

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ЗАПОРІЗЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ТЕХНІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

Економіко-гуманітарний інститут.
Факультет економіки та управління
(повне найменування інституту, назва факультету)

Фінанси, банківська справа та страхування
(повна назва кафедри)

Пояснювальна записка
до дипломної магістерської роботи
магістра
(ступінь вищої освіти (освітній ступінь))

на тему Ринок банківських послуг, його аналіз та перспективи розвитку

Виконав: студент 6 курсу, групи ФЕУ- 122м
спеціальності (напряму підготовки)
072 «Фінанси, банківська справа та страхування»
(код і назва напряму підготовки, спеціальності)

Волощук Т. В.

(прізвище та ініціали)

Керівник к.е.н., доцент Андросова О.Ф.

(прізвище та ініціали)

Рецензент Черняк І. Б.

(прізвище та ініціали)

м. Запоріжжя
2017 рік

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
Запорізький національний технічний університет
(повне найменування вищого навчального закладу)

Інститут, факультет ЕГІ, ФЕУ
Кафедра Фінанси, банківська справа та страхування
Ступінь вищої освіти (освітній ступінь) магістр
Спеціальність 072 «Фінанси, банківська справа та страхування»
(код і назва)
Напрямок підготовки 072 «Фінанси, банківська справа та страхування»
(код і назва)

ЗАТВЕРДЖУЮ

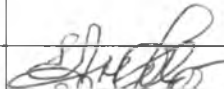
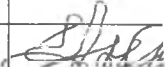
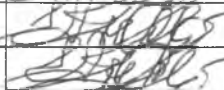



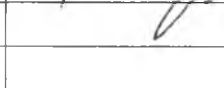



Завідувач кафедри С.Е.Н. Андросова
Щорав С.В.
"12" грудня 2017 року

З А В Д А Н Н Я
НА ДИПЛОМНУ РОБОТУ СТУДЕНТУ

Волощук Тетяні Вікторівні
(прізвище, ім'я, по батькові)

- Тема роботи Ринок банківських послуг, його аналіз та перспективи розвитку
керівник проекту роботи Андросова Олена Федорівна, к.е.н., доцент
(прізвище, ім'я, по батькові, науковий ступінь, вчене звання)
затверджені наказом вищого навчального закладу від " 02 " жовтня 2017 року № 370
- Строк подання студентом роботи 04.12.2017 року
- Вихідні дані до роботи Річна фінансова звітність банків за 2014-2016 роки
- Зміст розрахунково-пояснювальної записки (перелік питань, які потрібні розробити) Вступ. Розділ 1 Теоретико-методологічні аспекти функціонування ринку банківських послуг в Україні. Розділ 2 Аналіз ринку банківських послуг в Україні на прикладі ПАТ АБ «Укргазбанк», АТ «Укресімбанк». Розділ 3 Удосконалення банківських послуг на банківському ринку України. Розділ 4 Охорона праці та техніка безпеки в надзвичайних ситуаціях
- Перелік графічного матеріалу (з точним зазначенням обов'язкових креслень)
Рисунки: Рис. 1.1 Підходи до сегментування банківського ринку та його чинники сегментування; Рис. 1.2 Особливі принципи функціонування банківського ринку; Рис. 1.3 Концентраційно-структурні фактори, які визначають попит та пропозицію банківських продуктів та послуг; Рис. 1.4 Карта порівняння-класифікаційна банківського ринку; Рис. 1.5 Карта порівняльного аналізу банківського ринку; Рис. 1.6 Адаптивне та імунітетне моделювання та ін

6. Консультанти розділів роботи

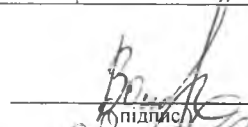
Розділ	Прізвище, ініціали та посада Консультанта	Підпис, дата	
		завдання видав	Прийняв виконав завдання
1	Андросова О.Ф., доцент		
2	Андросова О.Ф., доцент		
3	Андросова О.Ф., доцент		
4	Журавель С. М., ст. викл.		
Нормоконтролер	Чередниченко Н.О., ст. викл.		

7. Дата видачі завдання 02 жовтня 2017 року

КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН

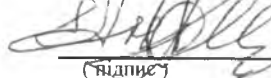
№ з/п	Назва етапів дипломної Роботи	Строк виконання етапів роботи	Приміт.
1	Збір матеріалу на проектування	02.10.2017-09.10.2017	
2	Групування та аналіз зібраного матеріалу. Уточнення завдань проектування	09.10.2017-13.10.2017	
3	Виконання теоретичної частини роботи	14.10.2017-19.10.2017	
4	Виконання графічної частини роботи	20.10.2017-26.10.2017	
5	Написання та оформлення дипломної магістерської роботи	27.10.2017-06.11.2017	
6	Перевірка роботи керівником, консультантами	07.11.2017-14.11.2017	
7	Попередній захист роботи	15.11.2017	
8	Переплітання оформлення дипломної магістерської роботи	04.12.2017	
9	Захист роботи у ЕК	14.12.2017	

Студент


(підпис)

Волощук Т. В.
(прізвище та ініціали)

Керівник роботи


(підпис)

Андросова О. Ф.
(прізвище та ініціали)

АНОТАЦІЯ

Волощук Т.В. **Ринок банківських послуг, його аналіз та перспективи розвитку.** – Дипломна магістерська робота.

Дипломна магістерська робота зі спеціальності 072 магістр фінансів, банківської справи та страхування. – Кафедра фінанси, банківська справа та страхування, Запорізький національний технічний університет, 2017.

Магістерська дипломна робота присвячена розробці теоретико-методологічних аспектів функціонування ринку банківських послуг в Україні, підходів щодо ринку банківських послуг, його аналізу та перспектив розвитку.

Розглянуто питання ринку банківських послуг, його сутність, види, структура, методи аналізу ринку банківських послуг, нормативно-правові засади діяльності ринку банківських послуг.

Проведено аналіз ринку банківських послуг в Україні за період 2014-2017 рр., надано загальну характеристику учасників ринку банківських послуг на прикладі ПАТ АБ «Укргазбанк», АТ «Укрексімбанк» та здійснено аналіз їх діяльності. Проаналізовано депозитні, кредитні, інвестиційні, валютні, нетрадиційні операції банків.

Були запропоновані напрями удосконалення банківських послуг на банківському ринку України. Намічено впровадження концепції Банк 3.0 як нової стратегії банківських послуг. Визначено напрями державної підтримки та стратегію розвитку банківських послуг в Україні.

Ключові слова: АНАЛІЗ, БАНКІВСЬКІ ПОСЛУГИ, БАНКІВСЬКИЙ РИНОК, СТРАТЕГІЯ, КОНЦЕПЦІЯ, ДЕРЖАВНА ПІДТРИМКА, ДЕПОЗИТНІ ОПЕРАЦІЇ, КРЕДИТНІ ОПЕРАЦІЇ, ВАЛЮТНІ ОПЕРАЦІЇ, НЕТРАДИЦІЙНІ ОПЕРАЦІЇ.

ANNOTATION

Voloshchuk T.V. Market of banking services, its analysis and prospects of development. – Diploma master's degree work.

Diploma master's degree work from speciality 072 master's degrees of finances, banking and insurance. – Department of finances, banking and insurance, Zaporizhzhya national technical university, 2017.

The master's degree work is devoted to the development of theoretical and methodological aspects of the functioning of the banking services market in Ukraine, approaches to the market of banking services, its analysis and development prospects.

The questions of the banking services market, its essence, types, structure are considered, methods of analysis of the market of banking services, legal and regulatory framework for the banking services market.

The analysis of the market of banking services in Ukraine for the period of 2014-2017 was conducted, the general characteristics of the participants of the banking services market were given by the example of private joint-stock company is the Joint stock bank «UkrGasbank», Joint-stock company «UkrEximbank» and analyzed their activity. The analysis of deposit, credit, investment, currency, non-traditional operations of banks.

The directions of improvement of banking services in the banking market of Ukraine were proposed. It is planned to introduce the concept Bank 3.0 as a new strategy for banking services. The directions of state support and strategy of development of banking services in Ukraine are determined.

Key words: ANALYSIS, BANKING SERVICES, BANKING MARKET, STRATEGY, CONCEPT, STATE SUPPORT, DEPOSIT OPERATIONS, CREDIT OPERATIONS, CURRENCY OPERATIONS, NON-TRADITIONAL OPERATIONS.

СПИСОК ПУБЛІКАЦІЙ ДО ДИПЛОМНОЇ МАГІСТЕРСЬКОЇ РОБОТИ

1. Андросова О.Ф. Сучасний стан депозитних операцій комерційних банків України, проблеми та шляхи їх вирішення / О.Ф. Андросова, Т.В. Волощук // Вісник Запорізького національного університету: Збірник наукових праць. Економічні науки. – 2017. – № 2 (34) – С. 85-93.

2. Андросова, О.Ф. Проблеми функціонування ринку банківських послуг в сучасних умовах / О.Ф. Андросова, Т.В. Волощук (ст. гр. ФЕУ-122 м, ФЕУ) // Всеукраїнська науково-практична Інтернет – конференція «Модифікація обліку, аналізу та аудиту в контексті євроінтеграційних процесів в Україні» 6-7 квітня 2017. : тези докл. ЗНТУ – 3., 2017.

3. Андросова, О.Ф. Сучасний стан кредитних операцій комерційних банків України та напрями їх удосконалення // О.Ф. Андросова, Т.В. Волощук (ст. гр. ФЕУ-122м, ФЕУ) // Особливості економічних реформ в Україні, пов'язаних з вимогами євроінтеграцій: монографія / за ред. С.В. Шарової, Н.М. Левченко; М-во освіти і науки України; Запор. нац. техн. ун-т. – Запоріжжя: СТАТУС, 2017. – С. 114-123.

ЗМІСТ

АНОТАЦІЯ	
ПЕРЕЛІК УМОВНИХ ПОЗНАЧЕНЬ, СИМВОЛІВ, ОДИНИЦЬ, СКОРОЧЕНЬ І ТЕРМІНІВ	
ВСТУП	10
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГІЧНІ АСПЕКТИ ФУНКЦІОНУВАННЯ РИНКУ БАНКІВСЬКИХ ПОСЛУГ В УКРАЇНІ	14
1.1. Ринок банківських послуг, його сутність, види, структура	14
1.2. Методи аналізу ринку банківських послуг	29
1.3. Нормативно-правові засади діяльності ринку банківських послуг	38
РОЗДІЛ 2. АНАЛІЗ РИНКУ БАНКІВСЬКИХ ПОСЛУГ В УКРАЇНІ НА ПРИКЛАДІ ПАТ АБ «УКРГАЗБАНК», АТ «УКРЕКСІМБАНК»	43
2.1. Аналіз ринку банківських послуг в Україні за період 2014-2017 рр.	43
2.2. Загальна характеристика учасників ринку банківських послуг на прикладі ПАТ АБ «УКРГАЗБАНК», АТ «УКРЕКСІМБАНК» та аналіз їх діяльності	63
2.3. Аналіз депозитних та кредитних операцій банків	73
2.4. Аналіз інвестиційних і валютних операцій банків	85
2.5. Аналіз нетрадиційних операцій банків	94
РОЗДІЛ 3. УДОСКОНАЛЕННЯ РИНКУ БАНКІВСЬКИХ ПОСЛУГ НА БАНКІВСЬКОМУ РИНКУ УКРАЇНИ	106
3.1. Впровадження концепції Банк 3.0 як нової стратегії банківських Послуг	106
3.2. Державна підтримка та стратегія розвитку банківських послуг в Україні	117
РОЗДІЛ 4. ОХОРОНА ПРАЦІ ТА БЕЗПЕКА В НАДЗВИЧАЙНИХ СИТУАЦІЯХ	128
ВИСНОВКИ	146

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ 152

Додаток А. Дані Звіту про фінансовий стан ПАТ АБ «Укргазбанк» за 2014-2016 рр.	160
Додаток Б. Дані Звіту про прибутки та збитки та інший сукупний дохід ПАТ АБ «Укргазбанк» за 2014-2016 рр.	162
Додаток В. Дані Звіту про фінансовий стан АТ «Укрексімбанк» за 2014-2016 рр.	164
Додаток Д. Дані Звіту про прибутки та збитки та інший сукупний дохід АТ «Укрексімбанк» за 2014-2016 рр.	166

ПЕРЕЛІК УМОВНИХ ПОЗНАЧЕНЬ, СИМВОЛІВ, ОДИНИЦЬ, СКОРОЧЕНЬ І ТЕРМІНІВ

АБ	–	Акціонерний банк;
АТ	–	Акціонерне товариство;
ВВП	–	Валовий внутрішній продукт;
ЕОМ	–	електронно-обчислювальна машина;
КМУ	–	Кабінет Міністрів України;
МСБ	–	Малий та середній бізнес;
НБУ	–	Національний банк України;
ОВДП	–	Облігації внутрішньої державної позики;
ПАТ	–	Публічне акціонерне товариство;
ПК	–	персональний комп'ютер;
ПФТС	–	Перша Фондова Торгова Система;
ФГВФО	–	Фонд гарантування вкладів фізичних осіб;
NPL	–	непрацюючі кредити;
R ²	–	величина вірогідності апроксимації;
RFID	–	радіочастотна ідентифікація;
в.п.	–	відсотковий пункт;
грн.	–	гривня;
дол. США	–	долар Сполучених Штатів Америки;
млн.	–	мільйон;
млрд.	–	мільярд;
трлн.	–	трильйон;
од.	–	одиниця;
р.	–	рік;
чол.	–	чоловік;
шт.	–	штук;

ВСТУП

Актуальність теми. В умовах сьогодення банківські установи опинилися під впливом економічних, політичних та соціальних факторів.

У такий нелегкий час банківська система зазнає значних втрат, оскільки довіра до неї з боку населення поступово зникає. Тому з метою утримання довіри з боку клієнтів та задоволення їхніх потреб банки постійно повинні покращувати якість надання послуг, що можливо на основі активного впровадження інновацій.

Банківські послуги є невід'ємною частиною сучасного ринку, покупцями на якому є окремі особи, домогосподарства та юридичні особи. Банківські послуги – поки що недостатньо сформована частина банківського підприємництва. Мета її функціонування – підвищення доходів банків і поліпшення задоволення потреб клієнтів, розширення їх купівельних можливостей, що, у свою чергу, сприяє розвитку національної економіки. Але досягнення цієї мети вимагає використання наукових принципів і ефективних методів управління банківськими послугами. Окремі аспекти даної проблематики аналізувалися в наукових працях вітчизняних економістів, проте єдиного комплексного підходу до управління банківськими послугами дотепер не вироблено. Відсутність такого підходу зменшує можливості збільшення прибутку банків, знижує їх платоспроможність, негативно впливає на стійкість їх фінансового положення. Тому для підвищення ефективності діяльності банків на внутрішньому ринку і збільшення можливостей виходу на зарубіжні ринки капіталів необхідно розробити і використати активний цілеспрямований підхід до організації продажів банківських продуктів і управління ними.

