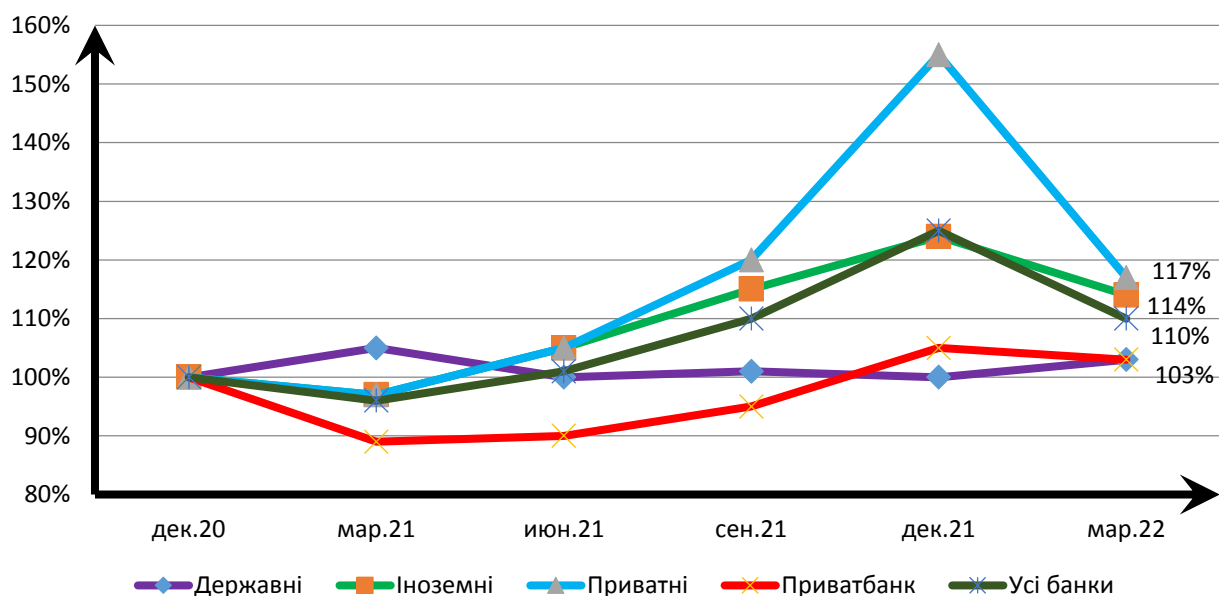
Таблиця 2.6 – Розподіл депозитів фізичних осіб за категоріями банків

Дата	Державні	Іноземні	Приватні	ПриватБанк
31.12.2017	27,00	24,20	13,30	35,50
31.12.2018	28,20	22,20	14,30	35,30
31.12.2019	28,40	23,00	15,40	33,20
31.12.2020	27,10	23,30	16,40	33,10
31.12.2021	24,30	25,00	19,50	31,20
31.03.2022	23,10	24,50	19,60	32,80

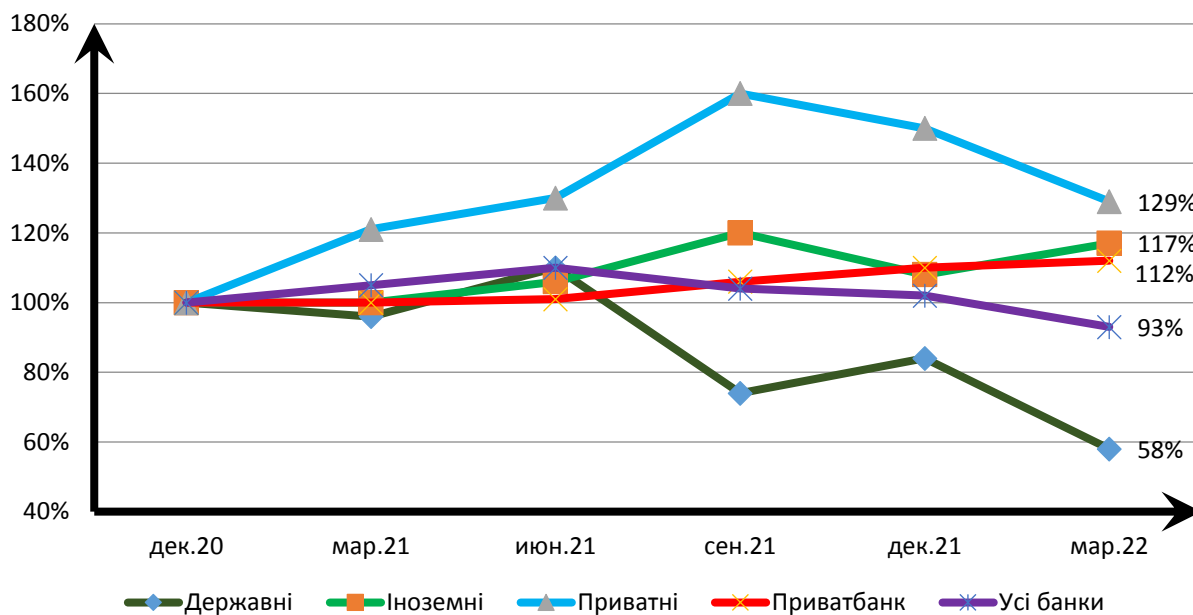
Джерело: розраховано автором

Кошти на вимогу СГД обліковуються на синтетичному рахунку 2600, кошти на вимогу ФО – на рахунку 2620, кошти суб'єктів незалежної професійної діяльності – на рахунку 2621, а НФУ – на рахунку 2650 (додаток Г). Транзитні операції через банкомат обліковуються на рахунку 2920, а операції з платіжними картками – на рахунку 2924.

Протягом грудня 2020 року – лютого 2022 року кошти суб'єктів господарювання на рахунках КБ «Приватбанк» у національній валюті збільшились на 7% (див. рис. 2.5), що на 2% більше, ніж середній приріст у системі державних банків.



а) національна валюта



б) іноземна валюта

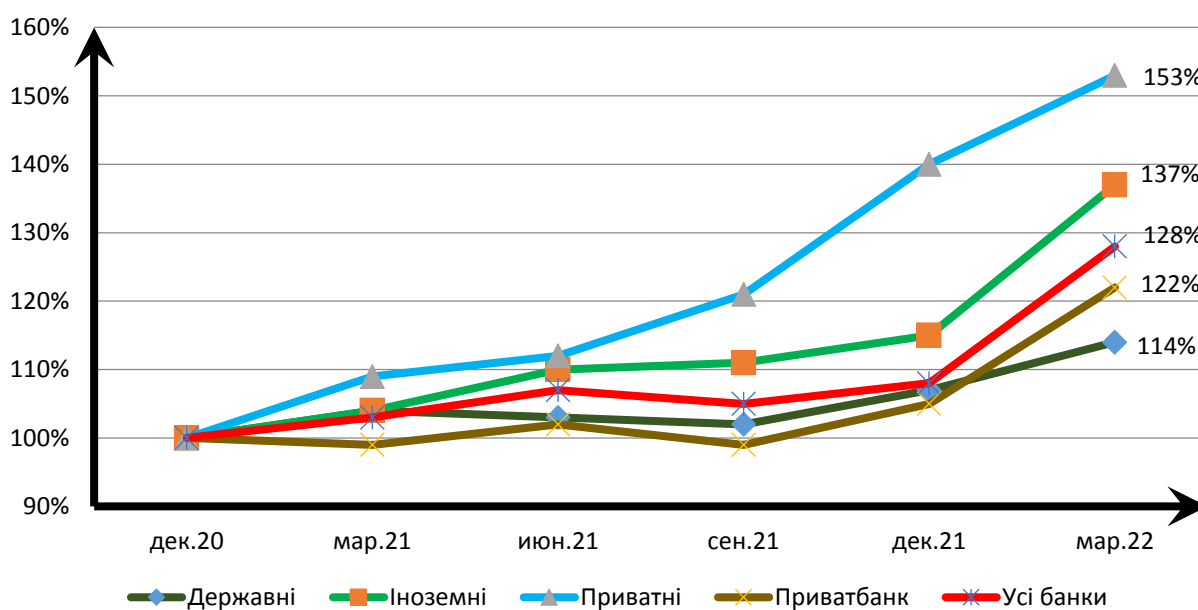
Рисунок 2.5 – Кошти СГД по групах банків, 2020 рік = 100%

Джерело: розраховано автором

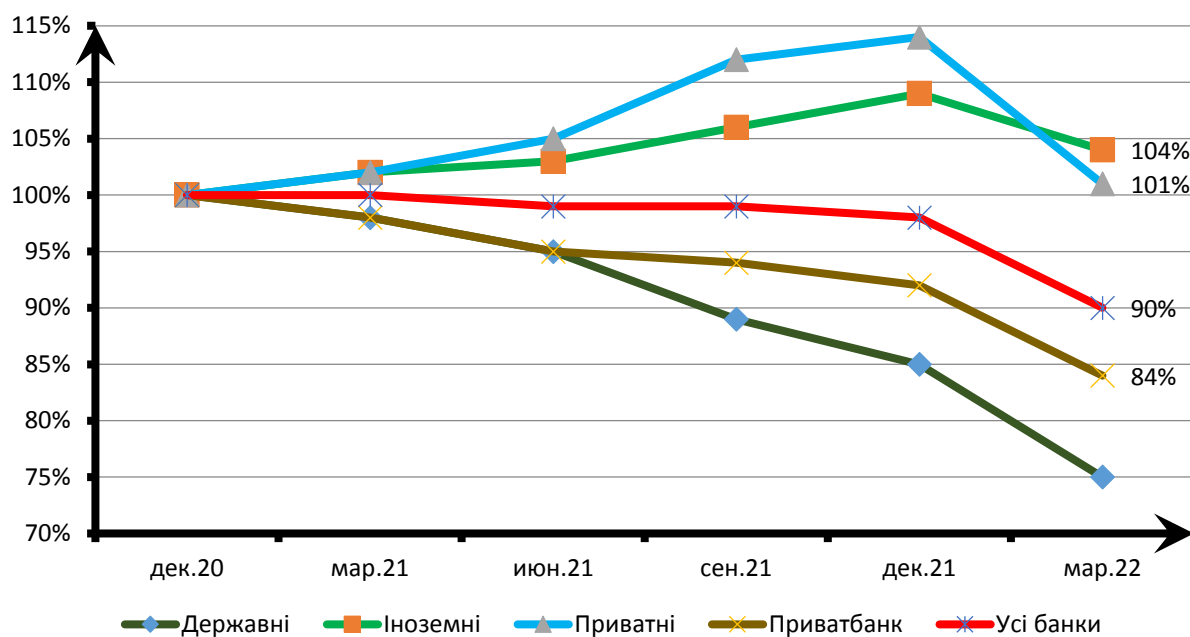
"Згідно з рис. 2.5, сума коштів на рахунках КБ «Приватбанк» в іноземній валюті зросла на 12%. У той же час, у системі державних банків спостерігається зниження на 42%."

У період з грудня 2020 року по лютий 2022 року кошти фізичних осіб на рахунках КБ «Приватбанк» у національній валюті зросли на 22% (див. рис. 2.6).

Це на 14% перевищує середній приріст коштів у системі державних банків.



а) національна валюта



б) іноземна валюта

Рисунок 2.6 – Фінансові ресурси СГД по категоріях банків у 2020 році = 100%

Джерело: розраховано автором.

"Депозити фізичних осіб у іноземній валюті в КБ «Приватбанк» знизились на 16% (див. рис. 2.6), у той час як у державних банках відбулося зменшення на 25%." [51].

АТ "ПриватБанк" є лідером у впровадженні інноваційних технологій, зокрема через систему Приват24, яка забезпечує доступ до широкого спектру банківських послуг онлайн. Розглянемо детальніше функціонал та можливості системи Приват24 у таблиці 2.7.

Варто відзначити, що система Приват24 постійно вдосконалюється та розширює свій функціонал, що дозволяє банку утримувати лідерські позиції у сфері цифрового банкінгу. За даними банку, більше 90% операцій клієнтів здійснюються саме через цю систему, що підтверджує її ефективність та затребуваність серед користувачів.

Система також забезпечує значну економію операційних витрат банку за рахунок автоматизації процесів та зменшення навантаження на відділення, що позитивно впливає на фінансові показники банку.

Таблиця 2.7 – Послуги Приват24

Категорія послуг	Функціональні можливості	Особливості	Переваги для клієнта
Платіжні операції	- Перекази між картками - Оплата комунальних послуг - Поповнення мобільного - Оплата інтернету	- Миттєве виконання - Збереження шаблонів - Автоматичні платежі - Історія операцій	- Економія часу - Відсутність комісії - Цілодобовий доступ
Карткові сервіси	- Випуск віртуальних карток - Управління лімітами - Блокування/розблокування - Перегляд PIN-коду	- Миттєвий випуск - Налаштування безпеки-SMS - інформування - Зміна PIN-коду	- Повний контроль - Підвищена безпека - Швидке управління
Кредитні послуги	- Оформлення кредиту - Погашення заборгованості - Кредитний ліміт - Розстрочка	- Онлайн-оформлення-Графік платежів-Дострокове погашення-Кредитна історія	- Швидке рішення-Прозорі умови-Гнучкі терміни
Депозитні операції	- Відкриття вкладів - Поповнення депозитів - Управління вкладами - Автопродлонгація	- Онлайн-відкриття - Вигідні ставки - Гнучкі умови - Капіталізація	- Дистанційне управління - Вигідні умови - Автоматичне продовження
Додаткові сервіси	- Купівля квитків - Обмін валют - Страхування - Замовлення довідок	- Партнерські програми - Актуальний курс - Онлайн-оформлення - Електронні документи	- Комплексне обслуговування - Вигідні умови - Зручність користування

Джерло: складено автором

Аналіз даних таблиці 2.8 демонструє, що АТ "ПриватБанк" має значні конкурентні переваги в багатьох сферах банківських послуг станом на 2022 рік. Однією з найсильніших позицій банку є кредитні послуги. ПриватБанк пропонує низькі відсоткові ставки за споживчими кредитами (29.9-36.0%) у порівнянні з іншими банками, а також забезпечує максимальну суму кредиту до 500 тис. грн. Крім того, швидкість розгляду кредитних заявок становить лише один день, що надає клієнтам перевагу в термінах отримання коштів.

Депозитні продукти також вигідно вирізняються серед конкурентів. ПриватБанк пропонує високі ставки за гривневими депозитами (14.5-16.5%) і досить низьку мінімальну суму вкладу (100 грн). Крім того, ставки за валютними депозитами (2.5-3.5%) є вищими, ніж в інших банків, що приваблює клієнтів, які

бажають заощаджувати у валюті. Це створює привабливі умови для клієнтів, які прагнуть максимізувати свої заощадження.

Таблиця 2.8 - Порівняльний аналіз основних банківських послуг станом на 2022 рік

Банківський продукт	ПриватБанк	Ощадбанк	Укрексімбанк	Монобанк	Райффайзен Банк
Споживчі кредити					
Процентна ставка, % річних	29,9-36,0	32,9-38,0	34,0-39,0	31,0-37,0	33,0-38,0
Максимальна сума, тис. грн	500	300	250	400	350
Термін розгляду, днів	1	2-3	2-3	1	2
Депозити					
Ставка у гривні, % річних	14,5-16,5	13,5-15,5	13,0-15,0	15,0-16,0	13,0-15,0
Ставка у доларах, % річних	2,5-3,5	2,0-3,0	2,0-3,0	-	1,5-2,5
Мінімальна сума вкладу, грн	100	1000	1000	1000	500
Картки					
Обслуговування, грн/рік	0-200	0-250	100-300	0	100-400
Кешбек, %	до 20	до 10	до 5	до 20	до 15
Зняття готівки у своїх АТМ, %	0	0	0-0,5	0	0
Платіжні операції					
Перекази між картками, %	0-0,5	0,5-1	0,5-1	0-0,5	0,5-1
Комунальні платежі, грн	0-3	2-5	3-7	0-2	2-5
Поповнення мобільного, %	0	0-1	0-2	0	0-1
Онлайн-банкінг					
Підключення та користування	Безкоштовно	Безкоштовно	Безкоштовно	Безкоштовно	Безкоштовно
Кількість доступних послуг	>40	>30	>25	>35	>30
Рейтинг додатку (App Store)	4,8	4,3	4,1	4,9	4,5

Джерело: створено автором Приват 24

У сфері карткових продуктів ПриватБанк також пропонує вигідні умови обслуговування. Щорічна плата за картки варіюється в межах 0-200 грн, а програма кешбеку до 20% робить пропозиції банку одними з найпривабливіших

на ринку. Безкоштовне зняття готівки в банкоматах банку є додатковим стимулом для користувачів обирати саме ПриватБанк.

Онлайн-банкінг ПриватБанку також знаходиться на високому рівні. Банк пропонує понад 40 різних онлайн-послуг через свій мобільний додаток, який отримав високий рейтинг (4.8), що свідчить про задоволеність клієнтів. Безкоштовне підключення та користування послугами онлайн-банкінгу робить цей сервіс ще доступнішим. Загалом, ПриватБанк демонструє лідерські позиції на ринку завдяки вигідним умовам кредитування, депозитів, карткового обслуговування та високоякісному онлайн-сервісу.

Другий розділ дипломної роботи присвячений оцінці використання ресурсів АТ КБ «Приватбанк» та його ролі в українській банківській системі в цілому. Зокрема, глава присвячена аналізу діяльності банку та його фінансових результатів, структурі його активів та пасивів, а також впливу націоналізації. Таким чином, ми представляємо аналіз поточного стану Приватбанку, включаючи наші перспективи щодо подальшого розвитку банку, розглядаючи можливі зміни та відмовляючись від них.

Приватбанк є однією з найбільших банківських установ в Україні, яка працює досить добре, незважаючи на те, що була націоналізована у 2016 році. Банк має більш серйозну капітальну базу та широку мережу відділень, що дозволяє йому краще надавати послуги по всій країні. Протягом останніх кількох років, завдяки розширенню клієнтської бази та покращенню фінансової дисципліни, активи та зобов'язання банку, включаючи чисті депозити клієнтів, зростали.

Очевидно, що більшість збитків, яких зазнав Приватбанк і які не були відшкодовані, можна пояснити поганою політикою управління. Більше того, хоча банк зареєстрував здорове зростання депозитів разом із збільшенням активів, це виявилось проблемою для банку. Для того, щоб скористатися будь-якими подальшими наявними можливостями, Приватбанк повинен прагнути не лише скоротити рівень збитків, але й підвищити свою прибутковість.

На ринку банківських послуг ПриватБанк відрізняється відносною стабільністю, але кількість його структурних підрозділів за останні кілька років помітно зменшилася. Це може означати або план редизайну бізнес-процесів, або план скорочення штату. Отже, банку вдалося досягти поставлених цілей щодо якості обслуговування, що дозволило йому зберегти свої позиції серед лідерів ринку. У будь-якому випадку, Приватбанк все ще відіграє значну роль у функціонуванні фінансових послуг в Україні.

Однак для того, щоб банк міг підтримувати свою діяльність, йому необхідно розробити життєздатну стратегію, яка зосереджуватиметься на фінансовій стабільності та доцільності розподілу ресурсів.

3 ШЛЯХИ ПІДВИЩЕННЯ ЕФЕКТИВНОСТІ ВИКОРИСТАННЯ БАНКІВСЬКИХ ПОСЛУГ АТ ПРИВАТБАНК

3.1 Стратегія формування банківських послуг АТ Приватбанк

Сучасна економічна ситуація свідчить про те, що між банками буде існувати запекла конкуренція та постійна еволюція потреб клієнтів. Зокрема, в українській банківській системі АТ КБ «Приватбанк» є одним з провідних гравців, а отже, такий банк здатен не лише пристосовувати свої пропозиції до вподобань клієнтів, але й винаходити нові способи задоволення потреб клієнтів. У цьому сенсі підвищення ефективності банківських послуг видається ключовою стратегією для забезпечення сталого зростання та конкурентоспроможності бізнесу [30].

Наступні ключові аспекти можуть бути розглянуті при розробці стратегії розвитку банківських послуг АТ КБ «Приватбанк»:

1. Аналіз клієнтського попиту. Провести детальне дослідження, спрямоване на визначення потреб різних сегментів клієнтів (фізичних осіб, організацій).
2. Адаптація послуг. Розробка індивідуальних пропозицій на основі історії транзакцій клієнта, його вподобань та побажань.
3. Збільшення продуктового асортименту. Впровадження додаткових продуктів, таких як можливості зелених інвестицій та кредитні продукти для малих підприємств [30].

Аналіз клієнтського попиту

При розробці стратегії розвитку банківських послуг Приватбанку необхідно враховувати потреби споживачів. Опитування, проведені в поточному році, свідчать, що понад сімдесят відсотків українських респондентів стверджують, що зручність користування фінансовими продуктами стоїть на першому місці при виборі банку. Це свідчить про те, що коли мова йде про

надання банківських послуг, клієнти дуже зацікавлені в простоті та швидкості доступу до послуг [30].

Сегментація клієнтури за віком представлена в таблиці нижче (табл. 3.1).