Банківські інновації не лише дозволяють залучити клієнтів, вони також підвищують рівень конкурентоспроможності банку, виділяють його серед інших банків, сприяють задоволенню потреб клієнтів, що швидко змінюються під впливом науково-технічного прогресу, а також відображають рівень інтелектуального потенціалу персоналу банку, можливостей розробки інноваційних банківських

продуктів та послуг.

Розвиток ринку банківських послуг залежить від готовності банків змінюватися та адаптуватися під потреби клієнтів.

Деякі аспекти цих проблем знайшли віддзеркалення в наукових працях вітчизняних економістів, зокрема А. І. Басова, А. І. Жукова, Е. Ф. Жукова, В. А. Галанова, Ю. В. Головіна, А. Н. Іванова, О. І. Лаврушина, Ю. С. Масленченко, Б. Б. Рубцова, В. М. Усоскіна. Дані проблеми розглядалися і в роботах зарубіжних учених, таких як: Б. Бухвальд, Ханс-Ульріх Деріг, Ю. Зайтц, Ф. Котлер, З. де Куссерг, Же.-Ж. Ламбен, Б. Маруа, Д. Норкотт, М. Портер, П. Роуз, Дж. Еванс тощо.

Зв'язок роботи з науковими програмами, планами, темами. Дипломна магістерська робота виконана згідно з темою кафедри фінансів, банківської справи та страхування ЗНТУ «Ринок банківських послуг, його аналіз та перспективи розвитку».

Мета та завдання роботи. Розглянути ринок банківських послуг, здійснити його аналіз та намітити перспективи розвитку:

- розглянути ринок банківських послуг, його сутність, види, структуру;
- опанувати методи аналізу ринку банківських послуг;
- ознайомитися з нормативно-правовими засадами діяльності ринку банківських послуг;
- здійснити аналіз ринку банківських послуг в Україні за період 2014-2017 рр.;
- надати загальну характеристику учасників ринку банківських послуг на прикладі ПАТ АБ «Укргазбанк», АТ «Укресімбанк» та виконати аналіз їх діяльності;
- проаналізувати депозитні та кредитні операції банків;
- виконати аналіз інвестиційних і валютних операцій банків, нетрадиційних операцій банків;
- намітити шляхи удосконалення банківських послуг на банківському ринку України;

- запропонувати впровадження концепції Банк 3.0 як нової стратегії розвитку банківських послуг;
- визначити напрямки державної підтримки та стратегію розвитку банківських послуг в Україні.

Об'єкт дослідження – процес надання банківських послуг.

Предметом дослідження є ринок банківських послуг, його аналіз та перспективи розвитку.

Методи дослідження – загальний аналіз літературних джерел, економічний, статистичний, фінансовий аналізи.

Елементи наукової новизни полягають у поглибленні теоретичних і методичних аспектів функціонування ринку банківських послуг в Україні та перспективах його розвитку. Основні положення, що становлять наукову новизну магістерської дипломної роботи:

- удосконалено напрями розвитку банківських послуг на банківському ринку України;
- дістало подальший розвиток впровадження концепції Банк 3.0.

Практична значущість. Основні положення і рекомендації щодо напрямів удосконалення банківських послуг на банківському ринку України призначені для практичного застосування в банківських установах.

Апробація результатів роботи. Окремі положення і результати досліджень обговорювались на науково-практичних конференціях кафедри фінансів, банківської справи та страхування Запорізького національного технічного університету, а також увійшли в:

- Андросова О.Ф. Сучасний стан депозитних операцій комерційних банків України, проблеми та шляхи їх вирішення / О.Ф. Андросова, Т.В. Волощук // Вісник Запорізького національного університету: Збірник наукових праць. Економічні науки. – 2017. – № 2 (34) – С. 85-93;
- Андросова, О.Ф. Проблеми функціонування ринку банківських послуг в сучасних умовах / О.Ф. Андросова, Т.В. Волощук (ст. гр. ФЕУ-122 м, ФЕУ) // Всеукраїнська науково-практична Інтернет – конференція «Модифікація обліку,

аналізу та аудиту в контексті євроінтеграційних процесів в Україні» 6-7 квітня 2017.
: тези докл. ЗНТУ – З., 2017;

– Андросова, О.Ф. Сучасний стан кредитних операцій комерційних банків України та напрями їх удосконалення // О.Ф. Андросова, Т.В. Волощук (ст. гр. ФЕУ-122м, ФЕУ) // Особливості економічних реформ в Україні, пов'язаних з вимогами євроінтеграцій: монографія / за ред. С.В. Шарової, Н.М. Левченко; М-во освіти і науки України; Запор. нац. техн. ун-т. – Запоріжжя: СТАТУС, 2017. – С. 114-123.

Магістерська робота «Ринок банківських послуг, його аналіз та перспективи розвитку» складається з анотації, вступу, чотирьох розділів, висновків, списку використаних джерел та додатків. Робота містить 167 сторінок комп'ютерного тексту, з них 159 сторінок основного тексту, 48 рисунків, 10 таблиць, 73 джерела, 4 додатка.

РОЗДІЛ 1

ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГІЧНІ АСПЕКТИ ФУНКЦІОНУВАННЯ РИНКУ БАНКІВСЬКИХ ПОСЛУГ В УКРАЇНІ

1.1. Ринок банківських послуг його сутність, види, структура

Ринкова економіка ґрунтується на функціонуванні різних типів ринків, які можна згрупувати у два основні класи: ринки виробленої продукції (товарів та послуг) та ринки трудових, фінансових ресурсів. На ринку фінансових ресурсів зустрічаються, такі суб'єкти, у яких в процесі господарювання виникає потреба у коштах для розширення їх діяльності, а також такі, у яких накопичуються заощадження, що можуть бути використані для інвестицій. Саме на ринку фінансових ресурсів відбувається перелив коштів, при якому вони переміщуються від тих, хто має їх надлишок, до тих, хто потребує інвестицій. При цьому, як правило, кошти спрямовують від тих, хто може ефективно їх використовувати, до тих, хто використовує їх продуктивно. Це сприяє не тільки підвищенню ефективності економіки в цілому, а й поліпшенню економічного добробуту кожного члена суспільства [1, с. 9].

Вагоме місце у структурі ринку фінансових послуг займає ринок банківських послуг, де на ньому функціонують банківські та парабанківські установи. Однак, саме банківські установи, на даному ринку користуються значним попитом.

На сьогоднішній день у вітчизняній та зарубіжній науково-практичній літературі існує велика кількість різних поглядів щодо сутності ринку банківських послуг. Переважна більшість науковців та дослідників ототожнюють поняття «ринок банківських послуг» з поняттями «ринок банківських продуктів та послуг», та «банківський ринок».

Так, на думку вченого Лютого І. О. ринок банківських продуктів і послуг – це сукупність існуючих і потенційних клієнтів банку. Розмір ринку складає загалом його масштаб [2, с. 51]. Такої ж думки притримуються вітчизняні економісти, такі як: Нікітін А. В., Іванова Т. Г., Брітченко І. Г., Момот О. М. [3, с. 39]. На нашу

думку, дане трактування висвітлено дуже стисло, ринок складається не лише із клієнтів.

Зовсім іншої думки додержується науковець Андреев А. С., який банківський ринок розглядає як сукупність пропонованих банком послуг та групу покупців і продавців, що функціонують на ринку банківських послуг [4, с. 139].

Зарубіжні економісти Котлер Ф. та Армстронг Г. взагалі не говорять про ринок банківських продуктів і послуг як про економічну категорію, а порівнюють її з ринком банківських послуг, яка містить в собі дві складові: ринок грошей та ринок капіталу. Котлер Ф. зазначає, що ринок – це сфера потенційного обміну [4, с. 139]. Ми вважаємо, що банківська сфера є набагато ширшою, ніж констатував даний автор.

Вітчизняні науковці Шевцова М. Ю. та Солодовник Ю. О. вважають, що сутність ринку банківських послуг полягає в організації законодавчо обумовленої системи взаємовідносин між його суб'єктами, які складаються в процесі купівлі-продажу послуг специфічного характеру, спрямуванні фінансових ресурсів від власників до позичальників [5, с. 150].

Науковець Дзюблюк О. В. характеризує поняття «ринок банківських продуктів і послуг», як особливе соціально-економічне середовище, систему економічних відносин з продукування та обміну специфічного товару – банківської послуги [4, с. 139]. Стосовно даного визначення ми вважаємо, що воно потребує більш точнішої конкретизації.

З нашої точки зору, найбільш обґрунтоване визначення поняття «ринок банківських послуг», наводить український вчений-економіст – Ткачук В. О. стверджуючи, що ринок банківських послуг – це специфічна сфера ринкових відносин, яка забезпечує попит і пропозицію на послуги банків, направлені на стимулювання банківських операцій з метою задоволення потреб клієнтів [6, с. 35].

Розглянувши наявні точки зору науковців, вчених та економістів, на нашу думку, ринок банківських послуг можна розглядати з одного боку, як особливий сектор, що забезпечує ефективне функціонування економіки будь-якої країни, реалізацію обмінно-розподільчих відносин у сфері купівлі-продажу грошових

ресурсів, необхідних для виконання виробничої, фінансової діяльності та створення ціни, попиту і пропозиції на послуги та продукцію банку, а з іншого боку – як сукупність банків, що конкурують між собою та пропонують різноманітну кількість послуг своїм клієнтам, задовольняючи їх потреби.

Розкриваючи економічну сутність ринку банківських послуг, слід виділити особливості його функціонування [6, с. 35-36]:

- тісне поєднання державного і ринкового регулювання з метою підтримки його стабільності;
- регулювання і регламентація відносин на ринку нормами міжнародного права і внутрішнім законодавством;
- прозорість інформації про стан ринку та його учасників;
- необмежена кількість учасників ринку;
- широкий асортимент і диверсифікація банківських продуктів;
- функціонування ринку лише у грошовій формі та існування прямої залежності його еволюції від розвитку ринків, які він обслуговує;
- посилення конкуренції на ринку банківських послуг між банками та небанківськими фінансово-кредитними інститутами та підвищення ролі нецінових методів конкурентної боротьби.

Аналізуючи праці вітчизняних та закордонних авторів та вивчаючи банківське законодавство можемо констатувати, що єдиного підходу щодо визначення сутності поняття «банківська послуга» не існує.

У перекладних західних джерелах із банківського менеджменту поняття «банківська операція» (banking operation) та «банківська послуга» (banking service) взагалі ототожнюються, що певним чином можна пов'язати із недосконалістю перекладу [7, с. 28].

У банківському законодавстві спостерігається підміна поняття «банківська послуга» поняттям «банківська операція». У Законі України «Про банки і банківську діяльність» [8] у ст. 47 «Банківські операції», яка дає перелік можливих дій банку на ринку, наводяться поняття «операції» та «угоди», серед яких послуги не виділяються. НБУ, коли ліцензує комерційні банки та видає їм письмові дозволи,

також наводить банківські операції та послуги єдиним списком, об'єднуючи їх під назвою «операції» [9, с. 128].

Останнім часом посилився вплив іноземної наукової думки на вітчизняну. Усе частіше в українській економічній літературі застосовують розширене трактування банківських послуг. У підручнику «Банківські операції» за редакцією В. І. Міщенка та Н. Г. Слав'янської наводиться таке визначення банківських послуг: «Банківська послуга – це результат проведення банківської операції, спрямованої на задоволення потреб споживачів – клієнтів банківської установи» [9, с. 128].

Науковець Шпильовий В. А. поняття «банківська послуга» визначає як комплексний результат діяльності банківської установи, щодо максимального задоволення зростаючих із часом вимог клієнтів при проведенні банківських операцій або із залучення тимчасово вільних ресурсів, що спрямовані на одержання прибутку [7, с. 28].

За визначенням закордонного економіста Телінгера М. Ю. банківська послуга – це основна складова, яка здатна забезпечити постійно зростаючу частину ресурсів комерційних банків, що базується на отриманні винагороди від всієї різноманітності послуг, які банк може запропонувати своєму клієнтові, починаючи від приймання вкладів та надання кредитів, котрі є основою банківської діяльності, закінчуючи новоствореними послугами [10, с. 234].

Вітчизняний економіст Трохименко В. І. висвітлив поняття «банківська послуга», як сукупність фактичних та юридичних дій, що здійснюються банком на замовлення клієнта на основі платності, спрямованих на задоволення потреб останнього [11, с. 80].

Вітчизняний науковець Дзюблюк О. В. зазначив, що банківська послуга – це кінцевий результат діяльності банку, спрямований на оптимальне забезпечення потреб клієнтів й отримання прибутку банком. Фактично банківська послуга є формою вираження взаємин між клієнтом і банком, представленою комплексом банківських операцій [4, с. 137].

Науковець Лаврушина О. І. зазначає, що банківська послуга – це результат банківської операції, тобто корисний ефект банківської операції (цілеспрямованої

трудової діяльності співробітників банку), який полягає у задоволенні заявленої клієнтом потреби (в кредиті, в розрахунково-касовому обслуговуванні, в гарантіях, у покупці та продажу цінних паперів, іноземної валюти тощо) [4, с. 137].

Більшість науковців визначають банківську послугу як різновид банківського продукту.

Такі російські економісти, як: Н. В. Калістратов, В. А. Кузнєцов і А. В. Пухов зазначають, що банківський продукт – це послуга, що пропонується банком, як правило, на публічній основі. З банківським продуктом завжди пов'язаний певний набір типових банківських операцій, які можуть виконуватися при наданні відповідної послуги [12, с. 41-42].

На думку науковця Жукова Є. Ф. банківська послуга – це банківські операції з обслуговування клієнтів [4, с. 137]. Дане трактування банківської послуги істотно знижує її роль і зводить її до результату діяльності банку.

Привертає увагу думка науковця Роговського С. В. який відзначив, що банківська послуга – це соціально-економічні відносини між комерційним банком та його клієнтом щодо задоволення потреби в залученні, зберіганні та примноженні грошових коштів як інструментів (благ) для задоволення тих чи інших потреб споживачів, що впливають із комісійно-посередницьких можливостей як банківської установи так і відповідних клієнтських потреб, на комерційних умовах [13, с. 75].

Проаналізувавши різні точки зору, щодо визначення банківської послуги можна зробити висновок, що існує два загальних підходи щодо тлумачення даного поняття. Сутність першого підходу полягає в тому, що банківська послуга за своїм змістом близька до банківських операцій, які є основним напрямом банківської діяльності. Представники іншої ж точки зору, принципово розмежовують «операції» та «послуги» банківських установ. Однак, слід зауважити, що у науковій літературі сутність поняття «банківська послуга» наводиться використовуючи поняття «банківська операція».