Таблиця 3.1 – Сегментація клієнтів за віком

Вік	Фізичні особи (%)	Малі бізнеси (%)	Середні бізнеси (%)
18-25	30	15	5
26-35	25	25	15
36-45	20	30	25
46-55	15	20	30
56+	10	10	25

Джерело: розроблено автором на основі опитування

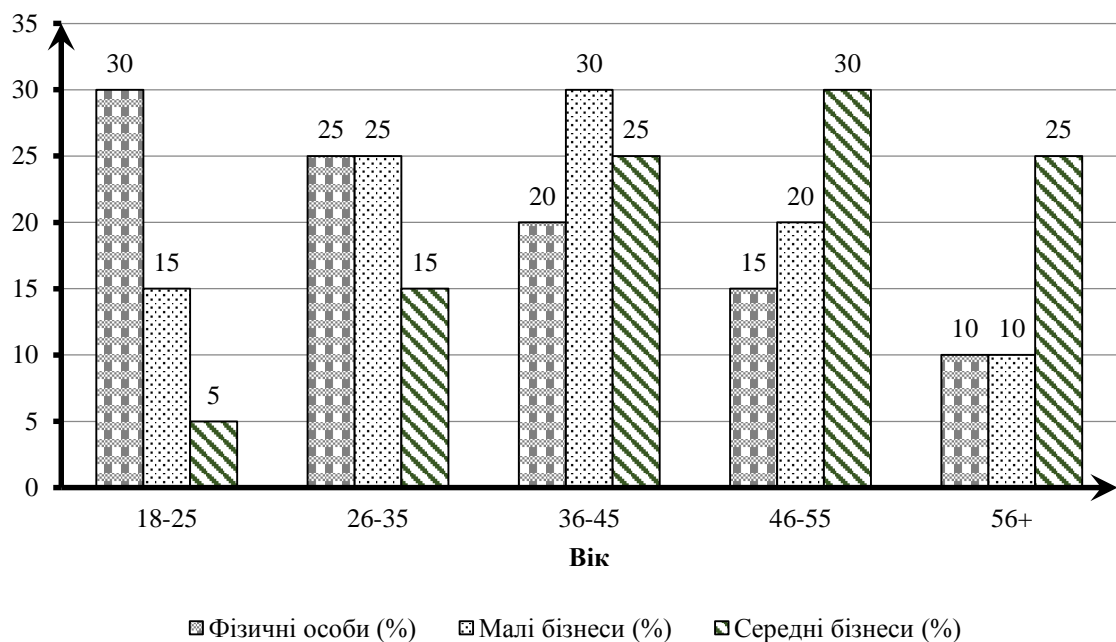


Рисунок 3.1 – Відсотковий розподіл клієнтів за віком для кожної категорії (фізичні особи, малі та середні бізнеси)

Джерело: створено автором на основі опитування

Рисунок 3.1 надає цінну інформацію щодо досліджуваної вікової категорії клієнтів Приватбанку. Клієнтський пул має певні межі пропорційності, які описують певні стандарти. Як видно з рисунку, більшість користувачів банківських послуг припадає на вікову групу 18-25 років, що становить 30% від усього населення. Очевидно, що чимало банківських цілей, визначених для покоління міленіалів щодо розуміння технологій та застосування передового онлайн-банкінгу, майже всі досягнуті.

Крім того, ще однією цільовою віковою групою клієнтів є вікова група від 26 до 35 років. Ця когорта становить 25% від загальної кількості респондентів, які представляють приватні особи та мікропідприємства. Це свідчить про зростаючий попит на такі фінансові послуги серед молоді, яка шукає особисті кредити та доступні варіанти інвестування.

Особи у віці 36-45 років становлять 20% від загальної кількості населення, 30% від сектору малого бізнесу та 25% від суб'єктів середнього бізнесу. Це свідчить про те, що підприємці старшого віку, як правило, мають більше операцій з банками з метою управління розвитком свого бізнесу - інвестиційної діяльності, оскільки вона, як видається, передбачає використання складних фінансових інструментів.

Варто зазначити, що за всіма підрахунками клієнти старшого віку (тобто 46-55 років та 56+) представлені найменше. Лише 15% та 10% відповідно для фізичних осіб, тоді як їхня частка в малому та середньому бізнесі є мізерною. Це також може означати, що існує потреба в адаптації банківських рішень для цієї вікової групи, щоб привабити їх і залучити більше клієнтів старшого віку.

Загалом, діаграма (див. рис. 3.1) вказує на те, що Приватбанк користується особливо хорошою репутацією серед молодого покоління, однак, щоб підтримувати таке стійке зростання, необхідно переключитись на залучення та утримання клієнтів старшого віку та адаптувати продукти та послуги до них.

Приватбанк є одним із перших, хто впроваджує науку про дані для аналізу поведінки клієнтів. Наприклад, аналіз великих даних показує, що понад 60% клієнтів користуються послугами мобільного банкінгу, що вимагало вдосконалення мобільного додатку і навіть додавання нових функцій, таких як миттєві грошові перекази та можливості бюджетування.

У 2023 році знову зріс попит та інтерес до різних кредитних продуктів, особливо серед молоді. Близько 40% осіб віком до 30 років хочуть брати мікрокредити через мобільні додатки [69]. Це підкреслює важливість адаптації продуктів до нових сегментів клієнтів.

У таблиці нижче показано важливість банківських послуг (табл. 3.2).

Таблиця 3.2 – Важливість аспектів банківських послуг

Аспект	Відсоток важливості (%)	Позитивний вплив на вибір (%)	Необхідність покращення (%)
Зручність користування	40	80	10
Швидкість обслуговування	30	75	15
Різноманітність продуктів	20	60	20
Ціна послуг	10	50	25

Джерело: розроблено автором на основі опитування

Відсоток важливості (%)



Рисунок 3.2 – Відсоткове співвідношення важливості різних аспектів, що впливають на вибір банківських послуг

Джерело: створено автором на основі опитування

Розглядаючи ілюстрацію (рис. 3.2), яка відображає важливість різних послуг, що пропонуються банками, можна зробити висновок, що клієнти схильні надавати перевагу банкам, банківські послуги яких є зручними у доступі. Це п'ятдесят відсотків від критичних тридцяти відсотків, що свідчить про важливість спрощення, оскільки клієнт не хоче витратити більше часу на отримання фінансової послуги, ніж в середньому.

Швидкість обслуговування знаходиться на другій позиції (30%), що підкреслює необхідність швидкого завершення фінансових операцій. Це означає, що банки повинні приділяти більше уваги стратегіям вдосконалення процесів, щоб усунути затримки та підвищити загальну ефективність.

Асортимент товарів – 20% і вартість послуг – 10% мають менший вплив на вибір, але, тим не менш, залишаються важливими детермінантами. Це означає, що для того, щоб залишатися в тому ж рейтингу, необхідно розширювати асортимент товарів, а також ціни на них.

Нарешті, малюнок ілюструє, що для того, щоб сформулювати виграшні стратегії, менеджери повинні приділяти більше уваги якості та швидкості надання послуг, хоча не можна нехтувати різноманітністю та цінами на пропоновані товари. Це дозволить уникнути надмірного незадоволення клієнтів і допоможе зробити Приватбанк сильнішим гравцем на ринку.

Суспільні зміни, такі як зростання прийнятності екологічних програм, вимагають розвитку продуктів зеленого фінансування. Приватбанк вже впорався з цією тенденцією, розробивши програми кредитування енергоефективності [5].

Нижче наведена таблиця, яка відображає структуру використання мобільного банкінгу (табл. 3.3).

Таблиця 3.3 – Використання мобільного банкінгу

Сегмент клієнтів	Частота використання (%)	Задоволеність (%)	Проблеми при використанні (%)
Молодь (18-30 років)	80	85	10
Середній вік (31-45 років)	60	75	20
Старші (46+ років)	40	65	30

Джерело: розроблено автором на основі опитування

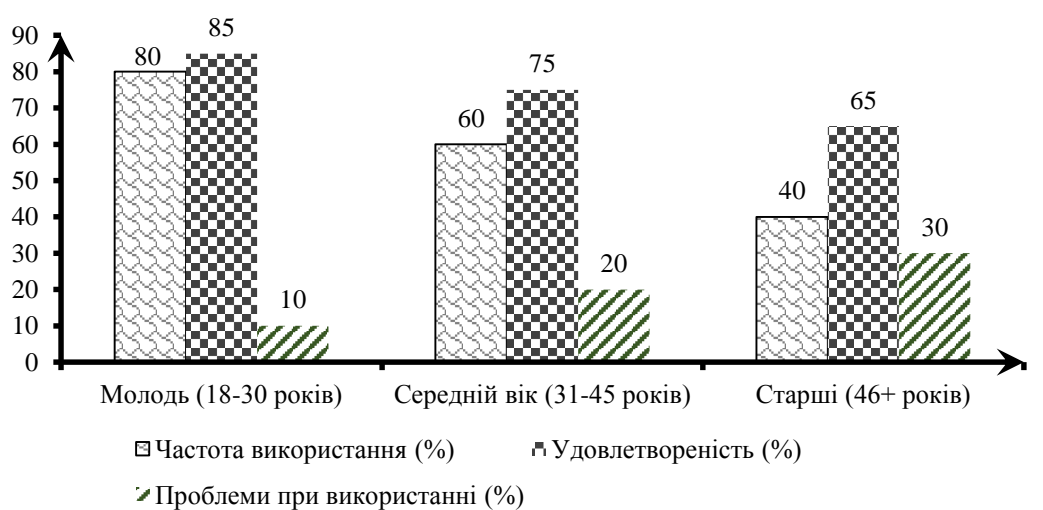


Рисунок 3.3 – Частота використання мобільного банкінгу різними віковими групами

Джерело: створено автором а основі опитування

Гістограма, зображена на рисунку 3.3, ілюструє розподіл користувачів мобільного банкінгу за віком і чітко показує, як клієнти відрізняються за віком. Відзначається, що послуги мобільного банкінгу стали більш привабливими для молоді: 80% клієнтів мобільного банкінгу припадає на вікову групу від 18 до 30 років. Це, в свою чергу, свідчить про те, що така клієнтура не буде чинити опір виконанню операцій в цифровому форматі і скоріше оцінить легку доступність банківських послуг цілодобово.

Середній демографічний показник використання мобільного банкінгу для клієнтів віком від 31 до 45 років становить 60%, що свідчить про інвестиції в послуги мобільного банкінгу, хоча й менші, ніж серед молодих користувачів. Ця тенденція може бути ознакою того, що ці клієнти намагаються знайти баланс між старими та новими способами обслуговування.

Для клієнтів віком 46 років і старше використання мобільного банкінгу знижується до 40%. Це свідчить про те, що ця категорія клієнтів, швидше за все, зіткнеться з труднощами в освоєнні нової технології, а отже, потребуватиме певної допомоги та додаткового навчання.

Віковий розподіл респондентів та рівень їхньої задоволеності послугами мобільного банкінгу був зміщений у бік молоді, де рівень задоволеності наймолодших груп становив 85%, тоді як у середній та старшій групах – 75% та 65% відповідно. Це підтверджує думку про необхідність покращення сервісу та модифікації продукту для клієнтів старшого віку.

З графіка (рис. 3.3) можна зробити висновок, що основний акцент у діяльності Приватбанку має бути зосереджений на тому, щоб зробити мобільний банкінг більш доступним, зручним для людей старшого віку, а також просувати та підтримувати інновації, орієнтовані на користувачів молодшого покоління. Це допоможе банку підвищити рівень задоволеності клієнтів та розширити базу користувачів мобільних послуг.

Таким чином, Приватбанк не лише задовольнятиме поточний попит, але й передбачатиме відповідні ринкові зміни завдяки постійній оцінці поведінки

клієнтів, використанню сучасних технологій та соціальному розумінню. Таким чином, він зміцнить свою позицію та повагу в банківському секторі.

Адаптація послуг

Персоналізація є одним з основних компонентів стратегії надання послуг АТ КБ «Приватбанк», що дозволяє забезпечити адаптивність фінансових продуктів, а особливо послуг, що пропонуються. Це важливо не тільки тому, що це дозволяє створювати привабливі персоналізовані пропозиції для користувача на основі його історії транзакцій та вподобань, оскільки це є ключовим питанням у залученні, задоволенні та утриманні клієнтів (табл. 3.4) [6; 70].

Таблиця 3.4 – Переваги персоналізації послуг

Переваги персоналізації	Вплив на клієнтів (%)	Коментар
Підвищення задоволеності	75	Клієнти відчують увагу до своїх потреб.
Зростання лояльності	70	Клієнти більш схильні залишатися з банком.
Зниження кількості скарг	50	Персоналізоване обслуговування зменшує незадоволення.
Збільшення продажів	60	Цільові пропозиції підвищують конверсію.
Поліпшення репутації	65	Успішні персоналізовані пропозиції покращують імідж.
Зростання частки ринку	55	Приваблення нових клієнтів завдяки унікальним пропозиціям.
Підвищення середнього чека	62	Клієнти витрачають більше на персоналізовані продукти.
Збільшення повторних покупок	68	Задоволені клієнти повертаються за новими пропозиціями.
Зниження відтоку клієнтів	72	Індивідуальний підхід зменшує ймовірність втрати клієнтів.
Покращення клієнтського досвіду	78	Персоналізовані послуги забезпечують більш позитивні враження.

Джерело: розроблено автором на основі опитування 500 респондентів



Рисунок 3.4 – Вплив персоналізації на різні аспекти взаємодії з клієнтами

Джерело: створено автором на основі опитування 500 респондентів

Графік, представлений на рисунку 3.4, демонструє вплив різних вимірів персоналізації обслуговування на задоволеність клієнтів ПриватБанку. Найбільший відсоток таких переваг (78%) можна віднести до покращення клієнтського шляху. Таким чином, надання таких послуг, які враховують специфічні вимоги клієнтів, значно підвищує їхню задоволеність. Наприклад, було відмічено, що клієнти, які отримують персоналізовані пропозиції та рекомендації, більш задоволені послугами, що свідчить про важливість утримання клієнтів.

Ще одним важливим моментом є підвищення загального рівня задоволеності, який становить навіть 75%. Це означає, що персоналізація не лише задовольняє базові потреби клієнтів, але й допомагає змінити їхнє загальне ставлення до банківських послуг. Наприклад, вдосконалені програми лояльності та інші інструменти ексклюзивного обслуговування, орієнтовані на певні групи клієнтів, можуть переконати їх охочіше користуватися пропозиціями банку.

Більше того, з діаграми (див. рис. 3.4) видно, що було досягнуто зменшення відтоку клієнтів на 72%. Така статистика красномовно свідчить про важливість індивідуального підходу, адже кожен клієнт відчуває, що його цінують і про

нього піклуються. Наприклад, банки, які пропонують клієнтоорієнтовані рекомендації, мають низьку плинність клієнтів, що дозволяє їм зберігати показники ефективності.

Результати, представлені на графіку вище, ілюструють, що ефективно застосування стратегії персоналізації обслуговування клієнтів АТ КБ «Приватбанк» може не тільки підвищити рівень задоволеності клієнтів, але й збільшити ринкову частку банку. Такі показники мають бути враховані при аналізі майбутніх клієнтоорієнтованих стратегій.

Вивчення даних про транзакції в часі допомагає зрозуміти зміни в поведінці клієнтів з плином часу, і така поведінка включає в себе рівні та норми витрат на деякі класифікаційні статті, такі як їжа, подорожі або покупки, серед іншого [27]. Це може стати основою для розробки актуальних пропозицій, кампаній або стратегій лояльності, орієнтованих на клієнтів з певних демографічних груп (табл. 3.5).

Таблиця 3.5 – Частота витрат у категоріях

Категорія витрат	Середній відсоток (%)	Середня сума витрат (грн)	Кількість транзакцій на рік
Харчування	40	20000	150
Подорожі	25	15000	50
Покупки одягу	15	10000	30
Розваги	20	12000	40
Побутова техніка	10	8000	20
Освіта	8	5000	15
Транспорт	12	6000	60
Здоров'я	5	4000	10
Кредитні платежі	18	30000	12
Інвестиції	7	25000	5

Джерело: розроблено автором на основі [27]

Середня сума витрат (грн)



Рис. 3.5 – Розподіл витрат клієнтів по категоріях

Джерело: створено автором на основі [27]

Розглядаючи кругову діаграму (рис. 3.5), яка відображає категорії витрат споживачів Приватбанку, можна побачити, що витрати клієнтів банку дуже сильно варіюються. Широкий розподіл витрат вказує на те, що клієнти мають більше одного типу витрат. Клієнти, як правило, витрачають найбільше коштів на харчування – близько сорока відсотків. Найбільше коштів клієнти часто витрачають на харчування – майже сорок відсотків. Це означає, що для багатьох клієнтів, які звертаються до банку, витрати на харчування є досить важливими, особливо у випадку розробки та проведення спеціальних акцій, наприклад, спрямованих на випуск карток лояльності для ресторанів та продуктових магазинів.

Подорожі посідають друге місце як найвища категорія, на яку припадає 25% загальних витрат. Ця цифра свідчить про значний інтерес клієнтів до туризму, що дає можливість просувати нові види кредитних продуктів або туристичні картки з більш гнучким графіком погашення витрат на подорожі. Банки також можуть запропонувати бонуси для покриття витрат на подорожі, що також сприятиме збільшенню попиту на банківські послуги з боку клієнтів.

Купівля одягу посідає третє місце з часткою 15%. Це підкреслює той факт, що клієнти також купують одяг, і банки могли б врахувати цей попит, пропонуючи вужчі послуги, такі як кешбек за купівлю одягу або співпраця з певними магазинами.

Інші розділи, такі як розваги (20%), побутова техніка (10%), демонструють різницю у витратах споживачів. Наприклад, оскільки розваги займають високий відсоток витрат, можна сформуванати пакетні пропозиції на соціальні заходи або подорожі, які викличуть більший інтерес у клієнтів.

Таким чином, параметри, окреслені на діаграмі (див. рис. 3.5), свідчать про необхідність модифікації надання банківських послуг на основі організації витрат клієнта. Враховуючи ці тенденції, Приватбанк має шанс підвищити ефективність послуг, які він пропонує, оскільки банк зможе створювати рішення, адаптовані до потреб своїх клієнтів, а отже, підвищити рівень утримання клієнтури.

Вподобання клієнтів, наприклад, бажаний спосіб отримання інформації (через мобільний додаток, електронну пошту або SMS) [8], можуть допомогти налаштувати комунікацію у більш релевантний та зручний спосіб для кожного клієнта (табл. 3.6).

Таблиця 3.6 – Способи отримання інформації

Спосіб отримання інформації	Відсоток клієнтів (%)	Рекомендації щодо покращення
Мобільний додаток	50	Розширити функціонал, додати нові послуги.
Email-розсилки	30	Адаптувати контент під інтереси клієнтів.
SMS-інформація	20	Зменшити частоту розсилок, зосередитися на важливих новинах.
Соціальні мережі	15	Активізувати присутність, пропонувати акції.
Чат-боти	25	Покращити швидкість та якість обслуговування.
Особисті консультації	10	Запровадити гнучкий графік зустрічей.
Вебінари	12	Проводити регулярні інформаційні сесії.
Мобільні сповіщення	40	Збільшити частоту повідомлень про акції.
Зворотній зв'язок	22	Створити простий механізм для збору відгуків.
Огляд новинок	18	Регулярно інформувати про нові продукти.

Джерело: розроблено автором на основі опитування 500 респондентів



Рисунок 3.6 – Переваги клієнтів щодо способів отримання інформації

Джерело: створено автором на основі опитування 500 респондентів

Методи залучення клієнтів до Приватбанку відображені на рисунку 3.6. Крім того, цей рисунок також демонструє, як різні методи комунікації впливають на взаємодію з банком. Мобільний додаток 50% респондентів назвали найчастіше використовуваним каналом. Це свідчить про те, що користувачі таких сервісів готові брати участь у мобільних фінансах, а також про те, що користувачі очікують швидкого та зручного обслуговування, що вимагає інвестицій у мобільний додаток.

Наступну позицію займають електронні розсилки, яким віддають перевагу 30% клієнтів. Статистика показує, що більшість користувачів без проблем усвідомлюють необхідність отримувати інформацію про різноманітні пропозиції, нові акції та будь-які інші важливі деталі. За допомогою розробки контенту, що відповідає цілям цільової аудиторії, ПриватБанк може вдосконалити свою email-стратегію, щоб підвищити показники відкриттів та відповідей.

20% SMS-повідомлень також розглядаються як корисні, хоча вони менш популярні, ніж мобільні додатки або електронна пошта. Це може означати, що клієнти очікують отримувати сповіщення з певних питань, наприклад, про

очікуваний платіж, і тому хотіли б, щоб цей канал був зарезервований для такого відповідного використання.

Крім того, було відзначено, що 25% опитаних зазначили, що чат-боти є корисними інструментами для доступу до інформації, що свідчить про зростаючу тенденцію у використанні послуг, які використовують автоматизовану систему реагування. Одним із способів використання просунутих чат-ботів є покращення обслуговування клієнтів, яке використовується для задоволення їхніх потреб та запитів у міру їхнього надходження.

У світлі проведеного аналізу очевидно, що Приватбанку необхідно використовувати різні способи комунікації, щоб задовольнити потреби клієнтів. На додаток до мобільних технологій, інвестиції в канали електронної пошти та SMS можуть покращити клієнтський досвід та підвищити рівень утримання клієнтів.

Статистика свідчить, що близько 70% клієнтів схильні думати, що вони будуть схилитися до банку, який пропонує персоналізовані послуги. Це означає, що фінансові установи, які ефективно практикують персоналізацію, можуть значно підвищити свої шанси на конкурентоспроможність на ринку.

Для Приватбанку дуже важливо визначити пріоритетність технологій збору та аналізу даних, щоб мати змогу пропонувати фінансові рішення на індивідуальній основі. Це не лише покращить досвід клієнтів, але й допоможе банку покращити свій імідж та досягти безперервного розвитку навіть в умовах жорсткої конкуренції.

Збільшення продуктового асортименту

Стратегія зростання передбачає розширення асортименту продукції як реакцію на зміни в задоволенні потреб клієнтів і появу нових ринкових сил. Це може включати, наприклад, збільшення пріоритетності розподілу ресурсів на захист навколишнього середовища. Зростаюче занепокоєння споживачів ідеєю відповідального капіталізму змушує банки розробляти і виводити на ринок інвестиційні інструменти, орієнтовані на діяльність, яка не шкодить

навколишньому середовищу. Це можуть бути «зелені» облигації або інвестиційні інструменти, спрямовані на розвиток відновлюваної енергетики та інвестицій у неї (табл. 3.7).

Таблиця 3.7 – Потенційні екологічні інвестиційні продукти

Продукт	Опис	Орієнтовна дохідність (%)	Цільова аудиторія
Зелені облигації	Інвестиції у екологічні проекти	5-7	Інвестори, що цікавляться сталим розвитком
Фонди відновлювальної енергії	Інвестиції у сонячну, вітрову енергію	6-8	Екологічно свідомі споживачі
Екологічні кредити	Кредити на проекти з енергоефективності	4-6	Малі та середні підприємства
Соціально відповідальні інвестиції	Інвестиції у соціальні проекти	5-7	Соціально свідомі інвестори

Джерело: розроблено автором на основі [24]

Крім того, не слід забувати про кредитні продукти для мікро- та малих підприємств. Малі підприємства становлять значну частину економіки, і розробка спеціальних кредитних рішень для них може сприяти підвищенню лояльності до цього сегменту. Наприклад, надання кредитів зі знижками або ліберальними графіками погашення новим підприємствам може стимулювати підприємницьку активність та збільшити клієнтську базу (табл. 3.8).

Таблиця 3.8 – Відсоток малих підприємств за сферами діяльності

Сфера діяльності	Відсоток малих підприємств	Кількість підприємств
Роздрібна торгівля	30%	1200
Послуги	25%	1000
Виробництво	20%	800
Сфера ІТ	15%	600
Сільське господарство	10%	400

Джерело: розроблено автором на основі [24]

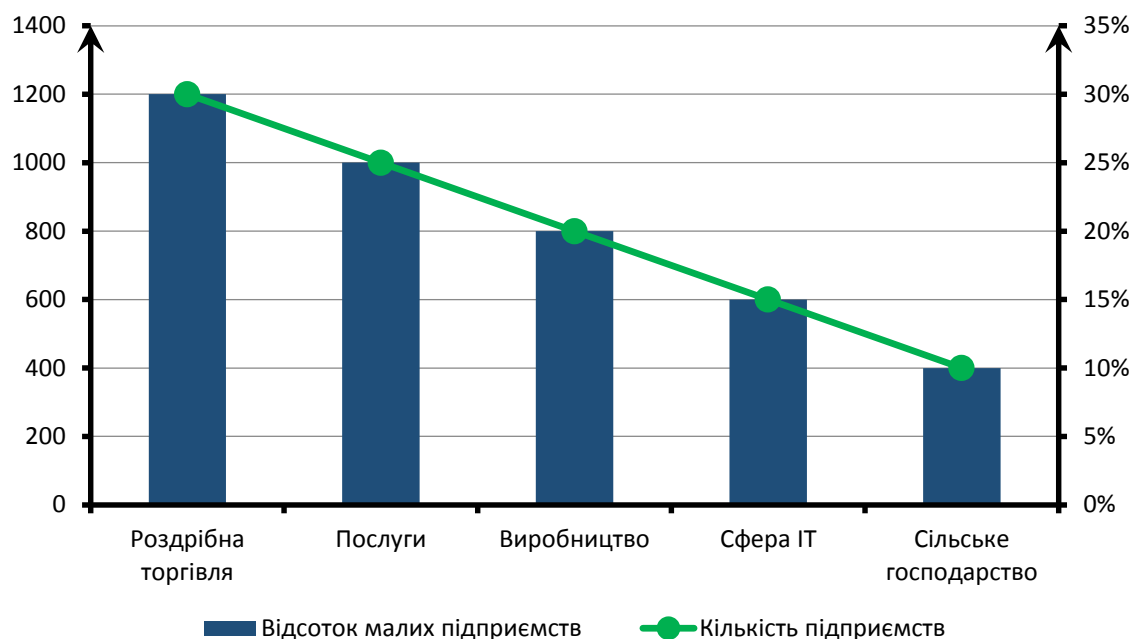


Рисунок 3.7 – Відсоток малих підприємств за сферами діяльності

Джерело: створено автором на основі [24]

Як показано на рисунку 3.7, класифікація малих підприємств за економічними секторами діяльності представлена в межах 2023 року. Видно, що сектор роздрібної торгівлі охоплює трохи більше 30%. Це підкреслює той факт, що в цьому секторі є значна кількість підприємств, і це є позитивним знаком для Приватбанку. Хоча він і розроблений для цього сегменту, банк також повинен подумати про його орієнтацію на певні цілі, що передбачають використання фінансових інструментів, таких як кредитні продукти для дрібних роздрібних торговців [24].

Іншим важливим сектором економіки є сфера послуг, частка якої становить 25%. Це означає, що малі підприємства активно працюють на ринку деяких послуг, що дозволяє здійснювати кредитування. Наприклад, підлогове покриття для обладнання або розширення бізнесу – це ті випадки, коли такі підприємства можуть скористатися пропозиціями.

Той факт, що частка власного капіталу, вкладеного у виробничий сектор, становить лише 20%, свідчить про те, наскільки важливим є цей сектор для економіки. Однак, оскільки більшість виробничих підприємств потребують

капітальних вкладень, ці два ефекти можуть заспокійливо вплинути на розвиток мікрокредитування для зростання малих підприємств [24].

Внесок ІТ-сектору становить 15%, що свідчить про зростаючу важливість технологій у бізнесі. Приватбанк може запропонувати спеціалізовані програми фінансування для ІТ-стартапів, які б стимулювали інновації та технологічний розвиток.

Малий бізнес у сільському господарстві становить лише 10% від загального обсягу природоохоронної діяльності. Тому необхідно щось робити для фінансування сільського господарства. Кредитування фермерів або надання їм будь-якої допомоги через програми могло б стати одним з ключових напрямків зростання в цьому секторі [24].

Відповідно, результати діаграми підкреслюють необхідність розширення асортименту кредитних продуктів АТ КБ «Приватбанк», звертаючи увагу на особливості сегментів малого бізнесу. Це, в свою чергу, дозволить банку посилити свої конкурентні переваги на ринку та залучити більше клієнтів.

Спектр може також включати фінансові консультаційні та освітні послуги, орієнтовані на малий бізнес. Це допоможе підприємцям отримати більше знань про фінансові інструменти, що також призведе до кращого використання запозичених коштів (табл. 3.9).

Таблиця 3.9 – Запропоновані освітні програми для підприємців

Програма	Опис	Цільова аудиторія	Тривалість (годин)
Основи фінансів	Введення в основи фінансового управління	Стартапи, малі бізнеси	10
Інвестиційна грамотність	Як правильно інвестувати у власний бізнес	Підприємці	12
Бізнес-планування	Як скласти бізнес-план	Стартапи, малі бізнеси	8
Управління ризиками	Ризики у бізнесі та їх управління	Підприємці	6

Джерело: розроблено автором

У таблиці представлені різні освітні програми, якими можуть скористатися малі підприємства за підтримки АТ КБ «Приватбанк». Кожна програма спрямована на певну сферу управління бізнесом, що розширює загальну сферу

розвитку підприємців. Основна мета курсу «Основи фінансів» – навчити підприємців необхідним методам управління фінансами, які дозволять їм приймати обґрунтовані рішення. Враховуючи мінливі часи, що впливають на бізнес, який є одним із ключових ресурсів кожної людини, курс «Інвестиційна грамотність» навчає про інвестиції, але більше про правильні способи інвестування, щоб отримати перевагу над конкурентами [24].

У курсі «Бізнес-планування» акцент робиться на формуванні необхідного розуміння та навичок для здійснення інвестицій та/або підтримки реалізації креативних бізнес-ідей, щоб максимізувати шанси на успіх. З огляду на сучасні проблеми менеджменту, підхід до управління ризиками виявляється одним з найбільш придатних для молодих засновників бізнесу, оскільки допомагає виявити, оцінити та усунути бар'єри на шляху до досягнення цілей їхнього бізнесу. Більше того, саме ці причини є також тими, що стимулюють розвиток малого бізнесу. Мета – допомогти клієнтам Приватбанку розвивати свій бізнес, що, в свою чергу, сприятиме підвищенню іміджу банку як ділового партнера, а також допоможе банку утримувати та залучати нових клієнтів. Вони покликані допомогти особливо привабливим функціям, які сприятимуть зростанню нового бізнесу для Приватбанку.

Таким чином, додавання послуг зелених інвестицій та мікрофінансування до пропозицій Приватбанку відповідає сучасним тенденціям і позиціонує банк як передового постачальника фінансових послуг.

3.2 Шляхи диверсифікації та підвищення ефективності використання банківськими послугами АТ Приватбанк

АТ КБ «Приватбанк» вважається однією з провідних і найбільш рейтингових банківських установ в Україні. Базові принципи пояснюють, як організація здатна адаптуватися з часом. Таким чином, вона постійно впроваджує інновації відповідно до змін на ринку та очікувань своїх клієнтів. Реалізоване розширення спектру послуг та підвищення їх ефективності є

стратегічними напрямками діяльності банку, які слугують не тільки збереженню, але й зміцненню його конкурентних позицій на фінансовому ринку [29].

Розширення сукупності пропозицій установи також можна розглядати як одну із стратегій диверсифікації. Наприклад, Приватбанк має намір розвивати спектр фінансових послуг, що пропонуються клієнтам, шляхом запуску карткових продуктів з різними умовами обслуговування, депозитів з гнучкими ощадними ставками та програм лояльності. Зокрема, у 2025 році банк планує запровадити програму «Кредит під 0 відсотків», яка користується великою популярністю серед молоді, що прагне отримати безвідсоткові кредити на придбання товарів та послуг. Про це свідчать результати опитувань, згідно з якими до 70% респондентів вважають, що такі програми покращують їхню фінансову безпеку [29].

Крім того, Приватбанк запустив депозитні програми з плаваючою відсотковою ставкою, які мають на меті заробити клієнтам додаткові гроші у разі підвищення облікової ставки НБУ. Наприклад, у 2023 році банк запровадив продукт «Депозит для зростання», який може зацікавити вкладника в тому сенсі, що процентна ставка зростає або знижується залежно від ринку, а не від стратегії банку. Це також стало більш вагомим стимулом для залучення нових вкладників, оскільки ставки, запропоновані вкладникам, були дуже волатильними.

Ще одним важливим аспектом плану розвитку Приватбанку, визначеним керівництвом, є прагнення до діджиталізації. Фактично, це був перший банк в Україні, який запропонував своїм клієнтам мобільні додатки та Інтернет-банкінг. За оцінками НБУ, частка клієнтів, які досі користуються будь-якими іншими каналами, окрім доступних цифрових, становить менше чверті. Фінансовій установі вдалося скоротити загальну кількість фізичних відділень на 20% у 2023 році, проте зростання транзакційної активності через мобільний додаток збільшилося на 45%. Тобто ступінь успішності стратегії діджиталізації є високим, оскільки банку вдається скорочувати витрати на обслуговування клієнтів.

Оскільки процеси стають дедалі більш діджиталізованими, зокрема процес найму на роботу, запровадження електронної ідентифікації було лише питанням часу. Згідно з відкритим для громадськості звітом НБУ, поява таких технологій зменшила кількість випадків шахрайства на 30%. Зокрема, організація розробила мобільний додаток зі штучним інтелектом для надання індивідуальних фінансових послуг своїм клієнтам.

Організація повинна вимагати і вимагає лізингового обладнання та систем, які є сучасними і складними технологіями, що включають такі речі, як блокчейн і штучний інтелект. Однією з різноманітних переваг, які пропонує штучний інтелект, є система управління кредитами, яку можна легко автоматизувати до рівня, коли схвалення кредиту займає секунди або хвилини, а не дні. У 2023 році зростання кредитів домогосподарствам становило 40%, що, як зазначалося вище, також було спричинене розвитком технологій.

Крім того, Приватбанк вживає інноваційних заходів щодо використання технології блокчейн з метою забезпечення грошових переказів та підвищення їхньої надійності. Використання цієї технології на тридцять відсотків підвищило ефективність контролю над транзакційними витратами, які несе організація [30].

Поряд зі зміною системи управління ризиками зростає географічна диверсифікація. У зв'язку з цим Приватбанк активно розробляє нові продукти та послуги, зокрема для іноземців та українських мігрантів. У 2023 році банк презентував інноваційну систему «Грошові перекази за кордон», яка дозволяє користувачам ефективно та безпечно переказувати кошти в Україну. Протягом року банк пережив колосальний сплеск на 180% в обсязі пропонованих послуг грошових переказів, що свідчить про те, що така послуга потрібна значній кількості людей.

Завдяки технологічним стартапам Приватбанку також вдалося додати різні послуги, такі як онлайн-платежі, фінансовий моніторинг та автоматизація бухгалтерської системи. Наприклад, після співпраці з деякими компаніями банк зміг розробити ефективну систему фінансового контролю, якою користуються

малі та середні підприємства [10]. Крім того, саме ця співпраця призвела до збільшення корпоративної клієнтури банку на 30% (табл. 3.10).

Таблиця 3.10 – Зростання обсягу різних банківських продуктів

Продукт	2021 (млн. грн.)	2022 (млн. грн.)	2023 (млн. грн.)	Зростання (%)	Коментар
Кредитні картки	1500	2500	4000	166.67	Зростання популярності кредиток
Депозити	3000	4500	7500	66.67	Підвищений інтерес до депозитів
Онлайн-послуги	500	1500	4500	200	Перехід до цифрових сервісів
Міжнародні перекази	200	600	1800	2000	Збільшення транзакцій за кордон
Споживчі кредити	800	1200	2500	108.33	Попит на споживчі кредити
Бізнес-кредити	600	1000	1800	200	Зростання кредитування МСБ

Джерело: розроблено автором на основі [67]

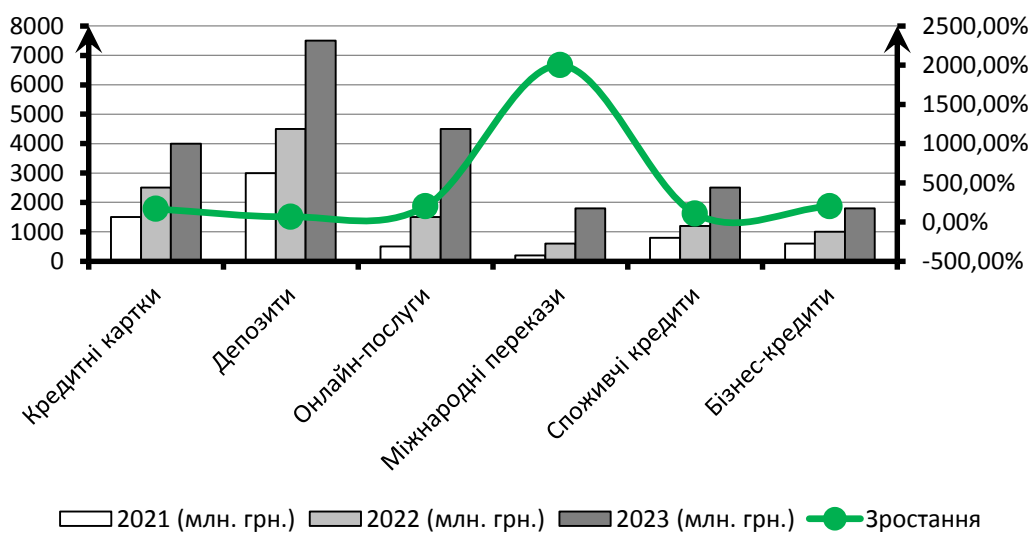


Рисунок 3.8 – Зростання обсягу різних банківських продуктів АТ Приватбанк за 2021–2023 роки

Джерело: створено автором на основі [67]

З ілюстрації (рис. 3.8) видно, що розвиток власних банківських послуг Приватбанку з 2021 по 2023 рік має більш чітко вибудовані – прописані тренди. Найвищі темпи спостерігаються у зростанні платежів, де, наприклад, грошові

перекази зросли на 10 пунктів, що свідчить про те, що все більше клієнтів бажають відправляти гроші за кордон. Ще одним позитивним каталізатором зростання стали новітні розробки у сфері інтернет-банкінгу, які збігаються з наданням послуг у глобальному розумінні. Зростання також відбулося завдяки ширшому доступу та використанню послуг інтернет-банкінгу, який розвивається паралельно зі світовим ринком послуг.

Далі зазначається, що одним із факторів, який сприяв швидкому впровадженню та прийняттю кредитних карток, є величезна зміна населення, яке перейшло до безготівкових розрахунків. (166,67%) Однак фактори, які б заспокоїли занепокоєння вкладників і заохотили їх брати участь в економіці, заохочуючи їх використовувати свої гроші, заохочуючи їх робити депозити, не набрали навіть жалюгідних 66,67%. Необхідність нових запозичень, особливо зараз, коли світова економіка зіткнулася з проблемами, є однією з головних причин збільшення обсягів кредитів, виданих як фізичним, так і юридичним особам, а не подовження термінів кредитування.

Зміна складу людей, які працюють у банківському секторі, – це питання, через яке пройшли і продовжують проходити багато, якщо не всі, сучасні банківські ринки в усьому світі. На цьому тлі Приватбанк докладає всіх зусиль для організації постійних внутрішніх навчальних семінарів для своїх співробітників з основ банківської справи та її новітніх технологій, програмного забезпечення та еволюції. У 2023 році 90% співробітників банку пройшли курси підвищення кваліфікації, що відповідає внутрішньому регламенту банку, який передбачає постійний навчальний процес без перерв, що доводить ефективність роботи менеджерів відділу обслуговування клієнтів банку.

Крім того, Приватбанк також створив внутрішню платформу, спрямовану на підвищення кваліфікації співробітників, де вони можуть записатися на курси з фінансів, технологій та комунікацій. Таким чином, банк може запропонувати кращий сервіс і таким чином підвищити задоволеність клієнтів (табл. 3.11).

Таблиця 3.11 – Інвестиції в навчання персоналу

Рік	Кількість тренінгів	Витрати на навчання (млн. грн.)	% працівників, які пройшли навчання	Відгуки учасників (%)	Оцінка ефективності (1-5)
2021	150	20	75	80	4
2022	200	30	80	85	4.5
2023	250	40	90	90	5

Джерело: розроблено автором на основі [24; 67]

Також корисно вимірювати задоволеність клієнтів організацією обслуговування клієнтів. Приватбанк періодично проводить різні види опитувань, щоб визначити, наскільки клієнти задоволені певним продуктом або послугою, що їм надається. Рівень задоволеності у 2023 році покращився на 15% порівняно з розширеним баченням, що свідчить про кращі стандарти обслуговування, ніж раніше (табл. 3.12).

Таблиця 3.12 – Рівень задоволеності клієнтів

Рік	Рівень задоволеності (%)	Основні проблеми клієнтів	Заходи для покращення	Витрати на поліпшення (млн. грн.)	Кількість опитаних (осіб)
2021	70	Довгий час обробки запитів	Автоматизація процесів	5	2000
2022	75	Високі комісії на міжнародні перекази	Перегляд тарифів	10	3000
2023	90	Нестача певних продуктів	Розширення асортименту	15	5000
2023	92	Низька інформаційна доступність	Поліпшення комунікацій	8	6000
2023	94	Відсутність особистого обслуговування	Підвищення кваліфікації менеджерів	12	7000

Джерело: розроблено автором на основі [67]

У наведеній таблиці проілюстровано зміни рівнів індексів задоволеності споживачів Приватного акціонерного товариства Комерційний банк «Приватбанк» протягом 2021 – 2023 років. Очевидно, що рівень задоволеності значно зріс: У 2021 році – рівень задоволеності становив 70%, у наступному, 2022 році – рівень, який залишився вищим за попередній, зафіксовано на рівні

94%. Це свідчить про те, що банк докладаеть зусиль для покращення послуг, які він пропонує своїм клієнтам.

Чітко визначені конкретні проблеми, з якими стикаються клієнти, зазвичай змінюються з часом. Наприклад, у 2021 році основним джерелом незадоволення клієнтів був найдовший час розгляду скарг. Як наслідок, банк провів автоматизацію процесів на суму 5 млн. грн. У 2022 році клієнти все ще скаржилися на високі ціни на послуги переказу коштів та пов'язану з цим високу вартість обслуговування, що спонукало до перегляду кошторису на суму 10 млн. грн.