Сучасні комерційні банки пропонують велике розмаїття банківських послуг, як для корпоративних, так і, для індивідуальних клієнтів. Значна конкуренція між

банками, спонукає їх впроваджувати нові банківські послуги та підвищувати їх якість. Тобто, кількість банківських послуг постійно зростає, що зумовлює потребу систематизації, логічної впорядкованості. Для досягнення даної впорядкованості використовується класифікація банківських послуг за різними ознаками, яка, найточніше розкриває зміст банківських послуг (табл. 1.1).

Таблиця 1.1

Класифікація банківських послуг за ознаками

Критерії класифікації	Тип наданих послуг
1	2
Залежно від руху матеріального продукту:	- послуги, пов'язані з рухом матеріального продукту (наприклад, розрахунково-касове обслуговування); - чисті послуги, тобто послуги, що не пов'язані з рухом матеріального продукту (наприклад, консультаційні).
Залежно від відповідності специфіці банківської діяльності:	- традиційні послуги (депозитні, кредитні, розрахунково-касові); - нетрадиційні послуги (лізингові операції, трастові послуги, операції з дорожочінними металами, посередницькі, консультаційні та інформаційні послуги, факторингові та форфейтингові операції, фінансовий інжиніринг, банківські послуги в Інтернет-просторі).
Залежно від контингенту споживачів:	- послуги для юридичних осіб (кредитування, факторинг, відкриття поточних рахунків, акредитив); - послуги для фізичних осіб (депозитні внески, відкриття поточних рахунків, грошові перекази); - послуги іншим банкам (міжнародне фінансування, кореспондентські рахунки, операції з векселями).
За критерієм стягнення банками плати за надання послуг:	- платні послуги; - безкоштовні послуги.
За місцем надання:	- дистанційно; - послуги надаються за місцем знаходження структурних підрозділів банку.
За призначенням:	- депозитні послуги; - кредитні послуги; - інвестиційні послуги; - розрахунково-касові послуги.
Зважаючи на економічну сутність банку:	- базові послуги (які створюють первинну сферу банківської діяльності – депозитні, кредитні та розрахункові); - небазові послуги (решта послуг, які є важливими для грошового ринку послуг).
За частотою надання:	- постійні послуги (розрахунково-касові, обслуговування пластикових карток); - тимчасові послуги (інформаційно-консультаційні).
За змістом:	- суто банківські послуги (кредити, депозитні розрахунки, відкриття і обслуговування поточних рахунків); - додаткові послуги (конвертація валюти, хеджування ризиків, перевезення дорожочінностей).

Продовж. табл. 1.1

1	2
За організацією сервісного обслуговування:	<ul style="list-style-type: none"> - надаються банківськими працівниками (оформлення кредиту чи консультування); - надаються без участі банківського працівника (самообслуговування, наприклад видача готівки банкоматом, здійснення електронного платежу).
За рівнем ризикованості:	<ul style="list-style-type: none"> - чисті послуги, які не несуть у собі суттєвих ризиків для надавачів і споживачів послуг (наприклад, інформаційні послуги); - сурогатні послуги, котрі у кінцевому підсумку можуть зумовити значний ризик для банку і негативно вплинути на його фінансову стійкість, хоч на момент надання послуг такого впливу не було (кредитні, гарантійні послуги, підтвержені акредитиви, непокріті чеки тощо).
За рівнем складності:	<ul style="list-style-type: none"> - специфічні послуги, які орієнтовані на невелике коло споживачів і на задоволення їх спеціальних та/або специфічних потреб; - стандартні послуги, що орієнтовані на задоволення потреб масового споживача.
За спрямованістю на задоволення потреб споживачів:	<ul style="list-style-type: none"> - прямі банківські послуги, що безпосередньо спрямовані на задоволення відповідних потреб споживачів (наприклад, депозитні, кредитні, валютні); - непрямі або супутні послуги, що сприяють наданню прямих та/або забезпечують комплексний характер потреб клієнта (мобільний банкінг, консультаційні та інформаційні послуги, клірингові, видача пластикової картки на базі депозитного рахунку); - послуги, що приносять додатковий дохід; - послуги, що спрямовані на зниження витрат (овернайти).
Зважаючи на потребу в залученні ресурсів для надання послуг:	<ul style="list-style-type: none"> - ресурсні послуги (послуги, для надання яких потрібно залучити ресурси, наприклад, кредитні та інвестиційні послуги); - комісійно-посередницькі послуги (надаються за рахунок коштів клієнта-споживача (наприклад, валютообмінні, касові та розрахункові послуги), або ж для цього взагалі не потрібні грошові ресурси (послуги із зберігання цінностей, із інкасації коштів і перевезення цінностей тощо).
Стосовно секторів економіки, до яких відносять споживачів:	<ul style="list-style-type: none"> - послуги для фінансових корпорацій; - послуги для нефінансових корпорацій; - послуги для органів державного управління; - послуги для домашніх господарств; - послуги для некомерційних організацій.
Залежно від відображення послуг у балансі банку:	<ul style="list-style-type: none"> - послуги, що обліковуються на балансових рахунках; - послуги, що обліковуються на позабалансових рахунках (операції, що певний час не відображаються в балансі, поки не будуть відображені в прибутках або збитках банку).
Відповідно до потреб і суб'єктів у яких ці потреби виникають:	<ul style="list-style-type: none"> - послуги корпоративним клієнтам (іноді їх називають оптовими банківськими послугами); - послуги фізичним особам (їх ще називають роздрібними банківськими послугами або роздрібним банкінгом).
Залежно від змісту та суб'єктного складу зобов'язання про надання банком послуг:	<ul style="list-style-type: none"> - послуги юридичного характеру, що оформляються договором доручення і договором комісії; - послуги фактичного характеру, що оформляються договором схову; - послуги, в яких поєднуються юридичні та фактичні дії (договір на інкасацію готівки, договір лізингу тощо).

Продовж. табл. 1.1

1	2
За характером надання банківської послуги:	<ul style="list-style-type: none"> - кредитні послуги (лізинг, факторинг, форфейтинг, операції з пластиковими кредитними картками); - гарантійні послуги (аваль, акцепт векселя); - посередницькі послуги (агентські, трастові, довірчі); - додаткові послуги (консультаційні, інформаційні, послуги із зберігання цінностей).
За ознакою резидентності споживача:	<ul style="list-style-type: none"> - послуги для резидентів; - послуги для нерезидентів.
Засіб формування і розміщення ресурсів банку:	<ul style="list-style-type: none"> - активні (банки розміщують залучені й власні ресурси на потреби різних господарських організацій, населення); - пасивні (банки формують свої ресурси).
Залежно від можливості обліку платних послуг і можливості визначення розміру плати:	<ul style="list-style-type: none"> - послуги, розміри яких підлягають обліку (розрахунково-касові, кредитні, валютні); - послуги, аналоги яких є у відповідних тарифах (консультаційні); - послуги, вартість яких не може бути встановлена об'єктивно (як правило, надаються банками в пакеті з платними товарними послугами).
Залежно від необхідності отримання ліцензії на надання послуг:	<ul style="list-style-type: none"> - ліцензовані банківські послуги (надання яких потребує ліцензії НБУ, зокрема: касове обслуговування клієнтів, інкасація та перевезення грошових цінностей, ведення рахунків клієнтів, тощо); - неліцензовані банківські послуги.
Залежно від надавача банківських послуг:	<ul style="list-style-type: none"> - послуги, що надаються споживачам безпосередньо банками; - послуги, що надаються комерційними агентами (юридичними особами) шляхом укладання з банками агентських договорів;
Залежно від способу отримання доходу:	<ul style="list-style-type: none"> - комісійні послуги (послуги, за надання яких банк стягує з клієнта плату у вигляді комісії, а сам не сплачує ніяких комісій при їх наданні – це збереження цінностей у власному депозитарії, ведення реєстрів власників цінних паперів, емітованих клієнтами за їх дорученням тощо); - гонорарні послуги (послуги, за надання яких банк одержує від клієнтів обумовлену наперед плату, наприклад, лізинг, трастові, консультаційні та інші подібні послуги); - спредові послуги (послуги, чисті доходи від яких формуються як різниця між комісією, одержаною від клієнта, та комісією, сплаченою при організації конкретної послуги, наприклад, видача готівки клієнтам за рахунок купленої в інших банках або в установі НБУ).

Складено автором за даними [12, с. 44; 14, с. 335-336; 15, с. 449; 16, с. 162]

Ринок банківських послуг будучи важливою і невід'ємною складовою глобальної фінансової системи є одним із механізмів забезпечення потреб населення та реального сектору економіки у фінансових ресурсах.

Ефективну діяльність на ринку банківських послуг забезпечує розвинена інфраструктура.

Інфраструктура ринку банківських продуктів і послуг – це сукупність організаційно-правових форм, які обслуговують формування попиту і пропозиції, купівлю-продаж банківських послуг через кредитно-фінансові інститути [6, с. 36].

Основними складовими елементами інфраструктури ринку банківських послуг є центральні і комерційні банки, небанківські кредитно-фінансові інститути, офшорні зони, консалтингові компанії, споживачі, сукупність інформаційно-технічних і організаційних засобів призначених для розробки, реалізації і споживання банківських продуктів і послуг з метою обслуговування інтересів суб'єктів ринкових відносин та забезпечення ефективної їх взаємодії [6, с. 36].

Науковці класифікують ринок банківських послуг за різними ознаками.

Сегментація ринку банківських продуктів і послуг відображена на рис. 1.1.

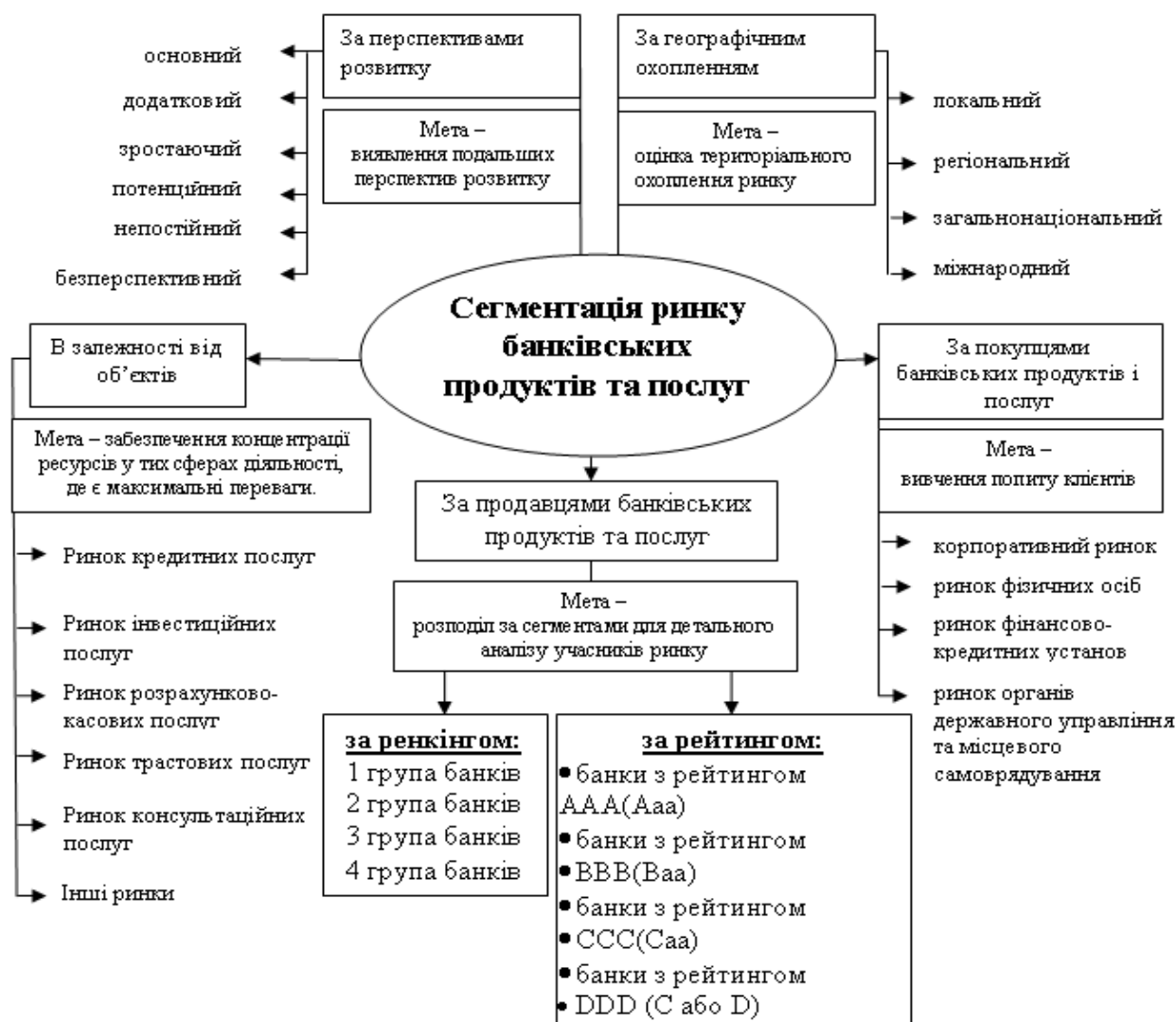


Рис. 1.1 Підходи до сегментування банківського ринку та його цільова спрямованість [17]

З точки зору інституційної структури, ринок банківських послуг представляє собою сукупність носіїв попиту і пропозиції, які взаємодіють між собою. Носіями пропозиції виступають комерційні банки та інші економічні суб'єкти, яким згідно чинного законодавства дозволяється надання фінансових послуг банківського характеру. Носіями попиту є вся сукупність юридичних і фізичних осіб, які і є споживачами [6, с. 36].

Якщо розглядати ринок банківських послуг з погляду регіональної структури, то він являє собою розміщення банків по регіонам.

Переважає більшість науковців, пропонує розглядати ринок банківських послуг з погляду продуктової структури, за географічним охопленням та за перспективами розвитку.

З точки зору продуктової структури, ринок банківських послуг являє собою сукупність пропонованих для продажу банківських послуг. Це обумовлює виділення у його структурі певних сегментів, що відповідають окремим групам банківських продуктів [6, с. 42]:

- ринок кредитних послуг;
- ринок інвестиційних послуг;
- ринок розрахунково-касових послуг;
- ринок депозитних послуг та інших.

За географічним охопленням можуть бути виділені локальні, регіональні, загальнонаціональні і міжнародні ринки. Локальний ринок формується у межах міста або району. Регіональні ринки охоплюють територію однієї або кількох суміжних областей. Загальнонаціональний ринок банківських послуг функціонує в межах окремої національної економіки. Міжнародні ринки банківських послуг представлені як глобальним загальносвітовим ринком, так і ринками банківських послуг на рівні окремих міждержавних об'єднань [18, с. 38].