Наприкінці 2023 року, почали з'являтися проблеми, серед яких виділялися зловживання з відходами, надмірний витік конфіденційної інформації та нецільове надання послуг. Тому після певного часу, витраченого на спостереження за ситуацією та аналіз проблем, банк поведився досить ґрунтовно і вирішив інвестувати 15 млн. грн.. у вдосконалення продуктового ряду та 12 млн. грн.. у розвиток управлінських компетенцій.

Зростання клієнтської бази також свідчить про більшу залученість у процес зворотного зв'язку. Опитування 7000 осіб, проведене у 2023 році, вкотре підтвердило прагнення банку до кращого розуміння клієнтів. Загалом, у таблиці представлено результати покращень, зроблених заради клієнтів.

Приватбанк завжди уважно ставиться до численних викликів і шукає шляхи розвитку, одним з яких є впровадження штучного інтелекту (ШІ) для автоматизації багатьох бізнес-процесів. Крім того, поточний рік відзначився впровадженням нової методології оцінки ризиків, пов'язаних з кредитною касетою, яка тепер включає двадцять п'ять відсотків від чистого очікуваного збитку через дефолт позичальників. Тому, зважаючи на все вищезазначене, перспективи застосування ШІ в кредитних системах є оптимістичними, оскільки інновація сприяє зменшенню кредитних ризиків (табл. 3.13).

Таблиця 3.13 Вплив ШІ на кредитування

Показник	2021	2022	2023	Зміна (%)
Кількість кредитів	10000	15000	21000	40
Відсоток невиконаних кредитів	12%	10%	7%	-25
Час обробки заявок (дні)	5	3	1	-80
Середній розмір кредиту (тис. грн.)	50	70	90	28.57
Кількість кредитних продуктів	5	8	12	50

Джерело: розроблено автором на основі [67]

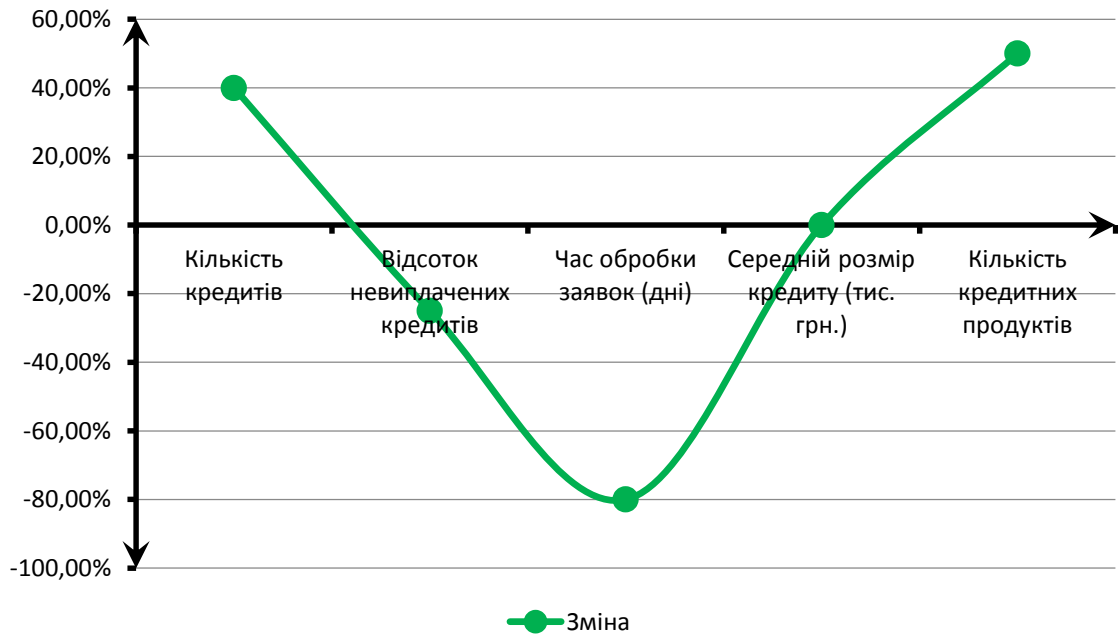


Рисунок 3.9 – Аналіз змін у кредитуванні АТ Приватбанк

Джерело: створено автором на основі [67]

Показники кредитування АТ КБ «Приватбанк» за досліджуваний період (2021-2023 рр.) демонструють дуже сприятливі тенденції, про що свідчать як графік (рис. 3.9), так і таблиця (табл. 3.13), і свідчать про впровадження прикладних технологій, насамперед, штучного інтелекту. Це підтверджується тим, що загальний обсяг виданих кредитів зріс на 40%, що свідчить про сильну схильність до запозичень і, відповідно, про те, що маркетингові стратегії банку використовувалися агресивно. Зростання довгострокових кредитів на 25% було досягнуто завдяки посиленню управління кредитними ризиками для вже існуючих клієнтів та кращому управлінню кредитними ризиками для нової клієнттури. Також було помічено, що середній час, необхідний для оцінки та обробки заявки, скоротився з п'яти днів до одного дня. Це означало, що ручна

робота стала простішою завдяки використанню машин. Середній розмір кредиту збільшився на 28,5%, що свідчить про те, що користувачі більше довіряють мікрофінансовим установам, ніж раніше, і готові брати більші суми, ніж раніше. Частка основної суми боргу в структурі кредитних продуктів, що обтяжували ринки, зросла на 50%, що, очевидно, означає, що відбулася диверсифікація продуктів на ринку по відношенню до споживачів. Ці цифри свідчать про ефективність модернізації технологій, що застосовуються в конкретному процесі кредитування, що дозволило підвищити ефективність банківської послуги в цілому.

Приватбанк здійснив низку ініціатив, спрямованих на створення всеохоплюючих фінансових платформ, які можуть охоплювати різноманітні банківські продукти та послуги. Таким чином, клієнти можуть отримати доступ до багатьох фінансових рішень без необхідності звертатися до різних провайдерів. Так, у 2023 році банк запровадив нову платформу для малого та середнього бізнесу, яка, своєю чергою, охоплює досить сумнівні функції бухгалтерського обліку, фінансів та маркетингу (табл. 3.14).

Таблиця 3.14 – Розвиток фінансових платформ

Показник	2021	2022	2023	Зміна (%)
Кількість користувачів платформи	5000	20000	50000	150
Обсяг фінансування через платформу	50 млн. грн.	200 млн. грн.	500 млн. грн.	150
Задоволеність користувачів	70%	80%	90%	25
Кількість функцій платформи	10	15	20	33.33
Час обробки транзакцій (хв.)	10	5	2	-80

Джерело: розроблено автором на основі опитування клієнтів [10]

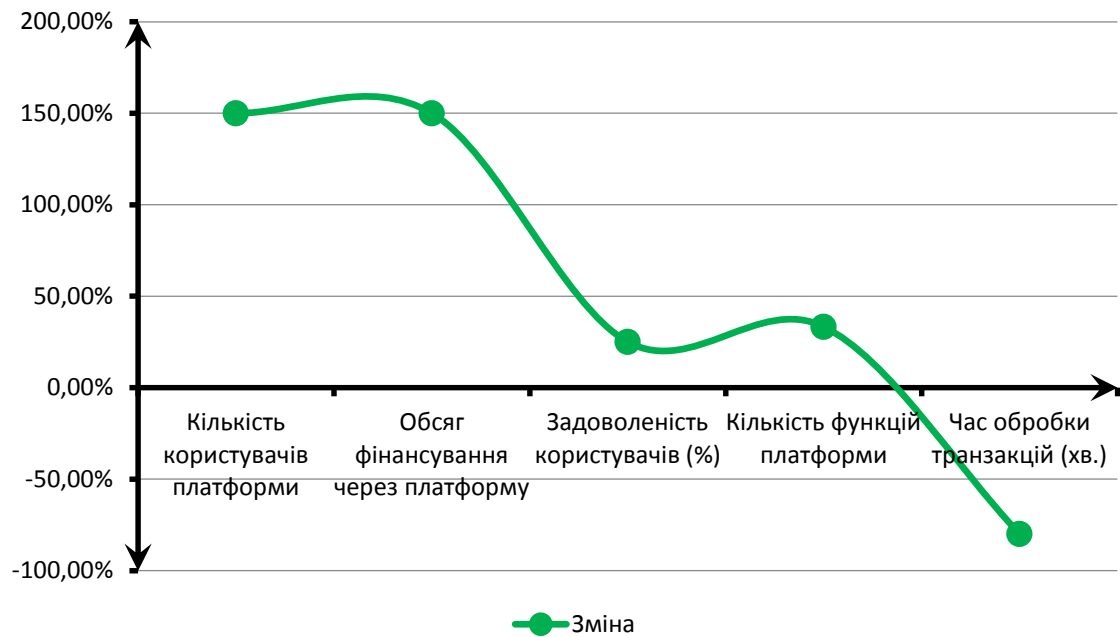


Рисунок 3.10 – Динаміка показників використання платформи АТ Приватбанк
Джерело: створено автором на основі опитування клієнтів [10]

На рисунку зображено криву взаємодії з платформою Приватбанку, що свідчить про те, що платформа була успішно прийнята та використовується цільовою аудиторією. Про ступінь готовності клієнтів до використання нової цифрової платформи свідчить збільшення кількості користувачів платформи на 150%. Загальний обсяг транзакцій, зафіксованих за цей період, також збільшився на 150%, що підтверджує розуміння того, що метою платформи є надання послуг клієнтам.

Рівень задоволеності користувачів збільшився на 25%, що може бути пов'язано з розширенням платформи додатковими функціями, які роблять її більш зручною для користувачів. Частка функціональних можливостей платформи також зросла на 33,33%, що свідчить про прогрес і подальше вдосконалення дизайну відповідно до вимог користувачів.

Після того, як технологічна платформа стала доступною, фірми шукали та реалізовували нові можливості в бізнес-процесах і підвищили ефективність, дозволивши скоротити час проведення транзакцій з десяти хвилин до двох, що призвело до зростання ефективності на 80%. Загалом, ці зміни свідчать про

прогрес діджиталізації в банку щодо покращення послуг, які пропонуються клієнтам, що підвищує імідж банку, а отже, і його конкурентоспроможність.

Крім того, згідно з оновленою інформацією, стратегія Приватбанку не обмежується одним географічним регіоном, оскільки вони планують орієнтуватися на громадян України, які проживають за межами України. У 2023 році також планується запуск програми «Приватбанк Експрес», за допомогою якої переважна більшість українців, які проживають і працюють у Європі, зможуть відкривати рахунки за короткий проміжок часу. За аналітичними прогнозами банку, ця програма є виправданою, оскільки передбачається, що вона принесе банку додаткові сто мільйонів гривень на рік (табл. 3.15).

Таблиця 3.15 – Результати програми «Приватбанк Експрес»

Показник	2022	2023	Зміна (%)
Кількість відкритих рахунків	1000	8000	700
Обсяг переказів	10 млн. грн.	80 млн. грн.	700
Задоволеність клієнтів (%)	85%	90%	5
Кількість активних користувачів	500	3000	500
Час обробки відкриття рахунку (хв.)	15	5	-66.67

Джерело: розроблено автором на основі [67]

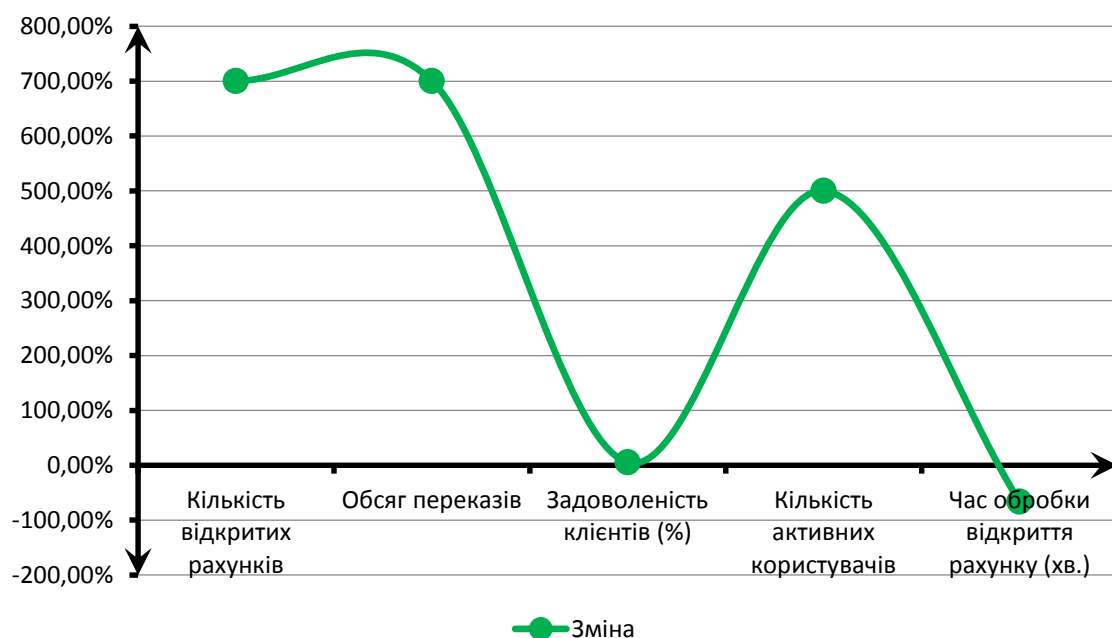


Рисунок 3.11 – Результати програми «Приватбанк Експрес»

Джерело: створено автором на основі [67]

Як показано на графіку (рис. 3.11), результати програми «Експрес», впроваджені в Приватбанку, можна легко помітити. На 700% збільшилася кількість відкритих рахунків – з 1000 (2022 р.) до 8000 (2023 р.). Це свідчить про те, наскільки високо цінують програму клієнти, які потребують простого та швидкого способу відкриття рахунків.

Обсяг переказів зріс у сім разів – з 10 млн. грн. до 80 млн. грн. Позитивна динаміка спостерігається і в ситуації з кількістю споживачів, які почали здійснювати перекази, оскільки вони також почали користуватися наданими послугами. Індекс задоволеності клієнтів зростає з попереднього рівня задоволеності 85% до нового, наприклад, 90%.

Це сприятливий розвиток подій для рівня обслуговування та загальної задоволеності клієнтів. Розширення та збереження цільової аудиторії в додатку також було ефективним: активна база користувачів зросла з 500 до 3000 користувачів. Крім того, технологія відкриття рахунку дозволила мінімізувати час, необхідний для відкриття рахунку, зі звичайних 15 хвилин до 5 хвилин. Хоча подача документів має бути здійснена на початку, відкриття рахунку стало простим з точки зору часу, що витрачається на це.

За результатами вивчення доступних джерел можна з упевненістю зробити висновок, що реалізація програми «Приватбанк Експрес», яка відповідає як існуючим потребам, так і тенденціям ринку, напевно, була виконана з максимальним потенціалом. Це, в свою чергу, позитивно впливає на імідж банку та його конкурентні переваги.

Глобальна стратегія АТ КБ «Приватбанк» щодо диверсифікації та розвитку банківських послуг стала реальністю. Завдяки впровадженню нових технологій, впровадженню нових продуктів та послуг, а головне – якісному обслуговуванню, банку вдалося не тільки утримати існуючих клієнтів, але й залучити, можливо, навіть нових, враховуючи передові технології. Це також має на меті не лише зберегти та розширити частку банку на ринку фінансових послуг в Україні, але й забезпечити зростання цієї частки навіть у технологічну епоху ринку.

Таблиця 3.1 - Можливі напрямки розвитку банківських послуг для
ПриватБанку

Напрямок розвитку	Конкретні пропозиції	Примітки
Посилення цифрових послуг	Розширення можливостей мобільного банкінгу (розумні помічники, інтеграція з іншими сервісами, безпека)	Збільшення зручності та доступності банківських послуг для клієнтів
	Розвиток інтернет-банкінгу (інтуїтивний інтерфейс, аналіз фінансових операцій, інвестиції)	Покращення користувацького досвіду та залучення нових клієнтів
	Впровадження нових цифрових каналів (чат-боти, голосові помічники, VR/AR)	Розширення каналів взаємодії з клієнтами та підвищення ефективності обслуговування
Персоналізація послуг	Розробка індивідуальних фінансових рішень (кредити, інвестиції, програми лояльності)	Збільшення лояльності клієнтів та підвищення ефективності продажів
	Використання даних для покращення обслуговування (аналіз транзакцій, соціальних мереж)	Проактивне надання клієнтам необхідних послуг та підвищення якості обслуговування
Розширення спектру фінансових продуктів	Інвестиційні продукти (індексні фонди, ETF, криптовалюти)	Залучення нових клієнтів та диверсифікація джерел доходу
	Страхові продукти (банківські картки зі страхуванням)	Надання комплексних фінансових рішень клієнтам
	Послуги для малого та середнього бізнесу (кредитування, обслуговування, консультації)	Розширення клієнтської бази та зміцнення позицій на ринку корпоративного обслуговування
Соціальна відповідальність	Екологічні проекти (підтримка екологічних ініціатив, розробка екологічних продуктів)	Підвищення іміджу банку та залучення екологічно свідомих клієнтів
	Соціальні проекти (підтримка освіти, охорони здоров'я, благодійності)	Сприяння розвитку суспільства та зміцнення довіри клієнтів
Унікальні пропозиції	Партнерства з іншими компаніями (авіакомпанії, роздрібні мережі)	Розширення спектра послуг та залучення нових клієнтів
	Розробка інноваційних продуктів (блокчейн, штучний інтелект)	Підвищення конкурентоспроможності та створення нових можливостей для розвитку

Джерело: складено автором

ПриватБанк є одним із найбільших і найінноваційніших банків в Україні, проте фінансовий сектор продовжує швидко розвиватися, і для збереження своїх лідерських позицій банку необхідно вдосконалювати свої послуги та пропозиції. Одним із ключових напрямків є посилення цифрових послуг. Це може включати розширення функціональності мобільного та інтернет-банкінгу, впровадження інструментів для аналізу фінансових операцій та створення інтерактивних інтерфейсів для користувачів. Використання нових технологій, таких як голосові помічники, чат-боти, а також інтеграція з популярними сервісами може значно покращити досвід клієнтів і зміцнити позиції банку на ринку.

Ще одним важливим напрямком розвитку є персоналізація банківських послуг. ПриватБанк може пропонувати індивідуальні фінансові рішення на основі аналізу поведінки клієнтів, використовуючи дані про транзакції та інші джерела інформації. Це дозволить банку створювати персоналізовані кредитні пропозиції, інвестиційні портфелі та програми лояльності, що будуть максимально відповідати потребам кожного клієнта. Такий підхід може суттєво підвищити рівень задоволеності клієнтів та сприяти їх лояльності.

Крім того, банк може розширити спектр фінансових продуктів, орієнтуючись на сучасні тенденції ринку. Наприклад, залучення нових інвестиційних інструментів, таких як ETF чи криптовалюти, або пропозиція комплексних страхових продуктів у співпраці з іншими фінансовими установами можуть залучити клієнтів з різними рівнями доходів і ризикоємністю. Розробка спеціальних програм для малого та середнього бізнесу також відкриє нові можливості для банку, забезпечуючи підтримку підприємців на всіх етапах розвитку їхнього бізнесу.

В дослідженні були розглянуті аспекти підвищення ефективності банківських послуг АТ КБ «Приватбанк» та зроблені висновки щодо кількох пріоритетних напрямків зростання. Перш за все, одним з найважливіших аспектів підвищення конкурентоспроможності є адаптація продуктів банку до смаків та вподобань клієнтів різних вікових груп, що робить його клієнтоорієнтованим та підвищує рівень задоволеності клієнтів. Дослідження

споживчих вподобань показують, що більшість споживачів надають перевагу простоті та швидкості взаємодії, а отже, необхідно приділяти більше уваги таким ефективним рішенням, як мобільний та інтернет-банкінг.

Стратегічне зростання банківських послуг, яке полягає у розширенні спектру пропонованих кредитних продуктів, перегляді існуючих програм та запуску нових, таких як екологічні інвестиційні продукти, що сприяє залученню потенційних клієнтів та зміцненню вже існуючих. Стратегія також передбачає запуск нових продуктів, орієнтованих на малі та середні підприємства, включаючи мікрокредитування.

Крім того, зростаюча тенденція використання мобільного банкінгу серед молоді свідчить про нагальну потребу в розширенні каналів надання цифрових послуг, щоб залучити більше клієнтів старшого віку. Додавання індивідуальних пропозицій та схем лояльності, наприклад, також є фактором, який може підвищити рівень задоволеності клієнтів.

Таким чином, інвестиції, спрямовані на розвиток персоналу та технологій, включаючи впровадження штучного інтелекту та автоматизацію процесів, сприяють мінімізації витрат та максимізації ефективності банку, що сприяє подальшій консолідації його місця в конкурентному середовищі банків.