Науковець Васильєва Т. А. за перспективами розвитку пропонує класифікувати такі основні ринки банківських послуг [18, с. 38]:

- основний ринок, на якому реалізується переважний обсяг банківських продуктів;

- додатковий ринок, на якому може бути реалізований незначний обсяг продукту;
- зростаючий ринок, що характеризується достатньо високими темпами зростання збуту банківських послуг;
- потенційний ринок, який має перспективи росту, але потребує для цього певних ресурсів і зусиль (модифікація продукту, розширення збутової мережі тощо);
- непостійний ринок, який характеризується значними перепадами в обсягах збуту;
- безперспективний ринок, операції на якому необхідно припинити;

Український вчений-економіст Ткачук В. О. за типами споживачів банківських послуг виділяє [6, с. 43]:

- ринок суб'єктів господарювання (корпоративний ринок);
- ринок фізичних осіб (домогосподарств);
- урядовий ринок;
- ринок фінансово-кредитних установ.

Відповідно до Закону України «Про банки і банківську діяльність» [8] клієнт банку – це будь-яка юридична чи фізична особа, яка має рахунок в банку, або користується послугами банків.

Клієнти банку є основою його розвитку та процвітання. У зв'язку з цим учасників економічних відносин можна класифікувати за ознакою постійних відносин з банком. Їх можна поділити на [17]:

а) постійні клієнти – це група клієнтів, яка характеризується наявністю банківського рахунку й довгострокових взаємовідносин з банком;

б) випадкові (разових, імпульсних) клієнти, які не зацікавлені в довгострокових відносинах з конкретним банком (вони готові скористатися його послугами з метою короткострокової (разової) вигоди чи в результаті непередбачених випадків);

в) нові (потенційних клієнтів) – це потенціал росту і розвитку банку, які мають намір одержувати користь від діяльності банку в явній або в прихованій (латентній) формі.

Тобто залучаючи нових (потенційних) клієнтів та утримуючи постійних, банк має можливість збільшити обсяг продаж банківських продуктів і послуг, що призводить до зростання обсягу його доходу, а отже, характеризує ефективну його діяльність.

На думку вченого Лютого І. О. розподіл клієнтів (покупців) банківських продуктів і послуг можна здійснювати за такими сегментами [2, с. 62]:

- географічна сегментація – спосіб розподілу існуючих і потенційних клієнтів на групи за географічною ознакою;

- демографічна сегментація – спосіб розподілу існуючих і потенційних клієнтів на групи за ознаками статі, віку, складу родини, річного доходу, віросповідання тощо;

- геодемографічна сегментація – спосіб розподілу існуючих і потенційних клієнтів на групи, виходячи зі статистичних даних щодо чисельності населення в регіональному розрізі;

- психографічна сегментація – спосіб розподілу існуючих і потенційних клієнтів на групи залежно від їх приналежності до суспільного класу, способу життя і характеристик особистості;

- поведінкова сегментація – спосіб розподілу існуючих і потенційних клієнтів на групи залежно від мотивів використання певних банківських продуктів і послуг, від інтенсивності споживання, від ставлення до продуктів і послуг;

- типова клієнтська сегментація – спосіб розподілу існуючих і потенційних клієнтів на групи за критерієм належності до фізичних або юридичних осіб;

- продуктова сегментація – спосіб розподілу існуючих і потенційних клієнтів на групи залежно від їх прихильності визначеним функціональним і технічним параметрам продуктів і послуг.

Розділивши банківський ринок на групи споживачів і оцінивши свої можливості з точки зору їх обслуговування, банківська установа повинна порівняти привабливість сегментів і вибрати один або декілька з них для освоєння. При оцінці сегментів ринку необхідно враховувати два фактори: загальну привабливість сектора, а також цілі і ресурси банку.

При виборі цільових сегментів керівники банків вирішують, чи сконцентрують вони зусилля на одному секторі або на декількох, на окремій послугі (ринку) або на масовому ринку.

Для функціонування ринку необхідні такі умови [18, с. 39]:

- наявність хоча б двох заінтересованих сторін, які можуть виступати в ролі суб'єктів ринку;
- кожна із цих сторін має можливість запропонувати те, що має споживчу вартість для іншої;
- будь-яка сторона має право отримати інформацію про товар і на її основі прийняти або відмовитися від пропозиції;
- віра в партнера і в те, що в результаті обміну сторона отримає вартість, еквівалентну або вищу за ту, що сама пропонує.

Основні принципи функціонування банківського ринку наведено на рис. 1.2.

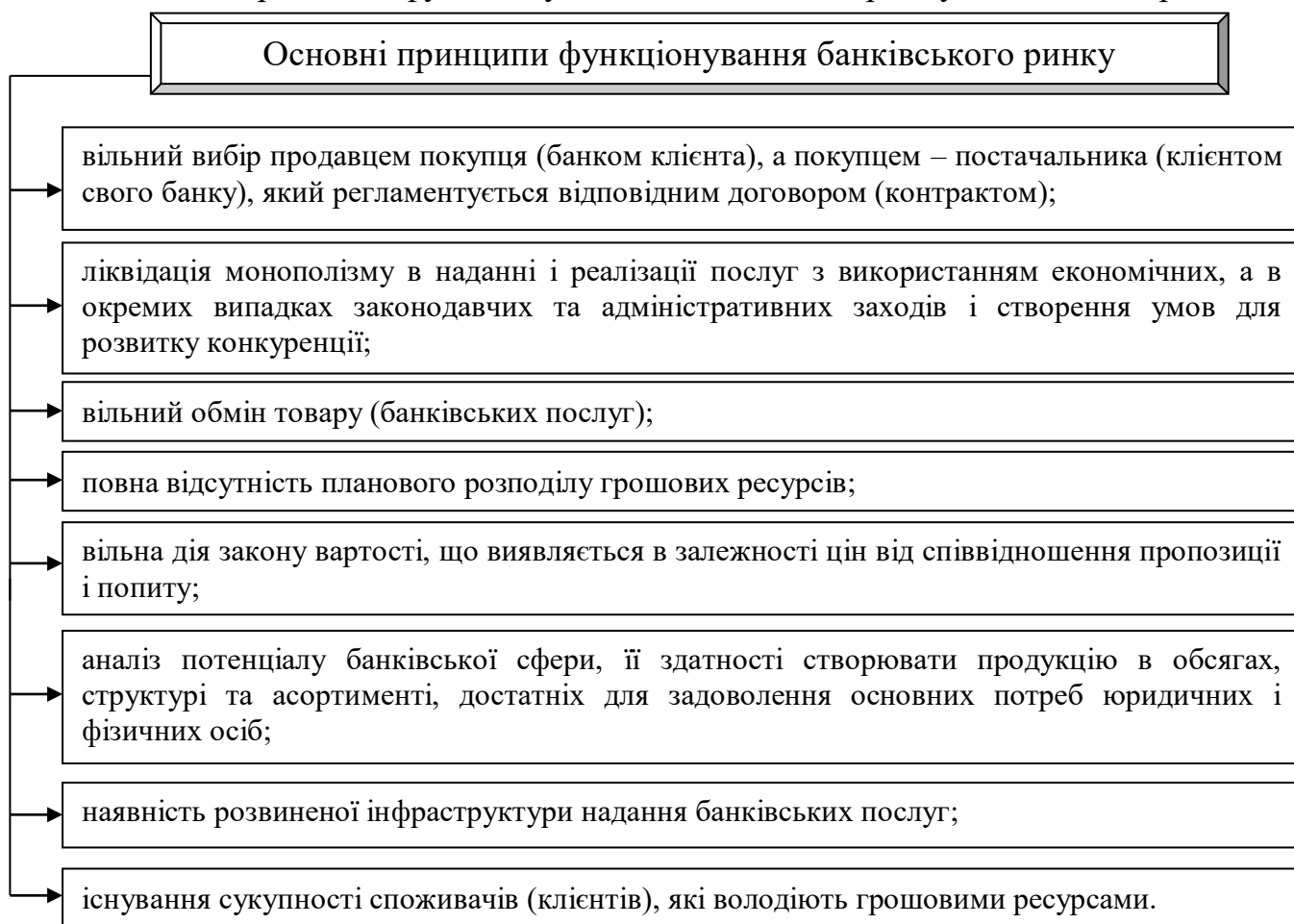


Рис. 1.2 Основні принципи функціонування банківського ринку

Побудовано автором за даними [18, с. 39]

Неодмінно, слід виділити сегментацію за продавцями банківських продуктів і послуг. Дану сегментацію використовують центральні банки та клієнти банків. Вона дозволяє центральним банкам вчасно виявити проблеми з якими вони стикаються на ринку і вжити заходи з метою забезпечення стабільної роботи.

Зазвичай, НБУ сегментує банківський ринок виділяючи 4 групи об'єктів – продавців банківських послуг (комерційні банки). Дане сегментування відбувається на підставі рішення Комісії з питань нагляду та регулювання діяльності банків НБУ № 814 [19].

Основним критерієм який визначає відношення банківської установи до тієї чи іншої групи є розмір активів. Так, НБУ визначено наступні граничні межі розміру активів для окремих груп банків на 2015 рік [19]:

- група I: активи більше 20000 млн. грн.;
- група II: активи більше 5000 млн. грн.;
- група III: активи більше 3000 млн. грн.;
- група IV: активи менше 3000 млн. грн.

Комітет з питань нагляду та регулювання діяльності банків, нагляду (оверсайту) платіжних систем визначив нові критерії для окремих груп банків на 2016 рік [19]:

- банки з державною часткою – банки, в яких держава володіє часткою понад 75% статутного капіталу банку;
- банки іноземних банківських груп – банки, власниками контрольних пакетів акцій в яких є іноземні банківські установи;
- група I – банки, частка активів яких більше 0,5% активів банківської системи;
- група II – банки, частка активів яких менше 0,5% активів банківської системи.

10 лютого 2017 року Правління НБУ визначило нові критерії розподілу банків на окремі групи на 2017 рік [19]:

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

- банки іноземних банківських груп – банки, контрольні пакети акцій яких належать іноземним банкам або іноземним фінансово-банківським групам;
- банки з приватним капіталом – банки, в яких серед кінцевих власників істотної участі є один чи кілька приватних інвесторів, що прямо та/або опосередковано володіють, не менше ніж 50% статутного капіталу банку.

Крім того, сегментація банківського ринку є теж дуже важливою для клієнтів банку. Саме сегментування банків за рейтингами та ренкінгами дозволяє клієнтам максимально ефективно вкласти свої збереження або скористатися банківським продуктом чи послугою.

Тобто, якщо розподіл банківського ринку необхідний клієнтам банківської установи то тут використовується сегментування об'єктів ринку за рейтингами національних і міжнародних рейтингових агентств.

Рейтинг банку – це метод порівняльної оцінки діяльності кількох банків. В основі рейтингу лежить характеристика за певною ознакою, що дозволяє групувати банки у певній послідовності за ступенем зменшення даної ознаки.

Сьогодні в світі відомі десятки рейтингових агентств, проте на міжнародному ринку домінують тільки чотири концерни, що спеціалізуються на рейтингах: три американських – Moody's Investors Service, Inc. (Moody's), Standard&Poor's Corporation (S&P), Duff Phelps Credit Ratings Co. (DCR) і один англо-американський – Fitch IBCA (Fitch) [17].

Здійснивши аналіз показників банківської діяльності, рейтингові агентства присвоюють кожній банківській установі певний рейтинг. Сегментування за рейтингом значно скорочує час на аналіз банківського ринку та гарантує його якість.

Таким чином, ринок банківських послуг є складним середовищем формування попиту та пропозиції на продукти банківської діяльності, що динамічно розвивається та набуває нових рис у контексті сучасних світових господарських процесів. З метою отримання максимального прибутку, банківські установи постійно розробляють нові банківські послуги і здійснюють їх просування та поширення на ринку. Зазначену діяльність банків об'єднує ринок банківських послуг, що є логічним результатом діяльності банку.

1.2. Методи аналізу ринку банківських послуг

Під дослідженням ринку банківських продуктів і послуг розуміється збір, систематизація й аналіз кон'юнктурних показників і кон'юктуроутворюючих факторів. За результатами дослідження визначаються ринкові тенденції і проблеми, варіанти вирішення виявлених проблем, варіанти стратегій розвитку з урахуванням ринкових тенденцій, прогнозується зміна стану кон'юнктури ринку [2, с. 42].

До кон'юктуроутворюючих факторів належать фактори, які визначають попит та пропозицію банківських продуктів і послуг (рис. 1.3).



Рис. 1.3 Кон'юктуроутворюючі фактори, які визначають попит та пропозицію банківських продуктів і послуг [2, с. 42]

Глибина і спрямування аналізу ринку банківських послуг залежить в значному ступені від характеру діяльності банку, видів послуг, що надаються ним для юридичних і фізичних осіб, міри їхньої диверсифікації, розмірів капіталу і рівня прибутків банку. Крім того, масштаб досліджень визначається також метою і стратегією банку, а саме: рішеннями відносно змін його діяльності, виходу на ринок з новими банківськими продуктами тощо. Подібний підхід вимагає більш поглибленого аналізу, направлено на визначення в якості кінцевої мети перспективних ринків, а частіше, сегментів ринків, де банк міг б отримати частку ринку і утримувати позиції на протязі періоду, що визначається життєвим циклом послуги. Результатом аналізу є економічна оцінка потенційних можливостей банку і його позиції на конкретному ринку або сегменті. Без дослідження ринку послуги банку ризикують виявитися неконкурентоспроможними, непотрібними або навіть збитковими.

Виділяють три види аналізу ринку банківських продуктів і послуг [11, с. 77]:

- аналіз ринку загалом і з відповідними позиціями банку, визначення ємності, частки, насиченості ринку, аналіз претензій клієнтів тощо;
- аналіз на основі розрахунку фактичних показників реалізації елементів продуктового портфеля банку з використанням тимчасових рядів даних (тенденцій, сезонності);
- аналіз вірогідності гіпотези щодо стратегічного розвитку банку, висунутих співробітниками відділу маркетингу і клієнтської політики або групою експертів, на основі результатів дослідження ринку банківських продуктів і послуг.

Аналіз ринку загалом і за відповідними позиціями банку, визначення ємності, частки, насиченості ринку, аналіз претензій клієнтів тощо.

Зміни, виявлені при такому аналізі, подаються і систематизуються за допомогою аналітичних таблиць змін і складається карта позиціонування.

Аналітичні таблиці змін відображають зміни ситуацій на ринку в результаті зміни сполучення окремих факторів і показників. Містять опис клієнтів і їхніх запитів, характеристику продуктового портфеля банку, опис основних конкурентів, тенденції реалізації елементів продуктового портфеля банку тощо.

Приклад аналітичної таблиці змін наведений у табл. 1.2.