ВИСНОВКИ

Дипломна робота була присвячена аналізу ефективності використання банківських послуг та підвищенню конкурентоспроможності АТ КБ «Приватбанк» на ринку фінансових послуг України. Тема дослідження є актуальною, оскільки банківська система, враховуючи процеси глобалізації та діджиталізації, з часом стає все більш динамічною та інноваційно орієнтованою, як з точки зору технологій, так і з точки зору управління. Здатність банківської установи виживати та розвиватися в сучасних умовах значною мірою залежить від її реакції на зміни зовнішнього середовища, а саме: ринкові зрушення, технологічний прогрес та зміну профілів клієнтів. Тому важливість досліджень, спрямованих на підвищення ефективності надання банківських послуг, є очевидною для стабільності та зростання банківських установ у цьому часовому проміжку.

Результати дослідження свідчать про те, що найбільш актуальним питанням у підвищенні ефективності діяльності банків є покращення якості послуг у поєднанні зі стратегією скорочення витрат. Ці два аспекти є особливо важливими на українському ринку фінансових послуг, де існує жорстка конкуренція, а також у періоди економічної турбулентності, спричиненої різноманітними вимогами. Це стосується різних аспектів, таких як глобальні економічні спади, політичні ризики, зміни в законодавстві та розвиток технологій, які вимагають змін у роботі банківської галузі в більшості випадків.

У теоретичному розділі дослідження детально досліджено сутність банківських послуг, їхній внесок у фінансову стійкість банківського порядку, а також у нарощування активів комерційних банків. Надання банками вищезазначених послуг означає багато фінансових інструментів та операцій - кредитування, розрахунково-касове обслуговування, інвестування тощо, які надаються клієнтам для ефективного використання наявних у них коштів. Тим не менш, надання таких послуг пов'язане з певними ризиками, серед яких

ключовими є кредитний ризик, ризик ліквідності та ризик зміни процентної ставки. Це актуалізує важливість управління ризиками в банківській діяльності. У роботі проаналізовано сучасні підходи до управління ризиками в банківському секторі, зокрема, управління активами та пасивами банків. Сюди входять такі методи, як контроль ліквідності, обмеження ризику процентних ставок і підвищення якості банківських активів шляхом перерозподілу кредитного портфеля та інвестицій.

Особливу увагу було приділено питанням, пов'язаним з управлінням банківськими послугами. Передбачається, що управління банківськими послугами – це сукупність процесів, які спрямовані на планування, організацію, контроль та оцінку банківських процесів. Слід зазначити, що ці процеси повинні бути чітко визначені та добре контрольовані, а також модифіковані залежно від змін, що відбуваються на ринку. З цією метою інформаційні технології є важливим фактором підвищення ефективності за рахунок автоматизації процесів управління та зниження операційних витрат, а також підвищення точності та швидкості банківських операцій.

В аналітичному розділі дипломної роботи було досліджено діяльність Приватбанку, найбільшого банку в Україні за розміром активів, клієнтської бази та розвитку банківського сектору. Було детально проаналізовано структуру активів та пасивів банку. У дослідженні оцінювалися різні рівні ліквідності, а також ефективність використання наявних ресурсів і прибутку, отриманого банком. Особливу увагу було приділено таким питанням, як ефективне управління кредитним портфелем, підвищення диверсифікації розміщення коштів, впровадження нових технологій, спрямованих на зниження собівартості операцій, а також покращення обслуговування клієнтів.

АТ КБ «Приватбанк» продемонстрував надзвичайний потенціал для майбутнього розвитку в результаті впровадження диверсифікації банківських продуктів та використання сучасних інформаційних технологій, що є актуальним. Очевидною конкурентною перевагою Приватбанку перед своїми конкурентами є його швидка адаптивність до будь-яких змін на ринку і, перш за

все, просування винаходів, що допомагає банку утримувати своїх старих клієнтів і водночас залучати нових клієнтів до користування банківськими послугами. У цьому випадку робота з клієнтами дистанційно, використовуючи передові технології та мобільні рішення, такі як мобільні додатки, інтернет-банкінг тощо, допомагає банку скоротити витрати, пов'язані з необхідністю надання фізичного простору та людських ресурсів, але при цьому він все ще здатен ефективно обслуговувати своїх клієнтів. Така ефективність означає, що банк може добре функціонувати навіть при розширенні спектру послуг для своїх клієнтів.

Підходи до управління ризиками Приватбанку були перевірені незалежними експертами. Вони стверджують, що оскільки ефективне управління ризиками зменшує ймовірність збитків і забезпечує високу ліквідність банку, воно є ключовим фактором банківської стабільності. З огляду на це, Приватбанк вирішує питання, пов'язані з кредитним ризиком, використовуючи передові методології для максимізації потенціалу генерування доходів, обмежуючи при цьому обсяг проблемної заборгованості. Крім того, банк застосовує стратегію страхування ризиків з метою захисту своїх активів і контролю рівня понесених збитків.

В рамках інших питань практичні кроки, спрямовані на вдосконалення банківських послуг АТ КБ «Приватбанк», включають, але не обмежуються впровадженням технологічних досягнень, таких як штучний інтелект в управлінні даними та прогнозуванні кредитних ризиків, оптимізацією процесів прийняття рішень, пов'язаних з кредитуванням, та запуском інших послуг, спрямованих на задоволення потреб клієнтів на даний момент. Наприклад, це може включати, але не обмежуватися наданням індивідуальних кредитних продуктів для підприємств малого та середнього бізнесу, впровадженням нових споживчих мікрофінансових продуктів, інвестиційних схем, орієнтованих на пересічних громадян, тощо.

Важливою частиною цієї роботи є розділ рекомендацій, одним з яких є покращення сервісу. У сучасну епоху клієнти стають все більш вибагливими і поблажливо ставляться до банків, вимагаючи від них не тільки найкращої якості

фінансових послуг, але й доступності таких послуг. Таким чином, однією з головних проблем, яку має вирішити банк, є вдосконалення системи обслуговування, що включає в себе впровадження нових засобів комунікації з клієнтами, таких як чат-боти та послуги консультантів, що пропонуються через мобільні додатки та інші інтернет-інструменти. Крім того, більш ефективно надання послуг допоможе банку задовольнити індивідуальні потреби клієнтів і, як наслідок, підвищити рівень їхнього утримання.

Іншим важливим фактором, який необхідно враховувати при вдосконаленні банківських послуг, є розширення асортименту продуктів, що надаються клієнтам. У нинішніх умовах зростає попит на банківські продукти, які є індивідуалізованими та пристосованими до ринкових умов. Тому важливо, щоб Приватбанк зосередився на подальшому розвитку прогресивних фінансових інструментів, особливо у сфері інвестицій, страхування та кредитування. Цей крок зміцнить потенціал банку не лише в обслуговуванні існуючих клієнтів, але й у розширенні клієнтської бази та частки ринку для нових клієнтів, таким чином покращуючи його конкурентну перевагу в галузі.

Реалізація цих пропозицій дозволить Приватбанку зміцнити свою присутність на ринку фінансових послуг, ефективно використовувати ресурси та забезпечити зростання навіть у поточних економічних умовах. Наприклад, банк зможе використовувати цифрові технології для підвищення ефективності за рахунок значного скорочення операційних витрат, покращення обслуговування клієнтів і, зрештою, їхньої задоволеності.

Підсумовуючи, можна констатувати, що всі цілі дипломної роботи були досягнуті. Проведене дослідження дозволило встановити актуальність банківських послуг та управління активами для комерційних банків, враховуючи зростаючу конкуренцію на ринку фінансових послуг. Сформульовані в роботі пропозиції можуть бути використані для підвищення ефективності діяльності АТ КБ «Приватбанк» та сприяти його зростанню і розвитку.

Заходи, запропоновані в цій роботі, а саме: впровадження нових технологій, покращення послуг та розширення банківських продуктів, дозволять

Приватбанку не тільки зберегти свій статус основного конкурента на ринку, але й успішно змінити свою конкурентоспроможність. Як і будь-яка інша банківська установа, Приватбанк повинен постійно зазнавати змін у зв'язку зі змінами клієнтів, економіки та технологій, і саме тому пропозиції, викладені в цій дипломній роботі, можуть бути застосовані в стратегії розвитку банку на найближчі роки.

Таким чином, дипломна робота суттєво допомогла в розумінні існуючих тенденцій розвитку банківських послуг з особливим акцентом на їх завданнях сприяння стабільності банківського сектору та підвищення конкурентоспроможності банків в Україні.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Агрес О. Г., Тимків І. М. Економічна сутність співпраці банків та страхових компаній. *Економічний вісник Національного гірничого університету*. 2019. № 3. С. 90-98.
2. Агрес О. Г., Томашевський Ю. М. Bancassurance як вигідна модель співпраці банків і страхових компаній. *Економічний вісник*. Серія: Фінанси, облік, оподаткування. 2020. Вип. 5. С. 13-21.
3. Божко В. П., Карацева І. Ю. Деякі аспекти оптимізації відсоткових платежів при формуванні фінансових ресурсів підприємства за рахунок банківського кредитування. *Економіка та управління підприємствами машинобудівної галузі*. 2008. № 3. С. 25–37.
4. Валежна М. С. Організація обліку та контролю депозитних операцій банку. *Управління розвитком*. 2013. № 17. С. 38-41.
5. Владика Ю., Приступко А. Інноваційні технології в банкінгу як спосіб підвищення ефективності використання ресурсів банківської установи. *Економіка та суспільство*. 2023. № 56. URL: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2023-56-39>
6. Гавриш А. А. Управління прибутковістю комерційного банку за рахунок розвитку банківських послуг : магістерська робота. 2020. URL: <https://dspace.znu.edu.ua/jspui/handle/12345/2418>
7. Герасимович А. М., Морозова-Герасимович Н. А. Методичні засади до організації обліку банківських інновацій. *Бухгалтерський облік, аналіз та аудит: проблеми теорії, методології, організації*. 2016. Вип. 1. С. 31-37.
8. Гончаренко А. М. Фінансові послуги комерційного банку : thesis. 2021. URL: <http://local.lib/diploma/Honcharenko.pdf>
9. Гребенікова О. В., Татар М. С., Коваль М. І. Конфігурації взаємодії банків і страхових компаній для забезпечення їх сталого розвитку в умовах глобальних викликів. *Проблеми економіки*. 2020. № 4. С. 294-304.

10. Грищенко К. О. Політика управління активами АТ КБ «ПриватБанк»: магістерська робота. 2019. URL: <https://dspace.znu.edu.ua/jspui/handle/12345/3002>
11. Джулій Л. В., Білорусець Л. М., Ємчук Л. В., Бочуля Н. В. Особливості організації управлінського обліку в банках України. *Вісник Хмельницького національного університету. Економічні науки*. 2020. № 4(1). С. 86-89.
12. Джулій Л. В., Грицаюк М. Організаційні аспекти та система обліку депозитних операцій банківських установ. *Вісник Хмельницького національного університету. Економічні науки*. 2017. № 3(1). С. 136-139.
13. Долбнева Д. В. Взаємовплив банків та підприємств у контексті банківського кредитування в Україні. *Вісник Запорізького національного університету. Економічні науки*. 2013. № 1. С. 179-187.
14. Єчина К. А. Особливості сучасного кредитування підприємств. *Управління розвитком*. 2013. № 22. С. 53-55.
15. Жук М. О., Здрок В. В. Аналіз динаміки величини внутрішніх валових заощаджень України. *Науковий вісник НЛТУ України*. 2014. Вип. 24.2. С. 245-253.
16. Зоря О. П., Драгниш М. С. Удосконалення організації обліку безготівкових операцій банківської установи. *Ефективна економіка*. 2020. № 11. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/efek_2020_11_60
17. Зоря О. П., Макаренко А. А. Удосконалення обліку касових операцій з клієнтами банківської установи. *Ефективна економіка*. 2019. № 10. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/efek_2019_10_46
18. Зоря О. П., Малишев Р. В. Теоретичні засади ведення обліку безготівкових розрахунків суб'єктів господарської діяльності банківськими установами. *Інвестиції: практика та досвід*. 2015. № 18. С. 77-79.
19. Зюкова М. М., Вороніна В. Л., Сироштан І. О. Облік депозитних операцій банків із клієнтами. *Науковий вісник Херсонського державного університету. Сер. : Економічні науки*. 2018. Вип. 30(2). С. 124-128.
20. Камінська М. Б. Особливості організації обліку доходів і витрат у

банках. *Вісник Житомирського національного агроекологічного університету*. 2015. № 2(2). С. 147-153.

21. Катранжи Л. Л., Марина А. С. Страхування як спосіб забезпечення безпеки банківського кредитування. *Економіка, управління та адміністрування*. 2020. № 1. С. 116-122.

22. Кащенко О. Організація обліку та аудиту грошових потоків та розрахунків на прикладі підприємств сфери технічного обслуговування автомобілів. *Вісник Київського національного університету імені Тараса Шевченка. Економіка*. 2010. Вип. 118. С. 25-26.

23. Коблянська О. І., Захарчук А. І., Коблянська Г. Ю. Методика і організація обліку доходів і витрат банківських установ. *Modern economics*. 2019. № 13. С. 130-134.

24. Козлов А. С., Вергун А. М. Фінансові інвестиції та їх вплив на діяльність підприємств : thesis. 2020.
URL: <https://er.knutd.edu.ua/handle/123456789/15867>

25. Косова Т.Д., Біляк С.Л., Розводовська М. А. Депозитні і кредитні операції банківської установи в умовах надзвичайного стану: організація і методика обліку, аналізу, аудиту. *Проблеми системного підходу в економіці*. 2022. №3. С. 93-98.

26. Косова Т.Д., Біляк С.Л., Розводовська М. А. Організація і методика обліку депозитних і кредитних операцій банківської установи в умовах надзвичайного стану: матер. XIII міжн. наук.-практ. інтернет-конф. «Фінанси, облік та оподаткування: теорія і практика» (24 листоп. 2022 р., м. Київ). К.: НАУ, 2022. С.56.

27. Коцюбенко В. О. Методи оцінки та мінімізації кредитного ризику ПАТ КБ «ПриватБанку» : thesis. 2018.
URL: <http://dspace.oneu.edu.ua/jspui/handle/123456789/7676>

28. Кравченко Т. Д., Колеснікова О. П., Тигранян В. С. Напрями розвитку страхування банківських ризиків в Україні. *Проблеми системного підходу в економіці*. 2020. Вип. 3(2). С. 73-78.

29. Криховецька З., Кохан І. Проблеми та шляхи вдосконалення формування фінансових ресурсів банків. *Економіка та суспільство*. 2022. № 39. URL: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2022-39-10>
30. Кусторовська О. О., О К. О. Система бухгалтерського обліку в банківських установах (на прикладі АТ КБ «Приватбанк») : master's thesis. 2019. URL: <http://elartu.tntu.edu.ua/handle/lib/29892>
31. Кучерук І. В., Козинець А. О. Організація обліку та контролю депозитних операцій в комерційних банках. *Економіка і управління*. 2018. № 4. С. 118-123.
32. Лисенок О. В. Оцінка впливу валового внутрішнього продукту на зміни у депозитних ресурсах банків. *Формування ринкових відносин в Україні*. 2020. № 12. С. 14-19.
33. Любар О. О. Облікове забезпечення управління розрахунками з контрагентами за товарними операціями. *Агросвіт*. 2020. № 1. С. 48-60.
34. Малкіна Я. Д. Нова класифікація витрат та система управлінського обліку розрахунків за податковими зобов'язаннями банків України. *Інвестиції: практика та досвід*. 2020. № 21-22. С. 101-105.
35. Малкіна Я. Д. Нормативно-правове забезпечення системи обліку податкових розрахунків банківських установ України. *Бухгалтерський облік, аналіз та аудит: проблеми теорії, методології, організації*. 2016. № 2. С. 88-103.
36. Матвієнко В. П., Заводовська Л. А. Особливості організації обліку інноваційних банківських продуктів. *Вісник Житомирського державного технологічного університету*. Серія : Економічні науки. 2015. № 2. С. 65-70.
37. Матюха В. І. Бухгалтерський облік розрахунків підприємства за товарними операціями, Мисака Г. В. (2018). Національна бібліотека України імені В. І. Вернадського. URL: [http://nbuv.gov.ua/UJRN/molv_2018_1\(2\)_88](http://nbuv.gov.ua/UJRN/molv_2018_1(2)_88)
38. Мельниченко, О. В. Теорія, методологія та практика обліку, аналізу і аудиту електронних грошей в банках; Житомир. Держ. Технол. Ун-т. Житомир: ЖДТУ, 2015. 383 с.
39. Несенюк Є.С., Журавель І. А., Яковенко В. П. Економічні проблеми

співпраці підприємств із банківськими установами і страховими компаніями. *Економіка підприємства: сучасні проблеми теорії та практики*: матеріали одинадцятої міжнар. наук.-практ. конф., 09-10 вересня 2022 р. Одеса: ОНЕУ, 2022. С. 357-358.

40. Несенюк Є.С., Журавель І. А., Яковенко В. П. Управління фінансовими ресурсами банківських установ і страхових компаній: інтеграційний аспект. *Проблеми системного підходу в економіці*. 2022. №2. С. 86-90.

41. Панченко О., Маслюк О., Гориленко А. Банківські ризики як об'єкт страхування в сучасних умовах. *Проблеми і перспективи економіки та управління*. 2020. № 4. С. 146-154.

42. Про банки і банківську діяльність: Закон України від 07.12.2000 № 2121-III. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2121-14#Text>

43. Про бухгалтерський облік та фінансову звітність в Україні: Закон України від 16.07.1999 №996-XIV. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/996-14#Text>

44. Про валюту і валютні операції: Закон України от 21.06.2018р. №2473VIII. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/ru/247319?find=1&lang=ru&text=%D0%BC%D1%96%D0%B6%D0%B1%D0%B0%D0%BD%D0%BA#Text>

45. Про введення воєнного стану в Україні: Указ Президента України від 24.02.2022 №64/2022. URL: <https://www.president.gov.ua/documents/642022-4139>

46. Про внесення змін до деяких законів України щодо забезпечення стабільності системи гарантування депозитів ФО: Закон України від 01.04.2022 № 2180-IX. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2180-20#Text>

47. Про внесення змін до деяких законодавчих актів України щодо спрощення залучення інвестицій та запровадження нових фінансових інструментів: Закон України від 19.06.2020. № 738-IX. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/738-20#n2>

48. Про затвердження Інструкції про безготівкові розрахунки в Україні

в національній валюті: Постанова Національного банку України; Інструкція, Форма типового документа, Повідомлення, Доручення, Вимоги, Розпорядження, Вказівки, Реєстр від 21.01.2004 № 22. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0377-04/ed20150417/>

49. Про затвердження Інструкції про порядок складання та оприлюднення фінансової звітності банків України: Постанова Національного банку України; Інструкція, Форма типового документа, Звіт від 24.10.2011 №373. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z1288-11#Text>

50. Про затвердження Інструкції щодо організації роботи банківської системи в надзвичайному режимі: Постанова Національного банку України від 22.07.2014 № 435. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/v0435500-14#n739>

51. Про затвердження Положення про організацію бухгалтерського обліку, бухгалтерського контролю під час здійснення операційної діяльності в банках України: Постанова Національного банку України; Положення, Вимоги, Перелік від 04.07.2018 № 75. URL: <https://zakon.rada.gov>

52. Про затвердження Положення про організацію внутрішнього аудиту в банках України: Постанова Національного банку України; Положення, Звіт, Форма типового документа від 10.05.2016 № 311. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/v0311500-16#Text>

53. Про затвердження Положення про організацію системи управління ризиками в банках України та банківських групах: Постанова НБУ від 11.06.2020 № 64. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/v0064500-18#Text>

54. Про затвердження Положення про плани відновлення діяльності банків України та банківських груп: Постанова Національного банку України від 18.07.2019 № 95. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/v0095500-19#Text>

55. Про затвердження Положення про порядок регулювання діяльності банківських груп: Постанова Національного банку України від 20.06.2012 №254. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z1178-12#Text>

56. Про Національний банк України: Закон України від 20.05.1999 № 679-XIV. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/679-14#Text>

57. Про платіжні послуги: Закон України від 30.06.2021 № 1591-IX. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1591-20/ed20210630#n10>
58. Про правовий режим воєнного стану: Закон України від 12.05.2015 № 389-VIII. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/389-19#Text>
59. Про правовий режим надзвичайного стану: Закон України від 16.03.2000 № 1550-III. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1550-14#Text>
60. Про систему гарантування депозитів фізичних осіб: Закон України від 23.02.2012 № 4452-VI. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/4452-17#Text>
61. Про страхування: Закон України від 18.11.2021 № 1909-IX. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1909-20#Text>
62. Радіонова Н. Й., Козачук А. А. Організаційні та методичні підходи до складання фінансової звітності комерційного банку на основі діючої системи обліку. Міжнародний науковий журнал «Інтернаука». 2018. № 21(2). С. 75-78.
63. Рижанкова О. І., Турило А. М. Теоретико-методичні аспекти щодо удосконалення сутності категорії «фінансові ресурси підприємства». *Управління бізнес-процесами підприємств у контексті індустрії 4.0*: матеріали XII Всеукр. наук.-практ. конф. пам'яті почесного проф. ТНТУ імені Івана Пулюя, академіка НАН України Миколи Григоровича Чумаченка, м. Тернопіль, 11 жовтня 2024 р. Тернопіль, 2024.
64. Склярва І. С. Особливості обліку депозитних операцій комерційного банку. *Управління розвитком*. 2014. № 9. С. 91-93.
65. Снігурська, Л. П. Практичне застосування МСФЗ 9 «Фінансові інструменти» в обліку фінансових інструментів банків України : метод. Посіб. Львів : ПАІС, 2018. 230 с.
66. Тарасова Т. О., Макурін А. А. Облік криптовалюти в розрахунках на підприємстві порівняно з реальними грошовими коштами. *Бізнес Інформ*. 2020. № 8. С. 190-195.
67. Турило А. М., Турило А. А. Цінність людини і людський капітал-фундаментальні чинники фінансово-економічного розвитку суб'єктів господарювання: навч. посіб. Кривий Ріг: Видавець Роман Козлов, 2022. 140 с.