Таблиця 1.2

Приклад аналітичної таблиці змін

Кредитно-інвестиційний портфель АКБ «Х»							
Область	Обсяг за системою, млн. грн.	Обсяг АКБ «Х», млн. грн.	Частка АКБ «Х» у регіоні, %	Частка регіону в системі, %	Рейтинг АКБ «Х» у регіоні, місце	Кількість банків у регіоні, од.	Середня концентрація на 1 банк, %
1	2	3	4	5	6	7	8
Вінницька	1512,5	2,5	0,2	1,1	28	33	3,0
Волинська	1439,8	6,1	0,4	1,0	16	24	4,2
Дніпропетровська	15572,0	142,1	0,9	11,2	15	55	1,8
Донецька	9014,6	17,9	0,2	6,5	38	52	1,9
Житомирська	1201,1	0,0	0,0	0,9	-	27	3,7
Закарпатська	1106,1	35,6	3,2	0,8	11	27	3,7
Запорізька	2020,9	0,6	0,0	1,5	38	42	2,4
Івано-Франківська	2020,9	1,1	0,1	1,5	26	31	3,2
Київ і Київська обл.	64572,6	1169,2	1,8	46,6	18	112	0,9
Кіровоградська	2035,9	4,2	0,2	1,5	19	21	4,8
Луганська	2076,5	0,0	0,0	1,5	-	32	3,1
Львівська	3951,8	5,4	0,1	2,9	36	49	2,0
Миколаївська	2234,9	19,4	0,9	1,6	19	39	2,6
Одеська	6714,1	0,0	0,0	4,8	-	45	2,2
Полтавська	2967,9	11,5	0,4	2,1	24	34	2,9
Рівненська	1294,4	5,1	0,4	0,9	18	25	4,0
Сумська	1106,9	6,6	0,6	0,8	20	29	3,4
Тернопільська	933,2	17,4	1,9	0,7	11	24	4,2
Харківська	7793,4	24,9	0,3	5,6	33	49	2,0
Херсонська	1514,9	0,0	0,0	1,1	-	28	3,6
Хмельницька	1144,6	0,0	0,0	0,8	-	23	4,3
Черкаська	1569,3	16,6	1,1	1,1	16	28	3,6
Чернігівська	1234,0	0,0	0,0	0,9	23	23	4,3
Чернівецька	889,3	16,9	1,9	0,6	8	17	5,9
АР Крим	2694,3	14,7	0,5	1,9	24	41	2,4
Разом по областях	138616,0	1517,7	1,1	100,0	-	-	-

[2, с. 34]

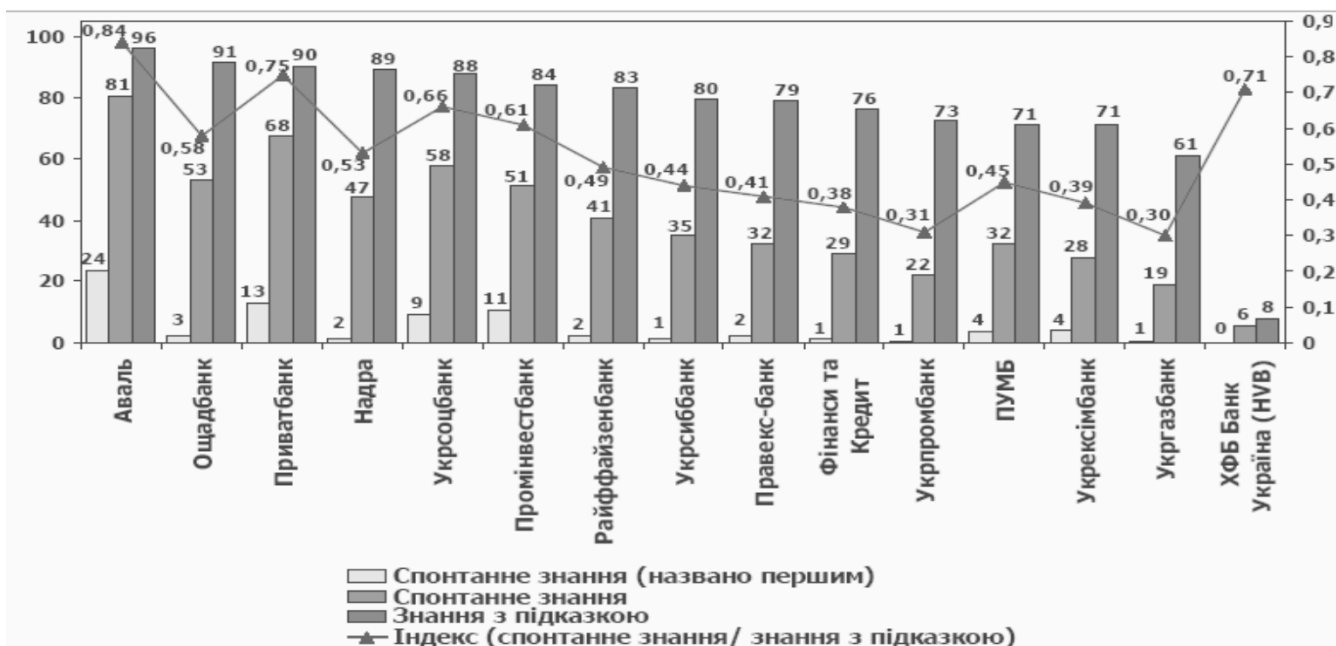
Складання карти позиціонування банку передбачає комбінацію цілей і показників, від яких залежить їх досягнення. Відповідно до цілей дослідження обираються показники, будується система координат або матриця, де обрані показники відкладаються по вертикальній і горизонтальній вісях і визначається

позиція банку за кожним елементом продуктового портфеля (якщо карта позиціонування стосується продуктового портфеля) або іншого показника, що аналізується.

Варіанти карт позиціонування комерційного банку наведені на рис. 1.4 та на рис. 1.5.

Знання назв банків

% до всіх опитаних



Користування та наміри щодо користування послугами

% до всіх опитаних



Рис. 1.4 Карта позиціонування комерційного банку [2, с. 45]

Кінцевим результатом реалізації позиціонування комерційного банку є підвищення ефективності інструментів банківського маркетингу у визначеному цільовому сегменті.

Користування послугами в розрізі банків



Матриця впливу на лояльність

Великі підприємства vs. Середні підприємства

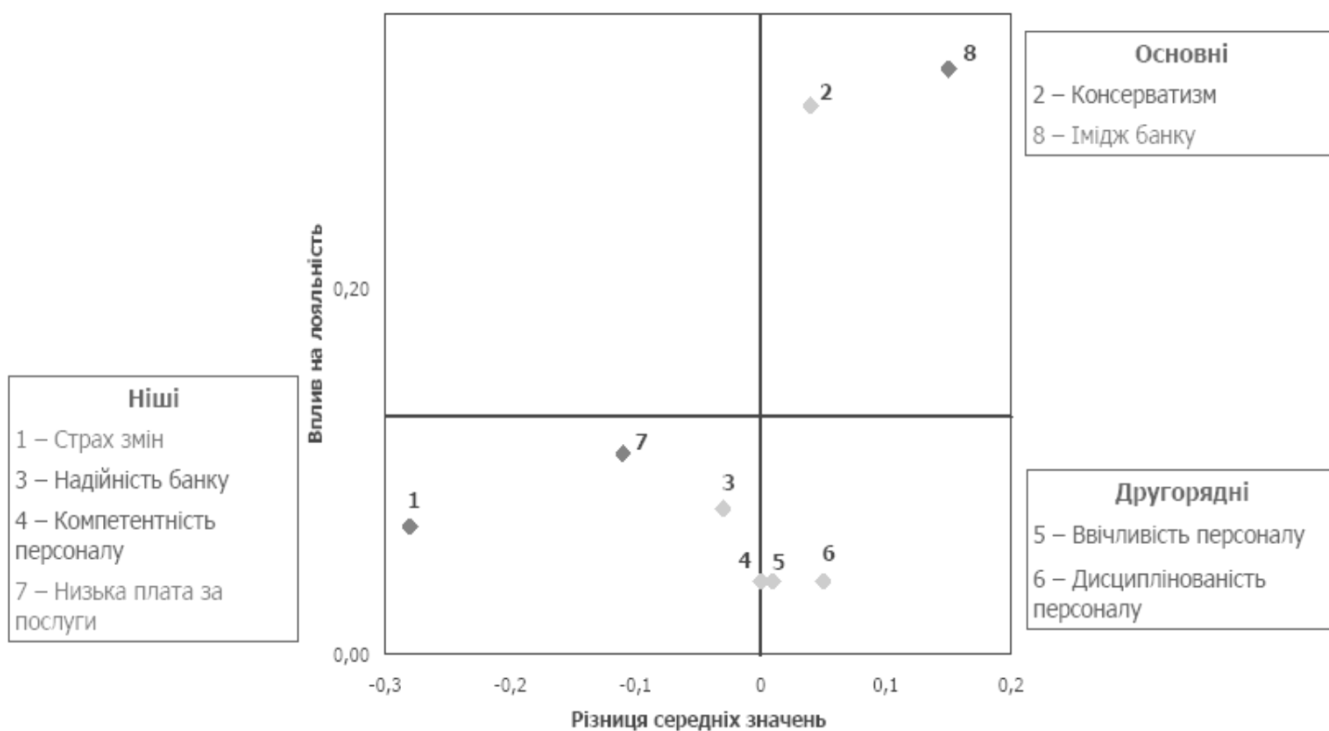


Рис. 1.5 Карта позиціонування комерційного банку [2, с. 46]

Аналіз на основі розрахунку фактичних показників реалізації елементів продуктового портфеля банку з використанням тимчасових рядів даних (тенденцій, сезонності).

Коли в умовах різких змін маркетингової ситуації фактичні показники реалізації не зростають очікуваним чином, необхідно розглянути їх з нової точки зору. Можливими критеріями такого розгляду є [2, с. 47]:

- аналіз динаміки реалізації банківських продуктів і послуг загалом за останні кілька років;
- аналіз динаміки окремих елементів продуктового портфеля (за сферами, видами, групами клієнтів, регіонами);
- аналіз взаємозв'язку причинних факторів: формулюється гіпотеза щодо існування причинно-наслідкового зв'язку між фактичними показниками і конкретним фактором, після чого здійснюється оцінка гіпотези, розглядаються не тільки предметні фактори, але й абстрактні явища і фактори типу «сприйнятливість», «лояльність», «імідж», «система цінностей»;
- аналіз впливу структури продуктового портфеля на доходи, витрати, прибутковість, рентабельність, ліквідність, фінансову стійкість комерційного банку.

Аналіз тимчасових рядів даних є порівняльним аналізом даних за довгостроковий період із виявленням тренду в зміні цих показників з часом.

Під трендом розуміється тенденція розвитку явища в часі, що визначається при аналізі даних ряду динаміки для характеристики змін явища в часі. Існує три основні види трендів: довгостроковий (довгострокові коливання), сезонний (сезонні коливання) і періодичний (періодичні коливання). Для прогнозування і створення планів реалізації елементів продуктового портфеля комерційного банку найчастіше використовується довгостроковий і періодичний тренди [6, с. 47].

Сучасна наука далеко просунулася в розробці технологій прогнозування. Фахівцям маркетингологам добре відомі методи нейромережевого прогнозування та нечіткої логіки. Розроблені відповідні програмні пакети, але на практиці вони не завжди доступні рядовому користувачеві, у той час, як багато проблем точного прогнозування можна досить успішно вирішувати, використовуючи методи

дослідження операцій, зокрема імітаційне моделювання, теорію ігор, регресійний і трендовий аналізи, реалізуючи ці алгоритми в розповсюдженому пакеті прикладних програм MS Excel.

Лінії тренду дозволяють графічно відображати тенденції зміни даних і прогнозувати ці зміни. Такий аналіз називають також регресійним аналізом. Використовуючи регресійний аналіз, можна продовжити лінію тренду в діаграмі за межі реальних даних для прогнозування майбутніх значень [6, с. 47].

Поліноміальна апроксимація використовується для опису значень, що змінно зростають або спадають. Вона корисна для аналізу великого масиву даних про нестабільне значення. Міра полінома визначається кількістю екстремумів (максимумів і мінімумів) кривої, що відображає динамічні значення. Полином другої міри може описати тільки один максимум або мінімум. Полином третього ступеню має один або два екстремуми. Полином четвертої міри може мати не більше трьох екстремумів [6, с. 48].

Найбільш надійною визнається лінія тренду, для якої значення R^2 дорівнює або близьке до 1. При виборі лінії тренду до відповідних даних MS Excel автоматично розраховує значення R^2 .

Нижче наведений один із можливих алгоритмів побудови прогнозу обсягів реалізації банківських продуктів і послуг із сезонним характером продажів, прикладами яких є [6, с. 48]:

- споживче кредитування: попит значно коливається залежно від святкових періодів, кількості акційних пропозицій торгових центрів;
- програми кредитування подорожей, операції з дорожніми чеками American Express, Thomas Cook: інтенсивність попиту збільшується у період відпусток;
- програми кредитування придбання сільгосптехніки та обладнання: попит має яскраво виражений сезонний характер.

Слід зазначити, що перелік продуктів і послуг із сезонним коливанням попиту набагато ширший, ніж здається. Поняття «сезон» у прогнозуванні застосовується до будь-яких систематичних коливань – наприклад, якщо мова йде

про вивчення обсягу реалізації протягом тижня, то під терміном «сезон» розуміється один день. Крім того, цикл коливань може істотно відрізнятися (як у бік збільшення, так і у бік зменшення) від значення в один рік. Якщо вдається виявити розмір циклу цих коливань, то такий часовий ряд є елементом прогнозування з використанням адаптивних і мультиплікативних моделей [6, с. 48].

Адаптивні моделі прогнозування – це моделі дисконтування даних, здатні швидко пристосовувати свою структуру і параметри до зміни умов.

Адаптивну модель прогнозування можна подати у вигляді формули:

$$F = T + S + E, \quad (1.1)$$

де F – прогнозоване значення;

T – тренд;

S – сезонна компонента;

E – похибка прогнозу.

Застосування мультиплікативних моделей обумовлене тим, що в деяких тимчасових рядах значення сезонної компоненти є визначеною часткою трендового значення. Ці моделі можна подати у вигляді формули:

$$F = T \times S \times E, \quad (1.2)$$

де F – прогнозоване значення;

T – тренд;

S – сезонна компонента;

E – похибка прогнозу.

На практиці відрізнити адаптивну модель від мультиплікативної можна за розміром сезонної варіації. Адаптивній моделі властива майже постійна сезонна варіація, тоді як у мультиплікативній вона зростає або спадає. Графічно це виражається в зміні амплітуди коливання сезонного фактору, як показано на рис. 1.6.



Рис. 1.6 Адаптивна та мультиплікативна моделі прогнозування [6, с. 49]

Для прогнозування обсягу продажів, що має сезонний характер, існує певний алгоритм побудови прогнозної моделі [6, с. 49].

1 етап. Визначається тренд, що найкраще апроксимує фактичні дані, істотним моментом при цьому є пропозиція використовувати поліноміальний тренд, який дозволяє зменшити похибку прогнозування, оскільки цей тренд має високу міру точності (міра точності дорівнює 6).

2 етап. Віднімаючи з фактичних значень обсягів реалізації значення тренду, визначають значення сезонної компоненти і коригують таким чином, щоб їх сума дорівнювала нулю.

3 етап. Розраховують похибки моделі як різницю між фактичними значеннями і значеннями моделі.

4 етап. Будується модель прогнозування за формулою:

$$F = T + S \pm E, \quad (1.3)$$

де F – прогнозоване значення;

T – тренд;

S – сезонна компонента;

E – похибка прогнозу.

5 етап. На основі моделі будується остаточний прогноз обсягу реалізації. Для цього пропонується використовувати методи експоненціального згладжування, що дозволяє враховувати можливу майбутню зміну економічних тенденцій, на основі

яких побудована трендова модель. Сутність цього виправлення полягає в тому, що нівелюється недолік адаптивних моделей, а саме: з'являється можливість швидко враховувати нові економічні тенденції, що намітилися. Прогнозне значення обсягу реалізації можна подати у вигляді формули:

$$F_{np. t} = aF_{ф. t-1} + (1 - a)F_{м. t}, \quad (1.4)$$

де $F_{np. t}$ – прогнозне значення обсягу реалізації;

$F_{ф. t-1}$ – фактичне значення обсягу продажів у попередньому році;

$F_{м. t}$ – значення моделі;

a – константа згладжування.

Аналіз вірогідності гіпотези щодо стратегічного розвитку банку, висунутої співробітниками відділу маркетингу і клієнтської політики або групою експертів, на основі результатів дослідження ринку банківських продуктів і послуг [2, с. 50].

Для узгодження аналізу з цілями дослідження варто визначити спектр даних і найбільш ефективний спосіб їх обробки. Підвищує об'єктивність і точність результатів використання вагових коефіцієнтів аналізованих показників, що забезпечує цілісність аналізу навіть у ситуації розгляду різнопланових тенденцій [2, с. 50].

Таким чином, ринок банківських продуктів і послуг динамічно розвивається, тому потребує постійного спостереження та аналізу при створенні, впровадженні або вилученні з ринку тих або інших банківських послуг.

1.3. Нормативно-правові засади діяльності ринку банківських послуг

З огляду на те, що банківська сфера виконує важливу для суспільства функцію щодо забезпечення сталого економічного розвитку, акумуляції фінансових ресурсів, ця сфера потребує особливого контролю та регулювання з боку держави.

Держава в особі НБУ здійснює регулювання банківської діяльності шляхом прийняття відповідних нормативно-правових актів.

НБУ здійснює функції банківського регулювання і нагляду на індивідуальній та консолідованій основі за діяльністю банків та банківських груп у межах та порядку, передбачених законодавством України, у тому числі здійснює постійний нагляд за дотриманням нормативно-правових актів і економічних нормативів банками, їх підрозділами, афілійованими та спорідненими особами банків на території України та за кордоном, банківськими групами, представництвами та філіями іноземних банків в Україні, а також іншими юридичними та фізичними особами банківського законодавства [20].

Банківська діяльність дістає своє правове відображення в банківському законодавстві – в системі нормативних актів, що видаються відповідними органами держави.

Правові норми, що регулюють банківські відносини, містяться, насамперед, у загальних нормативних актах і у спеціальних, присвячених регулюванню виключно банківських відносин. Це Конституція України, Закони України, укази Президента України, постанови Кабінету Міністрів України, постанови, положення й інструкції НБУ та Міністерства фінансів України, статuti банків тощо [21, с. 9].

Ринком банківських послуг є сфера діяльності його учасників, спрямована на надання та споживання певних банківських послуг.

Поняття «державне регулювання ринків банківських послуг» як складової «державного регулювання ринків фінансових послуг» можна сформулювати, як здійснення державою комплексу заходів щодо регулювання та нагляду за ринками банківських послуг з метою захисту інтересів споживачів банківських послуг та запобігання кризових явищ [22, с. 184].

У ст. 2 Закону України «Про Національний банк України» [20] зазначено, що НБУ є центральним органом державного управління.

Законом України «Про банки і банківську діяльність» [8] визначено дві форми державного регулювання діяльності банків, що здійснює Національний банк України, – адміністративне та індикативне регулювання (рис. 1.7).

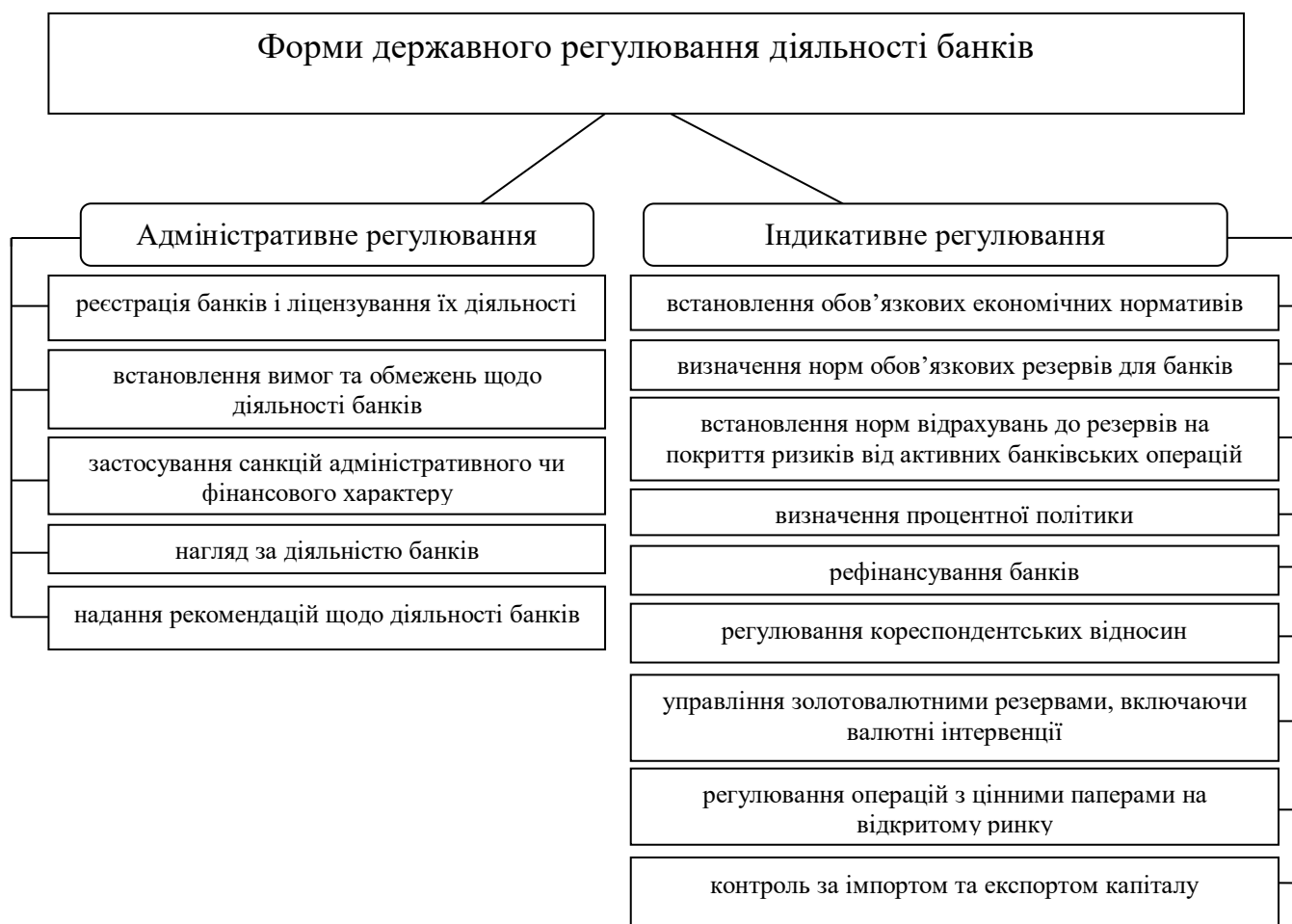


Рис. 1.7 Форми державного регулювання діяльності банків, що здійснює НБУ [22, с. 185]

В основу адміністративного регулювання покладено використання засобів впливу переважно організаційно-владного характеру. За допомогою адміністративного регулювання забезпечується нормальне функціонування банківської системи відповідно до вимог законодавства та нормативно-правових актів НБУ.

Індикативне регулювання банківської діяльності включає важливий елемент, як встановлення з боку НБУ для банків обов'язкових економічних нормативів. Їх призначення – захист інтересів вкладників і кредиторів та забезпечення фінансової надійності банків. Регулювання діяльності банків через економічні нормативи регламентує Закон України «Про банки та банківську діяльність» [8] від 7 грудня 2000 р. та Інструкція про порядок регулювання діяльності банків в Україні, затверджена Постановою НБУ № 368 від 28 серпня 2001 р. [23].

Методика розрахунку економічних нормативів регулювання діяльності банків в Україні розроблена відповідно до Інструкції про порядок регулювання діяльності банків в Україні [23], яка враховує рекомендації Базельського комітету з банківського нагляду. Цією Інструкцією про порядок регулювання діяльності банків в Україні, НБУ установив економічні нормативи, що є обов'язковими до виконання всіма банками в Україні.

Усі нормативи, залежно від сфери банківської діяльності, яку вони регулюють, поділяють на групи, до кожної з яких входять кілька економічних нормативів (рис. 1.8).

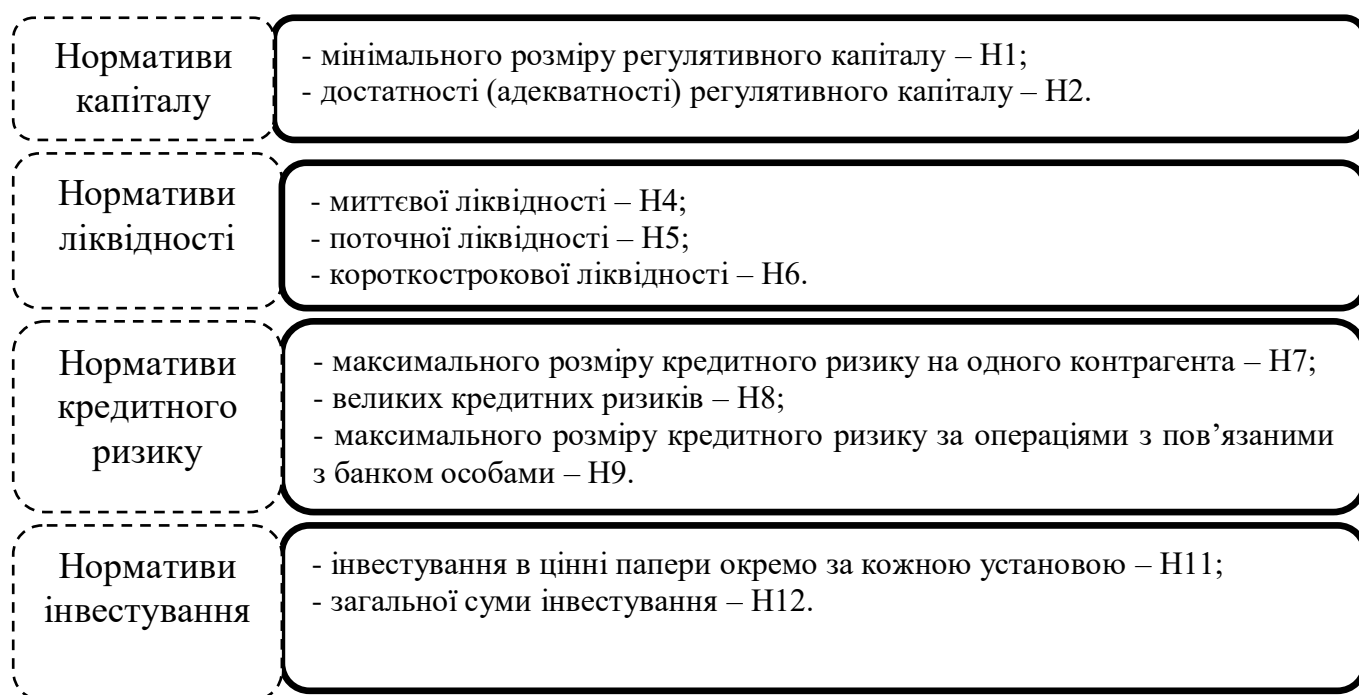


Рис. 1.8 Економічні нормативи, які застосовуються при регулюванні банківської діяльності [24, с. 891]

Основними законодавчими актами, що регулюють діяльність банківської сфери, є:

– Закон України «Про банки і банківську діяльність» [8]. Цим Законом визначено структуру банківської системи, економічні, організаційні і правові засади створення, діяльності, реорганізації і ліквідації банків;

– Закон України «Про Національний банк України» [20]. У цьому Законі визначено, що НБУ у межах своїх повноважень сприяє стабільності банківської

системи, встановлює для банків правила проведення банківських операцій, бухгалтерського обліку і звітності, захисту інформації, коштів та майна, здійснює банківське регулювання та нагляд, погодження статутів банків і змін до них, ліцензування банківської діяльності та виконує інші функції щодо регулювання діяльності банків;

– інші Закони України: «Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг» [25], «Про систему гарантування вкладів фізичних осіб» [26], «Про платіжні системи та переказ коштів в Україні» [27], «Про державне регулювання ринку цінних паперів в Україні» [28] та інші;

– інші нормативно-правові документи: Декрет Кабінету Міністрів України «Про систему валютного регулювання і валютного контролю» [29], Постанови Кабінету Міністрів України «Про затвердження методик проведення аналізу впливу та відстеження регуляторного акта НБУ» [30] та інші;

– нормативно-правові акти НБУ, що видаються і затверджуються у формі постанов правління НБУ.

Нормативно-правові акти НБУ обов'язково реєструються у Міністерстві юстиції України та не можуть суперечити законам та іншим законодавчим актам України і не мають зворотної сили, крім випадків, коли вони, згідно із законом, пом'якшують або скасовують відповідальність.

Особливістю банківського законодавства України є значна кількість підзаконних нормативних актів, а законів, що регулюють різні аспекти і питання банківської діяльності, недостатньо, що пояснюється, з одного боку, складною і повільною процедурою їх прийняття, а з іншого, тим, що банківські відносини надто динамічні. Відомчі нормативні акти видаються на виконання і в межах закону й покликані усунути прогалини в правовому регулюванні банківських суспільних відносин [31].

Таким чином, НБУ здійснює регулювання ринку банківських послуг через затвердження системи норм, яка визначає загальні принципи функціонування банків, порядок забезпечення контролю за їх діяльністю та відповідальність за порушення банківського законодавства.