68. Тищенко В. Б. Особливості обліку депозитних операцій у банках України. *Управління розвитком*. 2013. № 15. С. 138-140.

69. Фінансова звітність АТ «Приватбанк». URL: <https://privatbank.ua/about/finansovaja-otchetnost>

70. Хома І. Б., Гориславець П. А., Роскіна А. Ю. Ризики банківського та страхового сегментів на ринку фінансових послуг України. *Науковий вісник Ужгородського національного університету*. Серія : Міжнародні економічні відносини та світове господарство. 2020. Вип. 30. С. 204-208.

71. Шевцова О. Кон'юнктура ринку банківських послуг. *Theoretical foundations in economics and management*. 2022. Р. 413–436. URL: <https://doi.org/10.46299/isg.2022.mono.econ.2.6.2>

72. Щавелева Ю., Дронова Т. Аналіз конкурентних переваг Приватбанку. *Молодий вчений*. 2021. № 4 (92). С. 341–344. URL: <https://doi.org/10.32839/2304-5809/2021-4-92-72>

ДОДАТКИ

Додаток А

Таблиця 1 – Тенденції у формуванні та використанні ресурсів банківських установ
України

Найменування показника	01.02.2022	01.03.2022	01.04.2022	01.05.2022	01.06.2022	01.07.2022	01.08.2022	01.09.2022	01.10.2022	Абс. приріст, млн. грн.	Темп зростання, %
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Кількість діючих банків:	71	69	69	69	69	68	68	67	67	-4	-5,63
- з них: з іноземним капіталом	33	31	31	31	31	31	30	30	30	-3	-9,09
- у т.ч. зі 100% іноземним капіталом	23	22	22	22	22	22	22	22	22	-1	-4,35
АКТИВИ:	2032019	1993071	1970145	1998811	1997646	2042918	2189707	2157423	2167555	135536	6,67
- у т.ч. в ІВ	609298	590575	554369	550187	544819	574955	713995	682823	695425	86127	14,14
- питома вага активів в ІВ, %	29,98	29,63	28,14	27,53	27,27	28,14	32,61	31,65	32,08	2,10	7,00
Загальні активи:	2343615	2261404	2253425	2292749	2298409	2355761	2534587	2517767	2535267	191652	8,18
- з них: нерезиденти	249544	237697	217554	230575	237089	289837	368853	348706	357839	108295	43,40
- у т.ч. в ІВ	710556	650493	618039	618210	614687	647577	809176	781874	797960	87404	12,30
- питома вага загальних активів в ІВ, %	30,32	28,77	27,43	26,96	26,74	27,49	31,93	31,05	31,47	1,16	3,81
Готівкові кошти	75710	65005	82720	69417	68646	63343	64087	66230	86704	10994	14,52
Банківські метали	328	337	255	209	173	166	191	145	133	-195	-59,45
Кошти в НБУ	65306	120999	48861	55901	57895	55726	44687	66669	63497	-1809	-2,77

Продовження таблиці додатку А

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Кореспондентські рахунки НОСТРО	171661	187564	176180	189027	183754	229720	286616	271206	270613	98952	57,64
СВ в інших банках та кредити, надані іншим банкам	65607	42804	22797	24291	29413	34618	48553	43815	49642	-15965	-24,33
Кредити, надані клієнтам, у т.ч.:	1092983	1074062	1070449	1068305	1077083	1055583	1120407	1110346	1094485	1502	0,14
- органам державної влади	27381	27141	26927	26873	26774	26273	28570	28243	27107	-274	-1,00
- суб'єктам господарювання (СГД)	815043	791160	793002	794327	806058	793598	854456	847838	836452	21409	2,63
- фізичним особам (ФО)	250405	255579	250416	247010	244157	235659	237299	234182	230848	-19557	-7,81
- недержавним фінансовим установам (НФУ)	154	182	103	95	94	52	82	83	79	-75	-48,70
Інвестиції в цінні папери (ЦП) та довгострокові вкладення	752334	654119	740294	766778	762417	767898	810606	806640	842072	89738	11,93
Резерви по активам	314752	271644	287121	297610	304111	316915	349312	364694	371921	57169	18,16
ПАСИВИ:	2032019	1993077	1970145	1998811	1997646	2042918	2189707	2157423	2167555	135536	6,67
Капітал:	259293	246434	208105	200365	206786	230746	239105	243599	211554	-47739	-18,41
- зокрема: статутний капітал	481535	406551	407046	407185	407185	406441	406441	406196	406196	-75339	-15,65
Зобов'язання банків	1772726	1746642	1762041	1798446	1790859	1812172	1950601	1913824	1956001	183275	10,34
у т.ч. в іноземній валюті (ІВ)	646940	616735	582237	580085	585327	617869	778850	738588	747494	100554	15,54
- Питома вага коштів в ІВ, %	36,49	35,31	33,04	32,25	32,68	34,10	39,93	38,59	38,22	1,72	4,72
Сальдо в банках та кредити іншим банкам	25670	12449	9615	8962	8298	5947	7813	8119	7331	-18339	-71,44

Закінчення таблиці додатку А

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Кошти суб'єктів господарювання (СГД)	747762	695653	677101	713539	718442	723597	765726	769503	791315	43553	5,82
Кошти фізичних осіб (ФО) на депозитних рахунках	713542	705295	767878	772656	767346	786554	847323	852109	861163	147621	20,69
Кошти недержавних фінансових установ (НФУ)	40020	38547	35926	36813	38817	39736	43304	46064	46256	6236	15,58
Рентабельність, %:	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
- активів	4,2	2,93	-0,03	-1,11	-0,16	-0,46	0,29	0,62	0,48	-3,72	-88,57
- капіталу	33,31	23,31	-0,25	-9,47	-1,37	-4,09	2,54	5,5	4,28	-29,03	-87,15

Додаток Б

Таблиця 2 – Динаміка структури формування та розподілу банківських ресурсів українських банків

Найменування показника	01.02.2022	01.03.2022	01.04.2022	01.05.2022	01.06.2022	01.07.2022	01.08.2022	01.09.2022	01.10.2022	Абс. приріст, млн. грн.
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
АКТИВИ:	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	0,00
- зокрема, в інвестиціях	29,98	29,63	28,14	27,53	27,27	28,14	32,61	31,65	32,08	2,10
Загальні активи:	115,33	113,46	114,38	114,71	115,06	115,31	115,75	116,70	116,96	1,63
- з них: активи нерезидентів	12,28	11,93	11,04	11,54	11,87	14,19	16,84	16,16	16,51	4,23
- зокрема, в інвестиціях	34,97	32,64	31,37	30,93	30,77	31,70	36,95	36,24	36,81	1,85
Готівка	3,73	3,26	4,20	3,47	3,44	3,10	2,93	3,07	4,00	0,27
Банківські метали	0,02	0,02	0,01	0,01	0,01	0,01	0,01	0,01	0,01	-0,01
Кошти в Національному банку України	3,21	6,07	2,48	2,80	2,90	2,73	2,04	3,09	2,93	-0,28

Продовження таблиці додатку Б

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
Кореспондентські рахунки НОСТРО	8,45	9,41	8,94	9,46	9,20	11,24	13,09	12,57	12,48	4,04
СВ в інших банках та кредити, надані іншим банкам	3,23	2,15	1,16	1,22	1,47	1,69	2,22	2,03	2,29	-0,94
Кредити, надані клієнтам, включаючи:	53,79	53,89	54,33	53,45	53,92	51,67	51,17	51,47	50,49	-3,29
Органи державної влади	1,35	1,36	1,37	1,34	1,34	1,29	1,30	1,31	1,25	-0,10
Суб'єкти господарювання	40,11	39,70	40,25	39,74	40,35	38,85	39,02	39,30	38,59	-1,52
Фізичні особи	12,32	12,82	12,71	12,36	12,22	11,54	10,84	10,85	10,65	-1,67
Неприбуткові фонди	0,01	0,01	0,01	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Вкладення в цінні папери та довгострокові інвестиції	37,02	32,82	37,58	38,36	38,17	37,59	37,02	37,39	38,85	1,82
Резерви за активами	15,49	13,63	14,57	14,89	15,22	15,51	15,95	16,90	17,16	1,67
ПАСИВИ:	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	0,00
Капітал:	12,76	12,36	10,56	10,02	10,35	11,29	10,92	11,29	9,76	-3,00
включаючи: статутний капітал	23,70	20,40	20,66	20,37	20,38	19,90	18,56	18,83	18,74	-4,96
Зобов'язання перед банками	87,24	87,64	89,44	89,98	89,65	88,71	89,08	88,71	90,24	3,00
зокрема, в інвестиціях	31,84	30,94	29,55	29,02	29,30	30,24	35,57	34,23	34,49	2,65
Засіб та кредити від інших банків	1,26	0,62	0,49	0,45	0,42	0,29	0,36	0,38	0,34	-0,93
Кошти суб'єктів господарювання	36,80	34,90	34,37	35,70	35,96	35,42	34,97	35,67	36,51	-0,29
Кошти фізичних осіб на депозитних рахунках	35,11	35,39	38,98	38,66	38,41	38,50	38,70	39,50	39,73	4,61
Кошти неприбуткових фондів	1,97	1,93	1,82	1,84	1,94	1,95	1,98	2,14	2,13	0,16

Додаток В

Таблиця 3 – Опис контрагентів АТ «Приватбанк»

Назва індикатора	Назва партнера		
1	2	3	4
–	ТОВ «Юридична фірма «ЕВРІС»	ТОВ «АСТЕРС КОНСАЛТ»	Π Chrysses Demetriades & Co LLC
Код ЄДР	41521136	38546868	–
Адреса	01030, м. Київ, вул.. Б. Хмельницького, 52	03150, м. Київ, вул.. А. Барбюса, буд. 40	Limassol, 13 Georgiou Karaiskakis Street, 3032
Телефонний номер	+380930180433	044 2306000	357 25 588055
Код КВЕД	69.10: правова діяльність	69.10: правова діяльність	–
Опис	Юридичні послуги	Юридичні послуги	Юридичні послуги
Назва партнера	Π Antis Triantafyllides & Sons LLC	ТОВ «Ернст енд Янг Аудиторські послуги»	ТОВ «Аудиторська Фірма «ПКФ Аудит-Фінанси»
Код ЄДР	–	33306921	34619277
Адреса	1065 Nicosia, Capital Center, 9th floor, 2-4 Arch. Makarios Π	01001, м. Київ, Хрещатик, 19а	01054, м. Київ, вулиця О. Гончара, будинок 41/літ. «а»/, 3 Поверх
Міжміський код і телефон	357 22 670 670	+380444903000	+380445012531
Код КВЕД	–	69.20: бухгалтерські та аудиторські послуги; консультації з питань оподаткування	69.20: бухгалтерські та аудиторські послуги; консультації з питань оподаткування
Опис	Юридичні послуги	Аудит річної фінансової звітності банківської установи	Перевірка квартальної фінансової звітності банківської установи
–	Π Fitch Ratings CIS Ltd	Π Standard and Poor's Credit Market Services Europe Limited	ТОВ «Рейтингове агентство «Стандарт-Рейтинг»
Код ЄДР	–	–	37413337
Адреса	E14 5, London, 30 North Colonnade	–	04071, м. Київ, вул.. Верхній Вал, буд. 4-А, Літера А
Телефонний номер	+44 20 3530 1000	+7 495 783 4000	(044) 383-59-64
Код КВЕД	–	–	Рейтингова агенція
Опис	Присвоєння та моніторинг кредитних рейтингів емітента	Присвоєння та моніторинг кредитних рейтингів емітента	Надання рейтингів та визначення кредитного рейтингу банку
Назва партнера	Π Moody's Investors Service Limited, Russian Branch	Π White & Case LLP	Π AlixPartners Services UK LLP
Код ЄДР	–	–	–

Продовження таблиці додатку В

1	2	3	4
Адреса	–	London EC2N 1DW, 5 Old Broad Street	London EC4A 3BF, 6 New Street Square
Телефонний номер	+44 20 7772 5454	44 20 7532 1000	44 20 7098 7400
Код КВЕД	–	–	–
Опис	Присвоєння та моніторинг кредитних рейтингів	Реєстраційний номер GB 244 1469 69 Консультаційні послуги	Реєстраційний код OC397453 Консультаційні послуги
–	ІП Hogan Lovells International LLP	Адвокатське об'єднання «Юридична фірма «ЕКВО»	ІП Kroll Associates U.K. Limited
Код ЄДР	–	40832624	–
Адреса	London EC21A 2FG, Atlantic House, Holborn	04053, м. Київ, пров. Бехтеревський, 4 А, н/п №19	London EC4A 4AB, Nexus Place, 25 Farringdon Street
Телефонний номер	44 20 7296 2001	044 4909100	44 20 7029 5000
Код КВЕД	–	69.10: правова діяльність	–
Опис	Реєстраційний номер OC323639. Юридичні послуги	Юридичні послуги	Company № 02020412 Консультаційні послуги
–	ІП Quinn Emanuel Urquhart & Sullivan UK LLP	ПрАТ «СК «Інгосстрах»	ТОВ «СК «АХА Страхування Життя»
Код ЄДР	–	33248430	35692536
Адреса	London WC1V 6LJ, 90 High Holborn	49100, м. Дніпро, Узвіз Кодацький, будинок 2	04070, м. Київ, вул. Іллінська, буд.8
Телефонний номер	44 20 7653 2000	+38 (056) 7199046	(044) 390-72-86
Код КВЕД	–	65.12: інші види страхування, окрім страхування життя 66.21: оцінка ризиків та завданої шкоди 66.29: інші допоміжні послуги в сфері страхування та пенсійного забезпечення	Страхування
Опис	Реєстраційний код OC337278 Консультаційні послуги	Страхування у формі добровільного страхування кредитів (включаючи відповідальність	Страхування від нещасних випадків, а також страхування здоров'я у разі хвороби.

		позичальника за непогашення кредиту)	
--	--	--------------------------------------	--

Закінчення таблиці додатку В

1	2	3	4
–	ПрАТ «СК «Провідна»	ПрАТ «СК «Уніка»	ПАТ «СК «Універсальна»
Код ЄДР	14360570	20033533	20113829
Адреса	03049, м. Київ, пров.Повітрофлотський вул., 25	01032, м. Київ, вул. Саксаганського, буд. 70-А	01133, м. Київ, бул. Лесі Українки, 9
Телефонний номер	0 800 30 10 30	–	+380 (44) 281 61 50/55
Код КВЕД	Страховання	Страховання	Страховання
Опис	1. Страховання відповідальності перед третіми особами; страхування майна; страхування від вогневих ризиків та стихійних лих 2. Обов'язкове страхування цивільної відповідальності власників наземних транспортних засобів	Страховання наземного транспорту (окрім залізничного)	Особисте страхування працівників відомчої та сільської пожежної охорони, а також членів добровільних пожежних команд (крім працівників установ і організацій, що фінансуються з Державного бюджету України)
Назва партнера	ПрАТ «СК «Гас»	ПАТ «Національний депозитарій України»	ДУ «Агентство з розвитку інфраструктури фондового ринку України»
Код ЄДР	30115243	30370711	21676262
Адреса	03062, м. Київ, вул-т Перемоги, 65	04071, м. Київ, вул. Київ Нижній Вал, 17/8	03680, м. Київ, вул. Антоновича, 51, оф. 1206
Міжміський код і телефон	+38(044) 536-00-20	(044) 591-04-00	(044) 498-38-15
Код КВЕД	Страховання	Депозитарна діяльність Центрального депозитарію цінних паперів	Організаційне, технічне та ресурсне забезпечення виконання повноважень НКЦПФР у сфері розкриття інформації на ринку цінних паперів
Опис	Страховання наземного транспорту (окрім залізничного)	Послуги, пов'язані з депозитарною діяльністю, операції в системі депозитарного обліку, контроль депозитарних установ, регулювання відносин у процесі депозитарної діяльності	Інформаційно-технічна підтримка

Додаток Г

Таблиця 4 – Облік залучених коштів в оборотно-сальдовому балансі КБ «Приватбанк»

Рахунок	Назва рахунку	А/П	Оборот по дебету			Оборот по кредиту			Сальдо		
			усього	НВ	ІВ	усього	НВ	ІВ	усього	НВ	ІВ
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
2600	Кошти на вимогу СГД	А	274728776	252492217	22236559	274459045	251117638	23341407	886175	886173	3
2607	Нараховані доходи за кредитами овердрафт, наданими СГД	А	14880	14880	0	12969	12969	0	10318	10318	0
2609	Резерв за коштами на вимогу СГД	П	309945	309942	3	342596	342594	3	-348834	-348832	-3
Група 260 – загалом			275053601	252817039	22236562	274814611	251473201	23341410	547660	547660	0
2620	Кошти на вимогу фізичних осіб	А	498208171	474015993	24192178	504765750	479601594	25164155	32	32	0
2621	Кошти на вимогу суб'єктів незалежної професійної діяльності	А	92622	92049	573	107922	107353	568	0	0	0
2627	Нараховані доходи за овердрафтами для фізичних осіб	А	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2629	Резерв для коштів на вимогу	П	0	0	0	3	3	0	-3	-3	0
Група 262 – загалом			498300794	474108042	24192751	504873674	479708950	25164724	29	29	0
2650	Кошти на вимогу неприбуткових фінансових установ	А	5012232	4996952	15281	4843846	4836329	7517	0	0	0
Група 265 – загалом			5012232	4996952	15281	4843846	4836329	7517	0	0	0
			778366627	731922033	46444594	784532130	736018479	48513651	547689	547689	0

Продовження таблиці додатку Г

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
2809	Інші дебетові заборгованості за операціями з клієнтами банку	А	9407606	2862957	6544650	9670748	2943817	6726931	9258456	9042329	216 127
Група 280 – загалом			9407606	2862957	6544650	9670748	2943817	6726931	9258456	9042329	216127
2890	Резерви для ДЗ	П	811002	764072	46930	807069	770815	36253	-806403	-770815	-35588
Група 289 – загалом			811002	764072	46930	807069	770815	36253	-806403	-770815	-35588
			10218608	3627028	6591580	10477816	3714632	6763184	8452053	8271513	180539
Транзитний рахунок для проведення операцій:											
2920	- за допомогою банкомату	А	267676	247559	20117	336325	316559	19766	71485	27359	44 126
2924	- за допомогою платіжних карток	А	1951262176	1728078146	223184030	1953885736	1732767517	221118220	4720538	4123655	596 882
Група 292 – загалом			1951529852	1728325705	223204146	1954222061	1733084076	221137986	4792023	4151015	641008

Додаток Д.1


АКЦІОНЕРНЕ ТОВАРИСТВО КОМЕРЦІЙНИЙ БАНК "ПРИВАТБАНК"
Окремий звіт про фінансовий стан

	Прим.	31 грудня 2018	31 грудня 2017 (перераховано)	31 грудня 2016 (перераховано)
У мільйонах українських гривень				
АКТИВИ				
Грошові кошти та їх еквіваленти та обов'язкові резерви	7	27 360	25 296	30 159
Заборгованість банків		-	2 903	-
Кредити та аванси клієнтам	8	50 140	38 335	32 618
Інвестиційні цінні папери:				
- за справедливою вартістю через прибуток чи збиток	9	86 244	-	-
- наявні для продажу	9	-	90 354	64 409
- за справедливою вартістю через інший сукупний дохід	9	79 299	-	-
- утримуються до погашення	9	-	36 322	-
- за амортизованою собівартістю	9	14 538	-	-
Вбудовані похідні фінансові активи	9	-	34 336	27 044
Передоплата з поточного податку на прибуток	24	184	184	181
Інвестиції в дочірні та асоційовану компанію		30	30	246
Інвестиційна нерухомість	10	3 340	3 648	691
Приміщення, вдосконалення орендованого майна, обладнання та нематеріальні активи	11	3 793	3 326	3 409
Інші фінансові активи	12	2 743	2 940	2 639
Інші активи	13	8 699	8 815	9 585
Майно, що перейшло у власність банку як заставодержателя		1 361	7 069	8 782
Активи, утримувані для продажу		117	117	-
ВСЬОГО АКТИВІВ		278 048	253 675	179 761
ЗОБОВ'ЯЗАННЯ				
Заборгованість перед НБУ	14	9 817	12 394	18 047
Заборгованість перед банками та іншими фінансовими організаціями	15	195	234	2 667
Кошти клієнтів	16	231 055	212 167	180 656
Випущені боргові цінні папери		2	2	2
Відстрочене зобов'язання з податку на прибуток	24	136	150	138
Інші фінансові зобов'язання	17	2 247	1 688	1 932
Резерви та нефінансові зобов'язання	18	3 132	3 292	2 545
Субординований борг		-	129	122
ВСЬОГО ЗОБОВ'ЯЗАНЬ		246 584	230 056	206 109
КАПІТАЛ				
Акціонерний капітал	19	206 060	206 060	50 695
Емісійний дохід	19	23	23	23
Внески у капітал, отримані за випущені, але не зареєстровані нові акції	19	-	-	111 591
Резерв переоцінки приміщень	11	687	769	805
Нереалізований (збиток)/прибуток від інвестиційних цінних паперів		(3 303)	(479)	521
Результат від операцій з акціонером		12 174	12 174	9 934
Загальні резерви та інші фонди	19	6 211	6 211	1 619
Накопичений дефіцит		(190 388)	(201 139)	(201 536)
ВСЬОГО КАПІТАЛУ		31 464	23 619	(26 348)
ВСЬОГО ЗОБОВ'ЯЗАНЬ ТА КАПІТАЛУ		278 048	253 675	179 761


Затверджено до випуску та підписано 23 квітня 2019 року.