РОЗДІЛ 2

АНАЛІЗ РИНКУ БАНКІВСЬКИХ ПОСЛУГ В УКРАЇНІ НА ПРИКЛАДІ ПАТ АБ «УКРГАЗБАНК», АТ «УКРЕКСІМБАНК»

2.1. Аналіз ринку банківських послуг в Україні за період 2014-2017 рр.

В останні роки банківська система України зазнала суттєвих змін. Це частково зумовлено несприятливою економічною ситуацією на тлі військового конфлікту і втратою значної частини економічного та інфраструктурного потенціалу, більш ніж триразовим падінням курсу гривні, і як наслідок, значними втратами платоспроможності бізнесу і населення. Зазначене, серед іншого, різко загострило старі проблеми вітчизняного банківського сектору.

Під тиском макроекономічних і політичних шоків у сукупності з військовим конфліктом проблеми в банківській системі вилилися в системну банківську кризу 2014-2016 років.

Рефінансування банків, як одного із антикризових інструментів на початкових етапах, не дало очікуваного результату щодо вгамування паніки. Адміністративні заходи вжиті дещо із запізненням, що призвело до значної втрати валютних резервів. З іншого боку, непродуманість наслідків окремих заходів мала негативний вплив як на бізнес, так і на імідж банків, і підірвали довіру населення до банківської системи.

До початку поточної кризи, станом на 01.01.2014 р. банківська система налічувала 180 установ. Кількість банків з іноземним капіталом становила 51 банк, з них 19 банків – зі 100% іноземним капіталом. За період 01.01.2014-01.01.2017 рр. кількість банків скоротилася до 96 банків, в тому числі з іноземним капіталом до – 38 банків, до 17 банків – зі 100% іноземним капіталом станом на 01.01.2017 року.

В ході «очищення» банківської системи з січня 2014 р. по 26 лютого 2017 р. НБУ прийняв рішення про виведення з ринку 87 банків, активи яких до кризи становили близько третини активів усієї банківської системи.

Станом на початок літа 2017 року функціонувало лише 90 банків – із них 38 з

іноземним капіталом, тобто за роки кризи кількість банків скоротилася вдвічі (рис. 2.1).

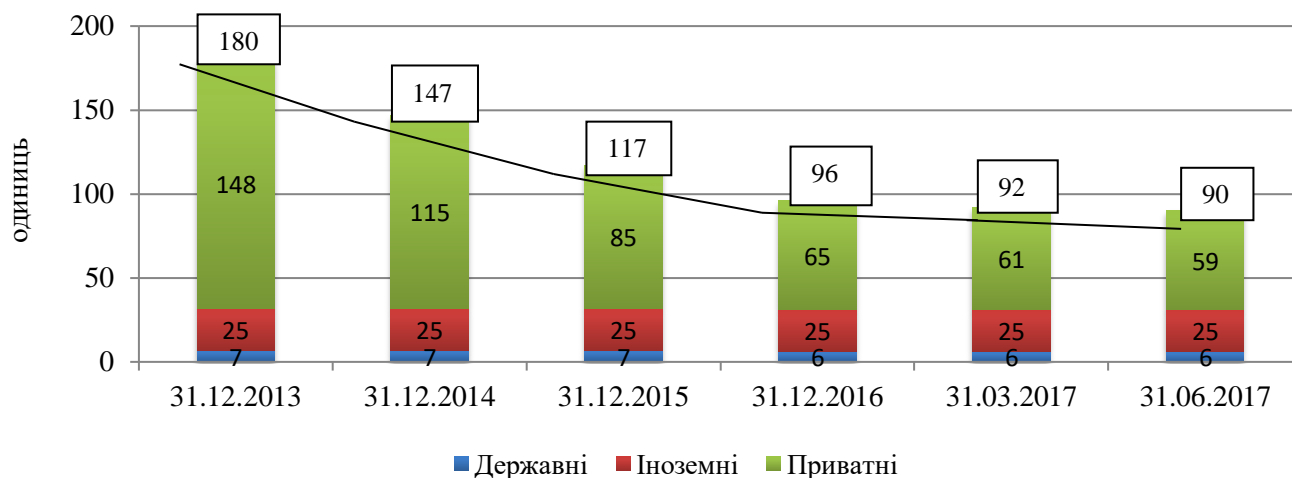


Рис. 2.1 Кількість діючих банків в Україні за період 31.12.2013-31.06.2017

рр., од.

Складено автором за даними [19]

Згідно з даними на сайті НБУ [19] 33 банки стали неплатоспроможними в 2014 році, ще 33 – в 2015-му, 21– у 2016-му. Протягом січня-червня 2017 року НБУ вивів з ринку: ПАТ «Платинум Банк», ПАТ «Банк Народний капітал», АТ «Фортуна-банк», ПАТ «Вектор Банк», ПАТ «Фінбанк» і ПАТ «Діамантбанк». Найбільше банків пішло через повну втрату капіталу і ліквідності. У деяких із цих банків видані пов'язаним з акціонерами особам кредити становили до 90% портфеля. Активне виведення банків з ринку призвело до різкого зростання фінансового навантаження на Фонд гарантування вкладів фізичних осіб, який виплатив вкладникам неплатоспроможних банків за 2014-2016 рр. понад 80 млрд. грн. відшкодування за вкладами.

Внаслідок виведення банків з ринку значні збитки отримали юридичні особи та населення, у результаті чого суттєво погіршився фінансовий стан багатьох підприємств, окремі з них збанкрутували, а держава недоотримала податкові надходження.

Вище зазначене мало наслідком системну банківську кризу 2014-2016 років, яка призвела до чималих фінансових втрат держави, бізнесу, населення, про що

свідчать офіційні оцінки НБУ, згідно з якими прямі фіскальні витрати України на подолання наслідків кризи банківського сектора вже досягли 14% ВВП, що перевищує відповідні витрати, понесені під час фінансово-економічної кризи 2008-2009 років [19].

Крім держави, втрат зазнали і суб'єкти господарювання, які тримали свої кошти в банках, визнаних неплатоспроможними (оскільки повернення таких коштів не гарантується державою), а також фізичні особи, вклади яких перевищували гарантовану державою суму. Загальний обсяг таких коштів становить 16% ВВП відповідних років. Також втрат зазнали власники функціонуючих банків через необхідність проведення докапіталізації та власники неплатоспроможних банків.

В презентації НБУ зазначається, що загальні витрати економіки від кризи поки складають 38% ВВП, даний показник додатково до фіскальних витрат враховує втрати коштів юридичних осіб і внески громадян понад гарантовану суму 200 тис. грн., а також суми докапіталізації банків [19].

Втрати України у зв'язку з подоланням банківської кризи є помірними на тлі показників країн, які пережили трирічні й більш тривалі кризи, де відповідні фіскальні витрати становили від 1 до 57% ВВП.

Протягом 2015-2016 рр. НБУ завершив діагностичне обстеження 60 найбільших банків за розміром активів, які сукупно займають понад 98% активів банківського сектору.

Результати діагностики показали, що банки неадекватно відображають якість кредитного портфеля та визнають кредитні ризики. Для усунення цих недоліків фінансові установи сформували трирічні плани капіталізації та зниження обсягів кредитування пов'язаних осіб. Друга двадцятка банків повинна забезпечити достатність регулятивного капіталу у 0% на 01.01.2017 р. та 5% на 01.04.2017 р., третя – 0% на 01.04.2017 р. та 5% на 01.07.2017 р.

Перші 20 банків досягли 5% нормативу адекватності регулятивного капіталу, а на кінець 2017 року мають продемонструвати адекватність на рівні 7% [32, с. 64].

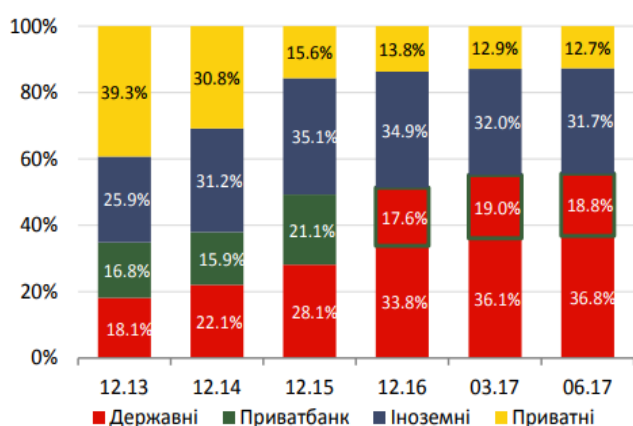
Друга двадцятка банків пройшла нульовий капітал на 01 січня 2017 року. Наступні 20 банків теж уже продіагностовано. Вони вийшли на нульовий капітал у

березні 2017 року. Діагностика решти 37 банків закінчиться у III кварталі 2017 року (діагностика розпочалася з 13 лютого 2017 року) [32, с. 65].

З топ-60 банків, які вже пройшли діагностику, 21 банк з самого початку не потребував докапіталізації, 9 банків станом на початок лютого 2017 року виконали затверджені НБУ програми докапіталізації в повному обсязі, 4 банки – ПАТ «Хрещатик», ПАТ «Фідобанк», ПАТ «Платинум Банк» і АТ «Фортуна-банк» – за невиконання програм докапіталізації визнані неплатоспроможними. 26 банків виконують взяті на себе зобов'язання щодо докапіталізації згідно з затвердженим графіком [32, с. 66]. Станом на 01.01.2017 року платоспроможними були 96 банків.

Наприкінці грудня 2016 року ПАТ КБ «ПриватБанк» перейшов у власність держави. Це дало змогу зберегти кошти понад 20 мільйонів його клієнтів та мінімізувати ризики для фінансової стабільності, які створювала суттєва недостача капіталу цього системно важливого банку. Як наслідок, змінилася структура банківського сектору: частка державних банків у чистих активах збільшилася до 51,4% станом на 31.12.2016 року (з 18,1% на кінець 2013 року), а за депозитами населення – майже у чотири з половиною рази – до 59,5%. Позиції державних банків посилилися: їхня частка у чистих активах та депозитах населення зросла на 4,2 та 2,8 в. п. до 55,6% та 62,3% відповідно на кінець II кв. 2017 року (рис. 2.2).

Розподіл чистих активів за групами банків



Розподіл депозитів фізичних осіб за групами банків

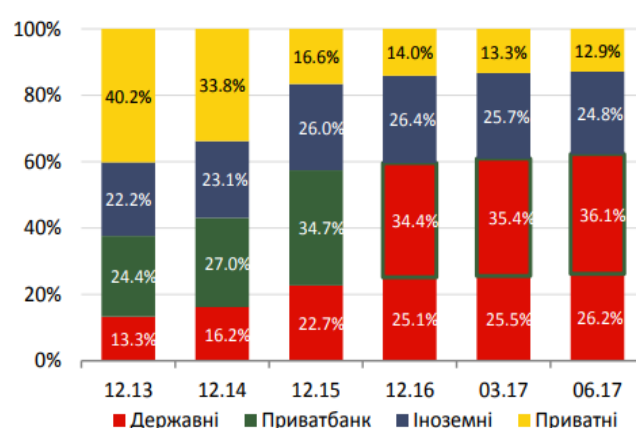


Рис. 2.2 Розподіл чистих активів та депозитів фізичних осіб за групами банків за період 31.12.2013-31.06.2017 рр., % [33, с. 2]

Триває зростання концентрації: на початок 2017 року 20 найбільших банків

формують 89,4% активів системи (86,4% – 2016 рік). Зміни показників концентрації у грудні 2016 року зумовлені процесами, пов'язаними з ПАТ КБ «ПриватБанк» (визнання ним реальної якості кредитів, формування резервів, збільшення портфелю ОВДП та вплив вкладів населення). Зростання концентрації чистих активів призупинилося у II кв. 2017 року. На 20 найбільших банків припадає 90,9% сектору (рис. 2.3).

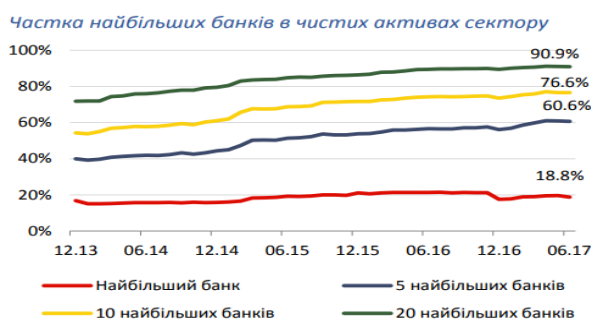


Рис. 2.3 Частка найбільших банків в чистих активах сектору за період 31.12.2013-31.06.2017 рр., % [33, с. 2]

Виведення банків з ринку та оптимізація двома найбільшими банками мережі структурних підрозділів протягом 31.12.2013-31.12.2016 рр. призвели до суттєвого скорочення кількості відділень з 19,3 до 10,3 тис. од. У I півріччі 2017 року кількість структурних підрозділів банків скоротилася до 9,8 тис. од. (рис. 2.4).

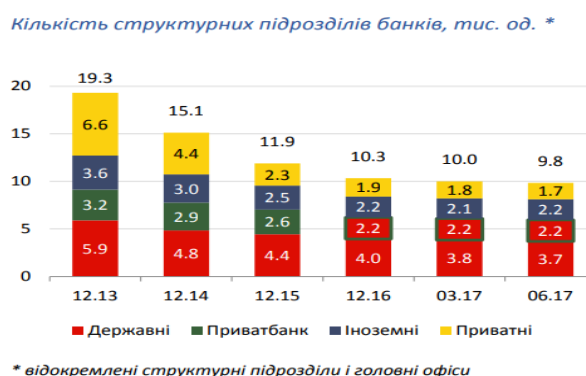


Рис. 2.4 Кількість структурних підрозділів банків за період 31.12.2013-31.06.2017 рр., тис. од. [33, с. 3; 34, с. 3]

З початку 2017 року кількість банківських відділень зменшилась на 485 або на 4,7% (станом на 01.01.2017 р. цей показник дорівнював 10 329 відділень). При цьому кількість банків за період 01.01.2017-01.07.2017 рр. скоротилася на 6,3% – з

96 до 90 банків. Серед усіх діючих банків найбільшу кількість підрозділів (3 382) на початку липня 2017 року мав АТ «Ощадбанк». Друге місце за цим показником належало ПАТ КБ «ПриватБанк», в якому нараховувалося 2 247 підрозділів. Кількість відділень в інших банківських установах є набагато меншою. Зокрема, у ПАТ «Райффайзен Банк Аваль», який посідає третє місце за цим показником, їх функціонує – 510, в ПАТ «Укрсиббанк», що розмістився на четвертій позиції – 357, а в ПАТ «Укрсоцбанк», якому належить п'яте місце – 258 підрозділів.