 П. Кравчук
 Голова Правління



 Г. Ю. Самаріна
 Заступник Голови Правління
 (з питань фінансів)



 В. В. Ярмоленко
 Головний бухгалтер

Продовження Додатку Д.1

АКЦІОНЕРНЕ ТОВАРИСТВО КОМЕРЦІЙНИЙ БАНК "ПРИВАТБАНК"
Окремий звіт про прибуток чи збиток та інший сукупний дохід

У мільйонах українських гривень	Прим.	2018 рік	2017 рік (перераховано)
Процентні доходи	20	30 754	24 485
Процентні витрати	20	(14 002)	(18 374)
Чистий процентний дохід		16 752	6 111
Відрахування до резерву на зменшення корисності	21	(6 089)	(7 379)
Чисті процентні доходи після вирахування резерву на зменшення корисності		10 663	(1 268)
Доходи за виплатами та комісійними	22	19 590	13 211
Витрати за виплатами та комісійними	22	(4 402)	(3 017)
Прибуток мінус збитки від вбудованих похідних фінансових інструментів	9	-	3 491
Прибуток мінус збитки від операцій з іноземною валютою та своп-контрактів		1 983	1 084
Прибуток мінус збитки від переоцінки іноземної валюти		1 145	(2 501)
Прибуток мінус збитки від реалізації інвестиційних цінних паперів за справедливою вартістю через інший сукупний дохід		3	-
Збитки мінус прибуток від переоцінки інвестиційних цінних паперів за справедливою вартістю через прибуток чи збиток	9	(3 085)	-
(Збитки)/прибуток від оцінки приміщень та інвестиційної нерухомості		(553)	247
Зменшення корисності нематеріальних активів		-	(1)
Зменшення корисності майна, що перейшло у власність банку як заставодержателя		(13)	(71)
Зменшення корисності інвестиції в асоційовану компанію		-	(98)
Адміністративні та інші операційні витрати	23	(13 988)	(12 194)
Інші доходи		1 457	1 530
Інші витрати		(11)	(15)
Прибуток до оподаткування		12 789	397
Кредит/(витрати) з податку на прибуток	24	9	(19)
Чистий прибуток за рік		12 798	378
Інші сукупні доходи/(витрати):			
Статті, які будуть у подальшому рекласифіковані у прибуток чи збиток:			
Фінансові інструменти, що визнаються за справедливою вартістю через інший сукупний дохід:			
- Нерезалізований збиток від інвестиційних цінних паперів		(1 872)	(1 000)
- Прибуток, що рекласифіковано до складу прибутків чи збитків		(3)	-
- Зміни у резерві під очікувані кредитні збитки		-	-
- Податковий ефект		-	-
Статті, які не будуть рекласифіковані у прибуток чи збиток:			
Приміщення:			
- Переоцінка приміщень		2	(20)
- Податковий ефект		(1)	4
Інші сукупні витрати		(1 874)	(1 016)
ВСЬОГО СУКУПНИХ ДОХОДІВ/(ВИТРАТ) ЗА РІК		10 924	(638)
Базисний та скоригований дохід на акцію щодо прибутку, який належить акціонеру Банку (у гривнях на акцію)	19	17,39	0,90

Затверджено до випуску та підписано 23 квітня 2019 року.





Продовження Додатку Д.1

АКЦІОНЕРНЕ ТОВАРИСТВО КОМЕРЦІЙНИЙ БАНК "ПРИВАТБАНК"
Окремий звіт про сукупний дохід за рік, що закінчився 31 грудня 2021 року

У мільйонах українських гривень	Прим.	31 грудня 2021	31 грудня 2020
Прибуток за рік		35 050	24 302
Інший сукупний дохід			
Сплатити, які будуть у подальшому рекласифіковані у прибуток чи збиток:			
Фінансові інструменти, що визнаються за справедливою вартістю через інший сукупний дохід:			
- Прибутки (збитки) від фінансових активів, оцінені за справедливою вартістю через інший сукупний дохід, до оподаткування			
		(1 758)	(1 645)
- Коригування перекласифікації фінансових активів, оцінених за справедливою вартістю через інший сукупний дохід, до оподаткування			
		(32)	(8)
- Податок на прибуток, що відноситься до фінансових активів, що оцінюються за справедливою вартістю через інший сукупний дохід у складі іншого сукупного доходу			
		(2)	(6)
Сплатити, які не будуть рекласифіковані у прибуток чи збиток:			
Будівлі та земля:			
- Інший сукупний дохід, до оподаткування, прибутки (збитки) від переоцінки			
		(32)	139
- Податок на прибуток, що відноситься до змін у дооцінці у складі іншого сукупного доходу			
		6	(25)
Загальна сума іншого сукупного доходу		(1 818)	(1 549)
Загальна сума сукупного доходу		33 232	22 753

Затверджено до вилучення та підписано 26 липня 2022 року.

Г. Бьох
Голова ПравлінняГ. Ю. Самаріна
Заступник Голови Правління (з питань фінансів)В. В. Ярмоленко
Головний бухгалтер
АКЦІОНЕРНЕ ТОВАРИСТВО КОМЕРЦІЙНИЙ БАНК "ПРИВАТБАНК"
Окремий звіт про зміни капіталу

У мільйонах українських гривень	Прим.	Акціонерний капітал	Своїм дії дохід отримані за випусти, але не зареєстровані каси акції	Внесок у капітал, внесок у капітал, дохід отримані за випусти, але не зареєстровані каси акції	Результат від операцій з ліквідацією	Нерозподілений (збиток)/прибуток від інвестиційних операцій	Резерв переоцінки грошових	Загальні резерви та інші фонди	Накопичений дефіцит (перекласифікація) (перекласифікація)	Всього вилучу
Залишок на 1 січня 2017 (не перераховано)		50 693	23	111 591	9 934	521	783	1 619	(176 948)	(892)
Вплив перерахунку	3	-	-	-	-	-	22	-	(25 499)	(25 496)
Залишок на 1 січня 2017 (не перераховано)		50 693	23	111 591	9 934	521	805	1 619	(201 536)	(26 348)
Прибуток за рік (не перераховано)		-	-	-	-	-	-	-	378	378
Інші сукупні доходи (збитки) за рік		-	-	-	-	(1 000)	(16)	-	-	(1 016)
Всього інше сукупний дохід (збитки) за рік (не перераховано)		-	-	-	-	(1 000)	(16)	-	378	(638)
Реституція акціонерного капіталу		156 365	-	(156 365)	-	-	-	-	-	-
Збільшення акціонерного капіталу, профіаксовано за рахунок державно		-	-	48 325	-	-	-	-	-	48 325
Результат від перекласифікації державно боргової операції, отримані за випусти в акціонерний капітал		-	-	-	2 240	-	-	-	-	2 240
Інше зменшення акціонерного капіталу		-	-	(4 697)	-	-	-	2 000	2 583	-
Переведення (акризований) резерву переоцінки грошових до нерозподіленого прибутку		-	-	-	-	-	(20)	2 584	(2 584)	-
Переведення резервів		-	-	-	-	-	-	-	-	-
Залишок на 31 грудня 2017 (не перераховано)		206 660	23	-	12 174	(478)	769	6 211	(201 536)	23 619
Вплив перерахунку на МСОЗ 3	3	-	-	-	-	(948)	-	-	(2 130)	(3 078)
Залишок на 1 січня 2018		206 660	23	-	12 174	(1 426)	769	6 211	(203 289)	20 541
Прибуток за рік		-	-	-	-	-	-	-	12 798	12 798
Інші сукупні доходи (збитки) за рік		-	-	-	-	(1 975)	1	-	-	(1 874)
Всього інше сукупний дохід (збитки) за рік		-	-	-	-	(1 975)	1	-	12 798	10 924
Зміна у резервах переоцінки грошових:		-	-	-	-	-	(11)	-	31	-
- рекласифікація грошових до іншого збитку		-	-	-	-	-	(10)	-	32	-
- збитки грошових		-	-	-	-	-	-	-	-	-
- переведення (акризований) резерву переоцінки грошових до нерозподіленого прибутку		-	-	-	-	-	(20)	-	29	-
Залишок за 31 грудня 2018		206 660	23	-	12 174	(3 382)	987	6 211	(190 388)	31 464

Затверджено до вилучення та підписано 23 квітня 2019 року.


П. Крумінділ
Голова ПравлінняГ. Ю. Самаріна
Заступник Голови Правління (з питань фінансів)В. В. Ярмоленко
Головний бухгалтер

Продовження Додатку Д.1


АКЦІОНЕРНЕ ТОВАРИСТВО КОМЕРЦІЙНИЙ БАНК "ПРИВАТБАНК"
Окремий звіт про рух грошових коштів

У мільйонах українських гривень	Прим.	2018 рік	2017 рік
Грошові потоки від операційної діяльності			
Процентні доходи отримані		29 791	20 895
Проценти сплачені		(14 163)	(18 475)
Виплати та комісійні отримані		19 590	13 211
Виплати та комісійні сплачені		(4 402)	(3 017)
Дохід отриманий від операцій з іноземною валютою та своп-контрактів		1 958	1 084
Сплатені витрати, пов'язані з персоналом		(5 727)	(4 547)
Адміністративні та інші операційні витрати сплачені, крім сплачених витрат, пов'язаних з персоналом		(7 487)	(5 388)
Інші доходи отримані		1 422	1 530
Грошові потоки, отримані від операційної діяльності, до змін в операційних активах та зобов'язаннях		20 982	5 265
Зміни в операційних активах та зобов'язаннях			
Чисте збільшення/зменшення обов'язкового резерву		(1)	(35)
Чисте зменшення/збільшення зобов'язаності банків		2 911	(2 788)
Чисте збільшення/зменшення кредитів та авансів клієнтам		(13 515)	(10 387)
Чисте зменшення/збільшення інших фінансових активів		55	(217)
Чисте збільшення/зменшення інших активів		(188)	(216)
Чисте збільшення/зменшення зобов'язаності перед НБУ		(1 500)	1 500
Чисте зменшення зобов'язаності перед банками та іншими фінансовими організаціями		(24)	(2 380)
Чисте збільшення коштів клієнтів		20 911	25 109
Чисте збільшення/зменшення резервів, інших фінансових та нефінансових зобов'язань		512	(247)
Чисті грошові кошти, отримані від операційної діяльності		30 143	15 624
Грошові потоки від інвестиційної діяльності			
Надходження від продажу приміщень, удосконалень орендованого майна та обладнання		14	83
Придбання приміщень, удосконалень орендованого майна та обладнання		(1 368)	(627)
Надходження від продажу та погашення інвестиційних цінних паперів за справедливою вартістю через прибуток чи збиток		112	-
Придбання інвестиційних цінних паперів за справедливою вартістю через прибуток чи збиток		(24)	-
Надходження від продажу та погашення інвестиційних цінних паперів за справедливою вартістю через інші сукупний дохід		7 074	-
Придбання інвестиційних цінних паперів за справедливою вартістю через інші сукупний дохід		(32 926)	-
Надходження від продажу та погашення інвестиційних цінних паперів за амортишованою вартістю		4 305	-
Придбання інвестиційних цінних паперів за амортишованою вартістю		(3 519)	-
Надходження від продажу та погашення інвестиційних цінних паперів, утримування для продажу		-	1 400
Придбання інвестиційних цінних паперів для продажу		-	(10 788)
Надходження від погашення інвестиційних цінних паперів, що утримуються до погашення		-	285
Придбання інвестиційних цінних паперів, що утримуються до погашення		-	(4 440)
Чисті грошові кошти, використані в інвестиційній діяльності		(26 332)	(14 687)
Грошові потоки від фінансової діяльності			
Надходження коштів від кредиту рефінансування НБУ		-	15 701
Погашення зобов'язаності перед НБУ		(1 000)	(22 876)
Погашення субординованого боргу		(134)	-
Чисті грошові кошти, використані в фінансовій діяльності	32	(1 134)	(7 175)
Вплив зміни курсів обміну на грошові кошти та їх еквіваленти		(506)	486
Вплив очікуваних кредитних збитків на грошові кошти та їх еквіваленти		(15)	-
Чисте збільшення/зменшення грошових коштів та їх еквівалентів		2 196	(5 152)
Грошові кошти та їх еквіваленти на початок року		23 521	28 673
Грошові кошти та їх еквіваленти на кінець року	7	25 677	23 521

Затверджено до звіту та підписано 23 квітня 2019 року.


 П. Круханал
 Голова Правління


 Г. Ю. Самаріна
 Заступник Голови Правління
 (з питань фінансів)


 В. В. Ярмоленко
 Головний бухгалтер

Примітки, подані на сторінках 5-102 є невід'ємною частиною цієї окремої фінансової звітності.

4

Закінчення Додатку Д.1

Додаток Д.2

АКЦІОНЕРНЕ ТОВАРИСТВО КОМЕРЦІЙНИЙ БАНК "ПРИВАТБАНК"
Окремий звіт про фінансовий стан станом за 31 грудня 2020 року

У мільйонах українських гривень	Прим.	31 грудня 2020	31 грудня 2019
АКТИВИ			
Грошові кошти та їх еквіваленти та обов'язкові резерви	6	49 911	45 894
Заборгованість банків	7	25 059	27 118
Кредити та аванси клієнтам	8	55 021	59 544
Інвестиційні цінні папери:			
- за справедливою вартістю через прибуток чи збиток	9	100 750	84 680
- за справедливою вартістю через інший сукупний дохід	9	119 196	66 602
- за амортизованою собівартістю	9	1 715	875
Поточні податкові активи	22	6 660	2 257
Інвестиції в дочірні та асоційовану компанію		30	155
Інвестиційна нерухомість		2 933	3 379
Активи з права користування	10	1 748	1 716
Основні засоби та нематеріальні активи	11	5 894	4 764
Інші фінансові активи	12	3 448	2 210
Інші активи	13	8 900	9 285
Майно, що перейшло у власність банку як заставодержателя		1 228	1 244
Активи, утримувані для продажу		32	-
ВСЬОГО АКТИВІВ		382 525	309 723
ЗОБОВ'ЯЗАННЯ			
Заборгованість перед НБУ		-	7 721
Заборгованість перед банками та іншими фінансовими організаціями		2	201
Кошти клієнтів	14	312 708	240 621
Зобов'язання орендаря з лізингу	31	1 855	1 748
Відстрочене зобов'язання з податку на прибуток	22	146	121
Інші фінансові зобов'язання	15	2 907	1 522
Резерви та нефінансові зобов'язання	16	12 082	3 260
ВСЬОГО ЗОБОВ'ЯЗАНЬ		329 700	255 194
КАПІТАЛ			
Акціонерний капітал	17	206 060	206 060
Емісійний дохід	17	23	23
Резерв переоцінки будівель	11	689	614
Нереалізований збиток від інвестиційних цінних паперів	9	(2 937)	(1 274)
Результат від операцій з акціонером		12 174	12 174
Загальні резерви та інші фонди	17	8 481	6 850
Накопичений дефіцит		(171 665)	(169 918)
ВСЬОГО КАПІТАЛУ		52 825	54 529
ВСЬОГО ЗОБОВ'ЯЗАНЬ ТА КАПІТАЛУ		382 525	309 723

Затверджено до випуску та підписано 16 березня 2021 року.

Г. Ю. Самаріна
 В.о. Голови Правління



В. В. Ярмоленко
 Головний бухгалтер


Продовження Додатку Д.2

АКЦІОНЕРНЕ ТОВАРИСТВО КОМЕРЦІЙНИЙ БАНК "ПРИВАТБАНК"

Окремий звіт про прибуток чи збиток та інший сукупний дохід за рік, що закінчився 31 грудня 2020 року

У мільйонах українських гривень	Прим.	2020 рік	2019 рік
Процентні доходи	18	33 563	33 841
Процентні витрати	18	(11 961)	(14 174)
Чистий процентний дохід		21 602	19 667
Відрахування до резерву на зменшення корисності	19	(1 771)	(4)
Чисті процентні доходи після вирахування резерву на зменшення корисності		19 831	19 663
Доходи за виплатами та комісійними	20	27 649	24 575
Витрати за виплатами та комісійними	20	(8 888)	(6 386)
Прибуток мінус збитки від операцій з іноземною валютою та своп-контрактів		3 103	2 589
(Збитки мінус прибуток)/прибуток мінус збитки від переоцінки іноземної валюти		(7 460)	6 510
Прибуток мінус збитки від реалізації інвестиційних цінних паперів за справедливою вартістю через інший сукупний дохід	9	8	8
Прибуток мінус збитки(збитки мінус прибуток) від переоцінки інвестиційних цінних паперів за справедливою вартістю через прибуток чи збиток	9	16 045	(1 526)
Витрати щодо резерву під юридичні ризики	16	(8 577)	(387)
Збитки(прибуток) від уцінки будівель (що перевищують дооцінку) та переоцінку інвестиційної нерухомості		(256)	4
Зменшення корисності майна, що перейшло у власність банку як заставаодержателя		(119)	(134)
(Зменшення корисності)/відновлення зменшення корисності інвестиції в асоційовану компанію		(124)	8
Адміністративні та інші операційні витрати	21	(18 006)	(14 428)
Інші чисті доходи		1 090	2 113
Прибуток до оподаткування		24 296	32 609
Кредит з податку на прибуток	22	6	-
Чистий прибуток за рік		24 302	32 609
Інші сукупні доходи(витрати):			
Статті, які будуть у подальшому рекласифіковані у прибуток чи збиток:			
Фінансові інструменти, що визнаються за справедливою вартістю через інший сукупний дохід:			
- Нерезалізований (збиток)/прибуток від переоцінки		(1 649)	2 037
- Прибуток, що рекласифіковано до складу прибутків чи збитків		(8)	(8)
- Податковий ефект		(6)	-
Статті, які не будуть рекласифіковані у прибуток чи збиток:			
Будівлі:			
- Переоцінка будівель		139	(70)
- Податковий ефект		(25)	15
Інші сукупні (витрати)/доходи		(1 549)	1 974
ВСЬОГО СУКУПНИХ ДОХОДІВ ЗА РІК		22 753	34 583

Затверджено до випуску та підписано 16 березня 2021 року.

Г. Ю. Самаріна
В.о. Голови Правління

 В. В. Ярмоленко
Головний бухгалтер

Продовження Додатку Д.2

АКЦІОНЕРНЕ ТОВАРИСТВО КОМЕРЦІЙНИЙ БАНК "ПРИВАТБАНК"
Окремий звіт про зміни капіталу за рік, що закінчився 31 грудня 2020 року

У мільйонах українських гривень	Акціонерний капітал	Емісійний дохід	Резерв переціночки від інвестиційних операцій будівель	Нерезалізований збиток операцій з папирів	Результат від операцій з акціонером	Загальні резерви та інші фонди	Накопичений дефіцит	Всього капіталу
Залишок на 1 січня 2019	206 060	23	687	(3 303)	12 174	6 211	(160 386)	31 464
Прибуток за звітний період	-	-	-	-	-	-	32 639	32 639
Інші сукупні доходи(збитки) за рік	-	-	(95)	2 029	-	-	-	1 934
Всього інших сукупних доходів(збитків) за рік	-	-	(95)	2 029	-	-	32 639	34 583
Зміна у резервах переціночки будівель інвесторів:								
- переціночення (акорпозація) резерву переціночки будівель до нерозподіленого прибутку	-	-	(16)	-	-	-	18	-
Розподіл прибутку:								
- виплата дивідендів	-	-	-	-	-	-	(11 516)	(11 516)
- переціночення до резервного фонду	-	-	-	-	-	639	(639)	-
Залишок на 31 грудня 2019	206 060	23	614	(1 274)	12 174	6 850	(169 916)	54 529
Залишок на 1 січня 2020	206 060	23	614	(1 274)	12 174	6 850	(169 916)	54 529
Прибуток за звітний період	-	-	-	-	-	-	24 302	24 302
Інші сукупні доходи(збитки) за рік	-	-	114	(1 663)	-	-	-	(1 549)
Всього інших сукупних доходів(збитків) за рік	-	-	114	(1 663)	-	-	24 302	22 753
Зміна у резервах переціночки будівель інвесторів:								
- переціночення (акорпозація) резерву переціночки будівель до нерозподіленого прибутку	-	-	(39)	-	-	-	39	-
Розподіл прибутку:								
- виплата дивідендів	17	-	-	-	-	-	(24 437)	(24 437)
- переціночення до резервного фонду	17	-	-	-	-	1 631	(1 631)	-
Залишок за 31 грудня 2020	206 060	23	669	(2 937)	12 174	8 481	(171 665)	52 825

Затверджено до випуску та підписано 16 березня 2021 року.



Г. Ю. Самарна
 В.о. Голови Правління

(Handwritten signature)
 В. В. Ярмоленко
 Головний бухгалтер

Продовження Додатку Д.2

АКЦІОНЕРНЕ ТОВАРИСТВО КОМЕРЦІЙНИЙ БАНК "ПРИВАТБАНК"

Окремий звіт про рух грошових коштів за рік, що закінчився 31 грудня 2020 року

У мільйонах українських гривень	Прим.	2020 рік	2019 рік
Грошові потоки від операційної діяльності			
Процентні доходи отримані		32 658	33 239
Проценти сплачені		(12 266)	(14 095)
Виплати та комісійні отримані		27 649	24 575
Виплати та комісійні сплачені		(8 886)	(6 386)
Дохід отриманий від операцій з іноземною валютою та своп-контрактів		3 103	2 589
Сплачені витрати, пов'язані з персоналом		(7 683)	(7 311)
Адміністративні та інші операційні витрати сплачені, крім сплачених витрат, пов'язаних з персоналом		(6 315)	(6 576)
Інші доходи отримані		1 319	2 187
Податок на прибуток сплачений		(4 403)	(2 073)
Грошові потоки, отримані від операційної діяльності, до змін в операційних активах та зобов'язаннях		25 174	26 149
Зміни в операційних активах та зобов'язаннях			
Чисте зменшення(збільшення) залишків обов'язкового резерву		5	(6)
Чисте зменшення(збільшення) заборгованості банків		2 065	(27 073)
Чисте зменшення(збільшення) кредитів та авансів клієнтам		2 562	(10 245)
Чисте (збільшення)/зменшення інших фінансових активів		(2)	270
Чисте зменшення(збільшення) інших активів		300	(601)
Чисте (зменшення)/збільшення заборгованості перед банками та іншими фінансовими організаціями		(220)	111
Чисте збільшення коштів клієнтів		56 207	21 979
Чисте (зменшення)/збільшення резервів, інших фінансових та нефінансових зобов'язань		(689)	25
Чисті грошові кошти, отримані від операційної діяльності		85 402	10 609
Грошові потоки від інвестиційної діяльності			
Надходження від продажу основних засобів		36	21
Придбання основних засобів та нематеріальних активів		(2 224)	(1 923)
Надходження від продажу та погашення інвестиційних цінних паперів за справедливою вартістю через прибуток чи збиток		-	46
Надходження від продажу та погашення інвестиційних цінних паперів за справедливою вартістю через інший сукупний дохід		32 135	37 910
Придбання інвестиційних цінних паперів за справедливою вартістю через інший сукупний дохід		(81 623)	(24 156)
Надходження від погашення інвестиційних цінних паперів за амортизованою вартістю		-	12 235
Придбання інвестиційних цінних паперів за амортизованою вартістю		(1 468)	-
Чисті грошові кошти, (використані)/отримані від інвестиційної діяльності		(53 144)	24 133
Грошові потоки від фінансової діяльності			
Погашення зобов'язання орендаря з лізингу		(631)	(531)
Погашення кредиту рефінансування НБУ		(7 621)	(2 068)
Виплата дивідендів		(24 457)	(11 518)
Чисті грошові кошти, використані в фінансовій діяльності	31	(32 709)	(14 117)
Вплив зміни курсів обміну на грошові кошти та їх еквіваленти		4 033	(1 815)
Вплив очікуваних кредитних збитків на грошові кошти та їх еквіваленти		(1)	-
Чисте збільшення грошових коштів та їх еквівалентів		3 581	18 810
Грошові кошти та їх еквіваленти на початок року		44 487	25 677
Грошові кошти та їх еквіваленти на кінець року	6	48 068	44 487

Затверджено до випуску та підписано 16 березня 2021 року.

Г. Ю. Самарна
В.о. Голови ПравлінняВ. В. Ярмоленко
Головний бухгалтер

Закінчення додатку Д.2

Додаток Д.3

АКЦІОНЕРНЕ ТОВАРИСТВО КОМЕРЦІЙНИЙ БАНК "ПРИВАТБАНК"
Окремий звіт про фінансовий стан станом за 31 грудня 2022 року

У мільйонах українських гривень	Прим.	31 грудня 2022	31 грудня 2021
АКТИВИ			
Грошові кошти та їх еквіваленти	6	96 380	52 635
Кредити та аванси банкам	7	103 837	26 243
Кредити та аванси клієнтам	8	68 084	68 218
Інвестиційні цінні папери в т.ч.:		239 752	222 277
- за справедливою вартістю через прибуток чи збиток	9	95 716	93 096
- за справедливою вартістю через інший сукупний дохід	9	143 920	129 074
- за амортизованою собівартістю	9	116	107
Поточні податкові активи	25	9 079	9 978
Відстрочені податкові активи	25	1 100	-
Інвестиції в дочірні підприємства, спільні підприємства та асоційовані підприємства		30	30
Інвестиційна нерухомість	10	2 155	1 989
Нематеріальні активи за винятком гудвілу	11	1 389	1 288
Основні засоби	11	5 228	6 074
Інші фінансові активи	12	4 309	2 644
Інші нефінансові активи	13	9 189	9 713
Непоточні активи або групи вибуття, класифіковані як утримувані для продажу або як утримувані для виплати власникам		64	7
Загальна сума активів		540 596	401 296
ЗОБОВ'ЯЗАННЯ			
Кошти банків		-	3
Кошти клієнтів	14	471 970	325 303
Інші залучені кошти	15	128	-
Відстрочені податкові зобов'язання	25	-	159
Інші фінансові зобов'язання	16	2 634	3 770
Забезпечення у т.ч.:	17	5 804	3 651
- резерви за кредитними зобов'язаннями та контрактами фінансової гарантії		1 280	373
- інше забезпечення		4 524	3 278
Інші нефінансові зобов'язання	18	2 271	1 795
Загальна сума зобов'язань		482 807	334 681
ВЛАСНИЙ КАПІТАЛ			
Статутний капітал	19	206 060	206 060
Емісійний дохід	19	23	23
Результат від операцій з акціонером		12 174	12 174
Інші резерви	9, 11	(15 168)	(4 091)
Резерви та інші фонди банку	19	11 449	9 696
Накопичений дефіцит		(156 749)	(157 247)
Загальна сума власного капіталу		57 789	66 615
Загальна сума власного капіталу та зобов'язань		540 596	401 296

Затверджено до випуску та підписано 18 квітня 2023 року.

Г. Бьош
Голова ПравлінняГ. Ю. Самаріна
Заступник Голови Правління (з питань фінансів)В. В. Ярмоленко
Головний бухгалтер

Продовження Додатку Д.3

АКЦІОНЕРНЕ ТОВАРИСТВО КОМЕРЦІЙНИЙ БАНК "ПРИВАТБАНК"
Окремий звіт про прибуток або збиток за рік, що закінчився 31 грудня 2022 року

У мільйонах українських гривень	Прим.	2022 рік	2021 рік
Процентні доходи в т.ч.:		43 686	35 854
- процентний дохід, обчислений із застосуванням методу ефективного відсотка	20	38 905	30 870
- інші процентні доходи	20	4 781	4 984
Процентні витрати	20	(3 768)	(6 537)
Чистий процентний дохід		39 918	29 317
Прибуток від зменшення корисності та сторнування збитку від зменшення корисності (збиток від зменшення корисності), визначені згідно з МСФЗ 9	21	(15 396)	(856)
Чисті процентні доходи після вирахування резерву на зменшення корисності		24 522	28 461
Комісійні доходи	22	32 945	35 057
Комісійні витрати	22	(12 505)	(11 840)
Чистий прибуток (збиток) від операцій з іноземною валютою		14 655	3 226
Чистий прибуток (збиток) від переоцінки іноземної валюти		(7 760)	1 017
Чистий прибуток (збиток) від операцій з борговими фінансовими інструментами, які обліковуються за справедливою вартістю через інший сукупний дохід	9	119	32
Чистий прибуток (збиток) від операцій з фінансовими інструментами за справедливою вартістю через прибуток або збиток	9	2 608	(7 666)
Чистий прибуток (збиток) від переоцінки об'єктів інвестиційної нерухомості		267	(873)
Витрати на виплати працівникам		(10 096)	(8 904)
Амортизаційні витрати	11	(1 970)	(2 183)
Інші адміністративні та операційні витрати в т.ч.:	23	(10 473)	(2 348)
- розформування (витрати на створення) резерву під юридичні ризики	17, 23	(885)	6 464
- адміністративні та операційні витрати	23	(9 588)	(8 812)
Інші доходи	24	2 815	1 286
Інші прибутки (збитки) - збиток від модифікації фінансових активів		(458)	(111)
Доходи (витрати), які виникають під час первісного визнання фінансових активів за процентною ставкою, вищою або нижчою, ніж ринкова		(1)	(164)
Прибуток (збиток), що виникає від припинення визнання фінансових активів, оцінених за амортизованою собівартістю		4	77
Прибуток до оподаткування		34 672	35 067
(Витрати на сплату податку) доходи від повернення податку	25	(4 474)	(17)
Прибуток за рік		30 198	35 050

АКЦІОНЕРНЕ ТОВАРИСТВО КОМЕРЦІЙНИЙ БАНК "ПРИВАТБАНК"
Окремий звіт про сукупний дохід за рік, що закінчився 31 грудня 2022 року

У мільйонах українських гривень	2022 рік	2021 рік
Прибуток за рік	30 198	35 050
Інший сукупний дохід		
Статті, які будуть у подальшому рекласифіковані у прибуток чи збиток:		
Фінансові інструменти що визнаються за справедливою вартістю через інший сукупний дохід:		
- Прибутки (збитки) від фінансових активів, оцінених за справедливою вартістю через інший сукупний дохід, до оподаткування	(14 139)	(1 758)
- Коригування рекласифікації фінансових активів, оцінених за справедливою вартістю через інший сукупний дохід, до оподаткування	(119)	(32)
- Зміна у резерві під очікувані кредитні збитки	3 453	-
- Податок на прибуток, що відноситься до фінансових активів, що оцінюються за справедливою вартістю через інший сукупний дохід у складі іншого сукупного доходу	(207)	(2)
Статті, які не будуть рекласифіковані у прибуток чи збиток:		
Будівлі та земля:		
- Інший сукупний дохід, до оподаткування, прибутки (збитки) від переоцінки	34	(32)
- Податок на прибуток, що відноситься до змін у дооцінці у складі іншого сукупного доходу	(6)	6
Загальна сума іншого сукупного доходу	(10 984)	(1 818)
Загальна сума сукупного доходу	19 214	33 232

Затверджено до випуску та підписано 18 квітня 2023 року.

Г. Бьош
Голова ПравлінняГ. Ю. Самаріна
Заступник Голови Правління (з питань фінансів)В. В. Ярмоленко
Головний бухгалтер

Продовження Додатку Д.3

АКЦІОНЕРНЕ ТОВАРИСТВО КОМЕРЦІЙНИЙ БАНК "ПРИВАТБАНК"
Окремий звіт про зміни у власному капіталі за рік, що закінчується 31 грудня 2022 року

У мільйонах українських гривень	Статутний капітал	Емісійний дохід	Резерв перебілих акцій	Інші резерви	Результат від операцій з акціями	Резерви та інші фонди банку	Накопичений дефіцит	Загальна сума власного капіталу
Власний капітал на 1 січня 2021	206 000	23	669	(2 837)	(2 248)	8 481	(171 665)	52 025
Прибуток за рік	-	-	(26)	(1 792)	-	-	35 050	35 000
Інші сукупний дохід	-	-	(26)	(1 792)	(1 818)	-	-	(1 818)
Сукупний дохід	-	-	(26)	(1 792)	(1 818)	-	35 050	33 232
Збільшення (зменшення) через інші зміни власний капітал:								
- повернення (амортизації) резерву перебілих акцій до нерозподіленого прибутку	-	-	(25)	-	(25)	-	25	-
Розподіл прибутку:								
- переведення до резервного фонду	19	-	-	-	-	1 215	(1 215)	-
- дивіденди, включаючи розподілені між власниками	19	-	-	-	-	-	(19 442)	(19 442)
Власний капітал на 31 грудня 2021	206 000	23	638	(4 729)	(4 091)	9 696	(157 247)	66 815
Власний капітал на 1 січня 2022	206 000	23	638	(4 728)	(4 091)	9 696	(157 247)	66 815
Прибуток за рік	-	-	28	(11 012)	(10 984)	-	30 196	30 196
Інші сукупний дохід	-	-	28	(11 012)	(10 984)	-	-	(10 984)
Сукупний дохід	-	-	28	(11 012)	(10 984)	-	30 196	19 214
Збільшення (зменшення) через інші зміни власний капітал:								
- вступна бурса	-	-	(71)	-	(71)	-	71	-
- повернення (амортизації) резерву перебілих акцій до нерозподіленого прибутку	-	-	(22)	-	(22)	-	22	-
Розподіл прибутку:								
- переведення до резервного фонду	19	-	-	-	-	1 753	(1 753)	-
- дивіденди, включаючи розподілені між власниками	19	-	-	-	-	-	(28 040)	(28 040)
Власний капітал на 31 грудня 2022	206 000	23	573	(15 741)	(15 106)	11 448	(156 748)	57 789

Затверджено до вилучення та підписано 18 квітня 2023 року.



Г. Бюш
Голова Правління

Г. Ю. Самаріна
Заступник Голови Правління (з питань фінансів)

В. В. Яроменко
Головний бухгалтер

Примітки, подані на сторінках 6-96 є невід'ємною частиною цієї окремої фінансової звітності.

Закінчення Додатку Д.3

Додаток Е

Таблиця 5 – Склад і структура основних засобів ПАТ КБ «Приватбанк» за залишковою вартістю

Назви основних засобів	Вартість, тис. грн.		Абс. приріст, тис. грн.	Темп зростання, %	Структура, загалом (%)		
	01.01.2021	01.01.2022			01.01.2021	01.01.2022	Змін
1. Виробничого призначення:	3603381,00	3049504,00	-553877	-15,37	73,28	84,03	10,76
- Будівлі та споруди	1791637,00	1566598,00	-225039	-12,56	36,44	43,17	6,74
- Машини та обладнання	1117782,00	986946,00	-130836	-11,70	22,73	27,20	4,47
- Транспортні засоби	58911,00	42761,00	-16150	-27,41	1,20	1,18	-0,02
- Інші	635051,00	453199,00	-181852	-28,64	12,91	12,49	-0,43
2. Невиробничого призначення:	1313933,00	579360,00	-734573	-55,91	26,72	15,97	-10,76
- Будівлі та споруди	3603381,00	3049504,00	-553877	-15,37	73,28	84,03	10,76
Загалом	1791637,00	1566598,00	-225039	-12,56	36,44	43,17	6,74

Джерело: розраховано автором

Таблиця 6 – Процентні ставки на нові кредити в національній валюті, у відсотках річних

Дата	Кредити для юридичних осіб	Кредити для фізичних осіб	Інтегральна
31.12.2020	9,20%	30,50%	12,50%
31.01.2021	9,10%	31,00%	12,70%
28.02.2021	8,70%	30,40%	12,40%
31.03.2021	8,80%	30,40%	12,50%
30.04.2021	9,00%	30,30%	12,60%
31.05.2021	9,50%	30,10%	13,70%
30.06.2021	9,50%	30,60%	13,60%
31.07.2021	9,50%	30,30%	13,70%
31.08.2021	9,90%	30,30%	14,00%
30.09.2021	9,60%	30,20%	13,30%
31.10.2021	9,80%	30,30%	13,50%
30.11.2021	9,80%	28,80%	13,30%
31.12.2021	10,40%	28,70%	14,40%
31.01.2022	10,60%	29,00%	14,90%
28.02.2022	11,90%	29,70%	15,90%
31.03.2022	13,10%	23,20%	15,50%

Джерело: розраховано автором

Додаток Ж

Таблиця 7 – Склад і структура зобов'язань за категоріями банків, млрд. грн.

Дата	Державні	Іноземні	Приватні	Приватбанк	Частка Приватбанку в зобов'язаннях державних банків, %
31.12.2017	423,00	357,00	159,00	234,00	35,62
31.12.2018	430,00	353,00	172,00	251,00	36,86
31.12.2019	474,00	372,00	188,00	260,00	35,42
31.12.2020	531,00	472,00	276,00	334,00	38,61
31.12.2021	507,00	546,00	405,00	341,00	40,21
31.03.2022	496,00	522,00	380,00	363,00	42,26
Темп зростання, кратне збільшення	1,17	1,46	2,39	1,55	–

Джерело: розраховано автором



Сертифікат № 1331942

підтверджує, що

Романенко Анастасія Анатоліївна

29.07.2024 - 17.08.2024

пройшов(ла) переддипломну онлайн-практику
в ПриватБанку і відповідає рівню підготовки
"Спеціаліст з просування банківських продуктів 2-го рівня"

Результати практики:

Набрано 88 балів (результат В).
Підсумкова оцінка - 4 (добре).
Занесення до кадрового резерву банку - ні.

Теоретична частина

Назва завдання	Бали
1. Тест до входу в банківський козуби Анастасія Андрієвич	5
2. Тест за підручником козуби «Детальні козуби»	5
3. Тест за підручником козуби «Детальні козуби»	5
4. Тест за підручником козуби «Платіжні козуби»	5
5. Тест за підручником козуби «Продажі»	5
6. Тест за підручником козуби «Продукти для корпоративних клієнтів (частина 1)»	5
7. Тест за підручником козуби «Продукти для корпоративних клієнтів (частина 2)»	5
8. Тест за підручником козуби «Платіжні козуби»	5
9. Тест за підручником козуби «Про банків»	5
10. Тест за підручником козуби «Клієнти. Маркетинг у банках»	5
Всього:	88

Практична частина

Назва завдання	Бали
1. Освоєння мобільного додатку "Приват24" на смартфоні	5
2. Реєстрація в Приват24	5
Всього:	10

Керівник Дирекції з HR та
корпоративного
управління ПриватБанку



Р.М. Борисенко

Криворізький національний університет

Кафедра фінансів суб'єктів господарювання та інноваційного розвитку

ВІДГУК

на кваліфікаційну (магістерську) роботу
спеціальності 072 «Фінанси, банківська справа, страхування та фондовий ринок»Здобувача Романенко Анастасія Іванівна
Тема кваліфікаційної роботи: Банківські послуги та їх розвиток в комерційному банкуОбсяг роботи: 102 с., 29 табл., 26 рис., додатків.1. Актуальність теми: Банківські послуги є важливою складовою економічного розвитку банку2. Відповідність змісту роботи вибраній темі та ступінь її розкриття: Зміст роботи в цілому повністю відповідає темі роботи3. Характеристика рівня теоретичної підготовки, вмінь і навичок здобувача: Теоретично чітко розкрито питання розвитку банку4. Оцінка самостійності виконання випускної роботи: Високий рівень самостійності5. Дисциплінованість здобувача в роботі, відвідування ним запланованих консультацій та виконання рекомендацій керівника: 1. Додатково виконала магістерську роботу
2. Рекомендації виконані з високим рівнем відповідності6. Позитивні сторони роботи, її практичне значення, наявність елементів новизни: Представлення шляхів розвитку банківських послуг в Україні7. Недоліки і зауваження по роботі: 1. Ресурсов, зміст, мета, об'єкт,
2. Зміст роботи розкрито не повністю, робота не8. Загальні висновки по роботі: робота аспектів діяльності банку
3. питання ефектності і стратегії - без оцінкиРекомендована оцінка роботи: « добре 78 С »Науковий керівник: Андрій Андрійович "09" 10 2024р.

Криворізький національний університет

Кафедра фінансів суб'єктів господарювання та інноваційного розвитку

РЕЦЕНЗІЯ

на кваліфікаційну (магістерську) роботу
спеціальності 072 «Фінанси, банківська справа, страхування та фондовий ринок»

- Здобувача Томашенко Анастасія Анастасівна
- Тема кваліфікаційної роботи: Банківські послуги на їх розвитку в комерційному банку
- Обсяг роботи 102 с., 29 табл., 26 рис., додатків.
1. Актуальність теми: Актуальність, інноваційність та цифровізація банківських послуг підкреслює перспективна тема
2. Відповідність змісту роботи вибраній темі та ступінь її розкриття: Зміст роботи не в повній мірі відображає тему, а саме – не акцентовано процес розвитку банк. послуг
3. Позитивні сторони роботи, її практичне значення, наявність елементів новизни: Проаналізовано ринковий банківський ринок, наведено перспективи їх розвитку
4. Недоліки і зауваження по роботі: Реформа не мистя функцій розширення не розкриває вплив розвитку банківських послуг на розвиток банку. Не структуровано сам та перелік банківських послуг #7 16 приватних, більше їм акцент на розвиток
5. Загальні висновки по роботі:
Зробити рекомендації по розвитку

Рекомендована оцінка роботи: « C » 75

Рецензент [Підпис] Р.В. Коромко "10" 12 2024 р.
Підпис Назва прізвища, ініціал