Станом на початок липня 2017 року в Україні діяло 9 844 структурних підрозділів банківських установ. У регіональному розрізі найбільше банківських підрозділів (1 205 або 12,2% від загальної кількості) станом на 01.07.2017 року було зафіксовано у м. Києві. До п'ятірки лідерів також входять Дніпропетровська область (896 або 9,1%), Харківська (749 або 7,6%), Одеська (730 або 7,4%) та Львівська (656 або 6,7%) області. У свою чергу найменша кількість підрозділів банків функціонує в Чернівецькій (193), Тернопільській (174) та Луганській (137) областях (рис. 2.5).

Діючі структурні підрозділи банків в окремих регіонах на 01.01.17, од./од. на 10 000 осіб населення

Діючі структурні підрозділи банків в окремих регіонах на 01.07.17, од./од. на 10 000 осіб населення

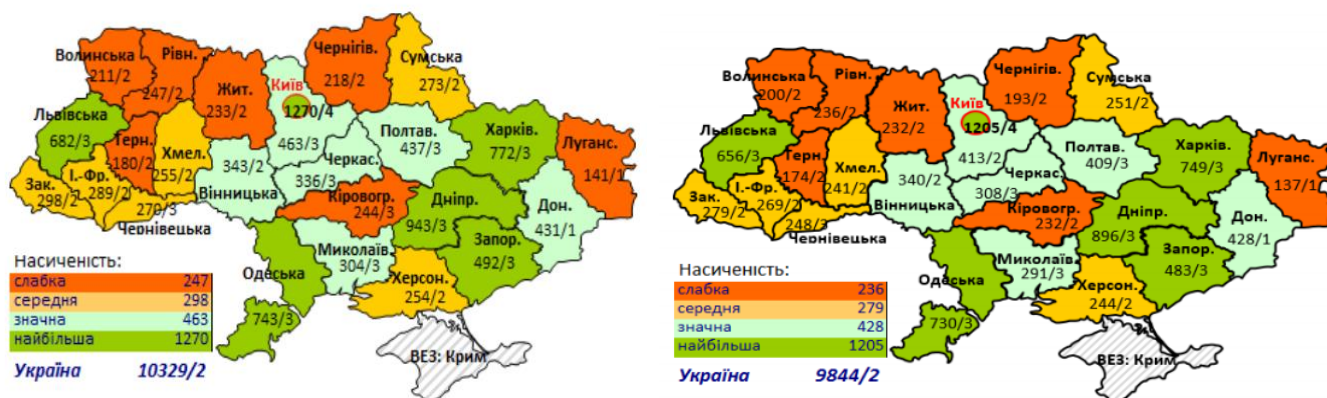


Рис. 2.5 Діючі структурні підрозділи банків в окремих регіонах станом на 01.01.2017 р. та на 01.07.2017 р. од./од. на 10 000 осіб населення [33, с. 3; 34, с. 3]

У звіті «Глобальний індекс конкурентоспроможності 2016-2017», що опублікований Всесвітнім економічним форумом, Україна посідає останню позицію серед 138 держав за показником «Надійність банків», 116 місце – за показником «Доступність фінансових послуг», 112 місце – за показником «Легкість доступу до кредитів» [35].

За 2014-2017 рр. значно погіршились ключові показники банківської системи: якість активів, структура зобов'язань, адекватність капіталу, ліквідність, результати діяльності, рентабельність, про що свідчать показники діяльності банківської системи [19].

На цю ситуацію, безумовно, вплинули зовнішні фактори, проте основною причиною проблемності вітчизняних банків є недосконалість систем ризик-менеджменту, що спричиняє наражання банків на надмірні ризики та призводить до нестабільності банківської системи в цілому. Однією з найголовніших проблем банків України нині є прострочені кредити, частка яких становить близько 25% обсягу кредитного портфеля. В зарубіжній практиці ж стан банку вважається кризовим, якщо цей показник сягає рівня 7%.

На сьогодні, головними завданнями банків є: подальше нарощування капіталу, забезпечення дохідності, і як результат, прибутковості своєї діяльності, підвищення рентабельності, розширення та підвищення якості пропонованих клієнтам послуг.

Протягом 2014-2017 рр. банки дедалі більше поклалися на внутрішні джерела фондування, а не на зовнішнє фінансування. На кінець квітня 2017 року рахунки корпорацій становили 34% зобов'язань фінансових установ, вклади домогосподарств – 40%. Як і після кризи 2008 року обсяг клієнтських коштів збільшується. На сьогодні депозити фізичних та юридичних осіб є основою фондування, і їхня вага, залишатиметься значною надалі. У цілому структура фондування банків в Україні близька до структури в країнах Центральної та Східної Європи (рис. 2.6).

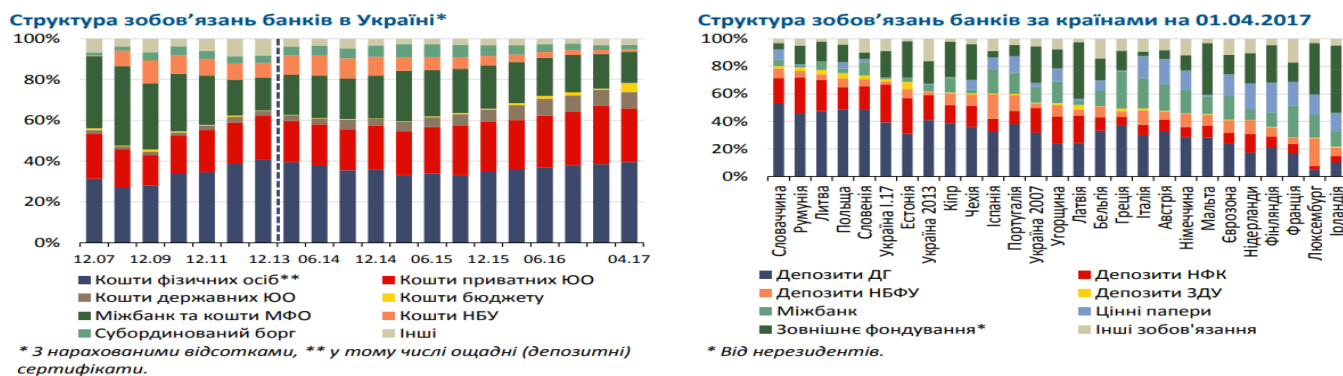
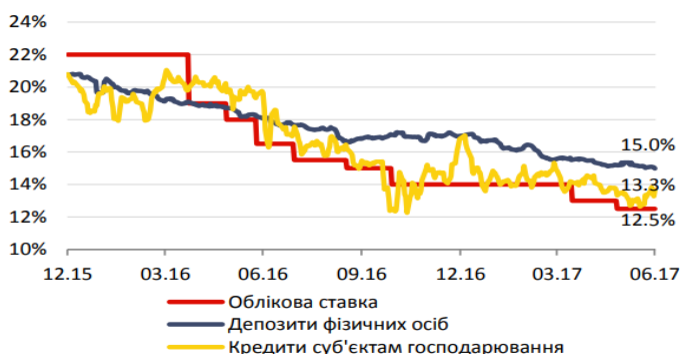


Рис. 2.6 Структура зобов'язань банків в Україні та за країнами, % [36, с. 35]

Поліпшення ліквідності внаслідок повернення до банків коштів клієнтів, а також поступове зменшення Національним банком України облікової ставки з 22% до 14% протягом 2016 року, та до 12,5% на кінець II кв. 2017 року створили передумови для зниження ставок за депозитами (рис. 2.7).

Облікова ставка НБУ та вартість нових депозитів та кредитів у гривні, % річних*

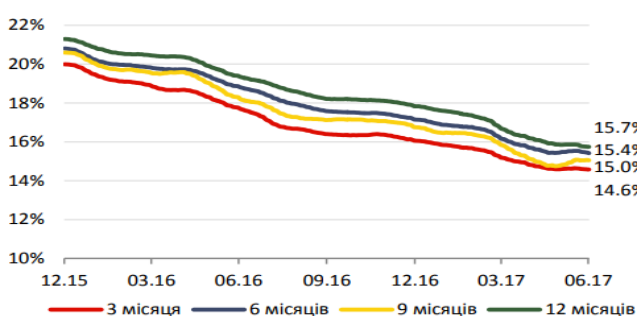


* за щоденними даними, 5-денна ковзна середня

Рис. 2.7 Облікова ставка НБУ та вартість нових депозитів та кредитів у гривні за період 31.12.2015-31.06.2017 рр., % річних [33, с. 8]

Відсоток за 12-місячними депозитами фізичних осіб за 2016 рік знизився на 3,8 в. п. – до 17,8% річних у гривні та на 2,2 в. п. – до 5,8% річних у доларах США. Відсоткові ставки за депозитами фізичних осіб у II кв. 2017 року скорочувалися – на 2,1 в. п. до 15,7% річних за 12-місячними вкладками у гривні та до 4,4% річних у доларах США (рис. 2.8).

*Український індекс ставок за депозитами фізичних осіб у гривнях, % річних**



* за даними агентства "Thomson Reuters", 20-денна ковзна середня

*Український індекс ставок за депозитами фізичних осіб у доларах США, % річних**

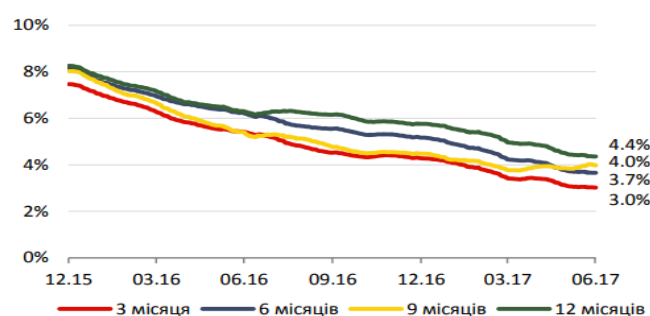


Рис. 2.8 Український індекс ставок за депозитами фізичних осіб у гривнях та у доларах США за період 31.12.2015-31.06.2017 рр., % річних [33, с. 8; 34, с. 8]

Протягом 2014-2016 рр. обсяг клієнтського кредитного портфеля скоротився

на 0,04% (435 млн. грн.) та станом на 01.01.2017 року становив 1 005 923 млн. грн. проти 1 006 358 млн. грн. на початок 2015 року. Скорочення загального обсягу кредитного портфелю відбувалося внаслідок зменшення протягом досліджуваного періоду суми кредитів, наданих фізичним особам. Їх обсяг зменшився на 12,10% з 179 040 млн. грн. станом на 01.01.2015 року до 157 385 млн. грн. станом на 01.01.2017 року. Кредити, надані суб'єктам господарювання протягом 2014-2016 рр. навпаки збільшилися на 5,55% з 802 582 млн. грн. станом на початок 2015 року до 847 092 млн. грн. станом на початок 2017 року [37, с. 89].

На початку 2014 року більше половини ресурсів банків були спрямовані на кредитування підприємств (50,7%); 11,4% – на кредитування населення; 6,9% – у цінні папери, які НБУ приймає в якості застави при рефінансуванні; 12,7% ресурсів знаходились на коррахунках в НБУ та інших банках.

На кінець червня 2017 року картина виглядає кардинально іншою. На кредитування підприємств на сьогодні йде лише 34,9% ресурсів банків. Майже удвічі менше, у порівнянні з початком 2014 року, спрямовано на кредитування населення (6,5% ресурсів банків). Натомість, банки продовжують активно вкладатися у цінні папери, що рефінансуються Національним банком (25,7%). Більше 15% коштів банків знаходяться на коррахунках в Національному банку та інших банках (рис. 2.9).

Структура чистих активів сектору за складовими

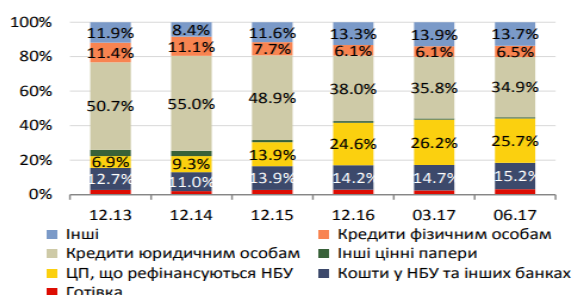


Рис. 2.9 Структура чистих активів сектору за складовими за період 31.12.2013-31.06.2017 рр., % [33, с. 4]

Валові гривневі кредити суб'єктам господарювання протягом 2016 року зросли на 87 млрд. грн. (+27%), а в іноземній валюті скоротилися на 4,1 млрд. дол.

США у еквіваленті, що частково пояснюється перекредитуванням у гривні. У II кв. 2017 року обсяги валютних кредитів суттєво не змінилися. Гривневі кредити відчутно зросли у червні 2017 року (рис. 2.10).

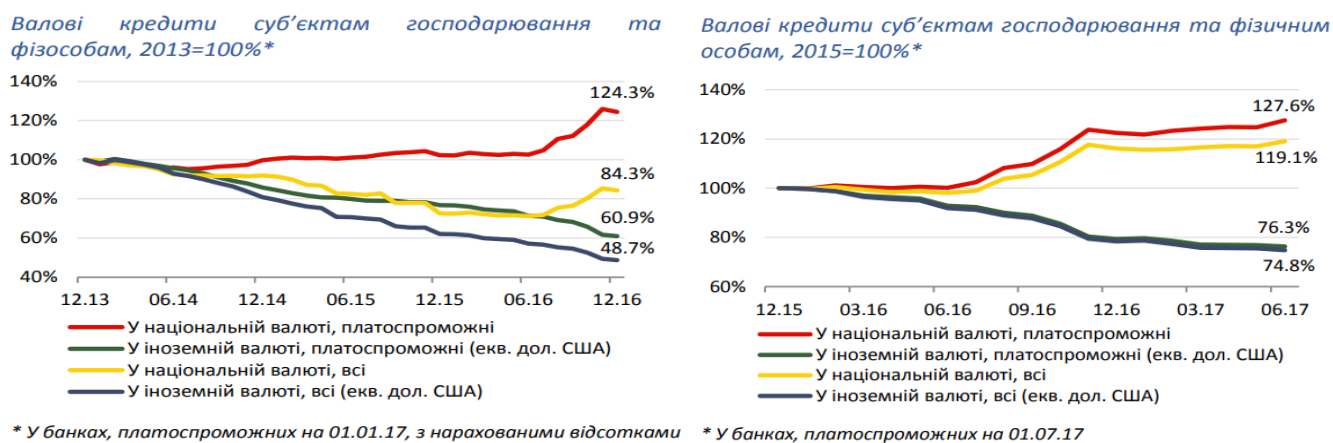


Рис. 2.10 Валові кредити суб'єктам господарювання та фізичним особам за період 31.12.2013-31.06.2017 рр., % [33, с. 4; 34, с. 4]

На кінець червня 2017 року питома вага валютних кредитів суб'єктам господарювання та фізичним особам у кредитному портфелі знизилася до менше 50% (рис. 2.11).

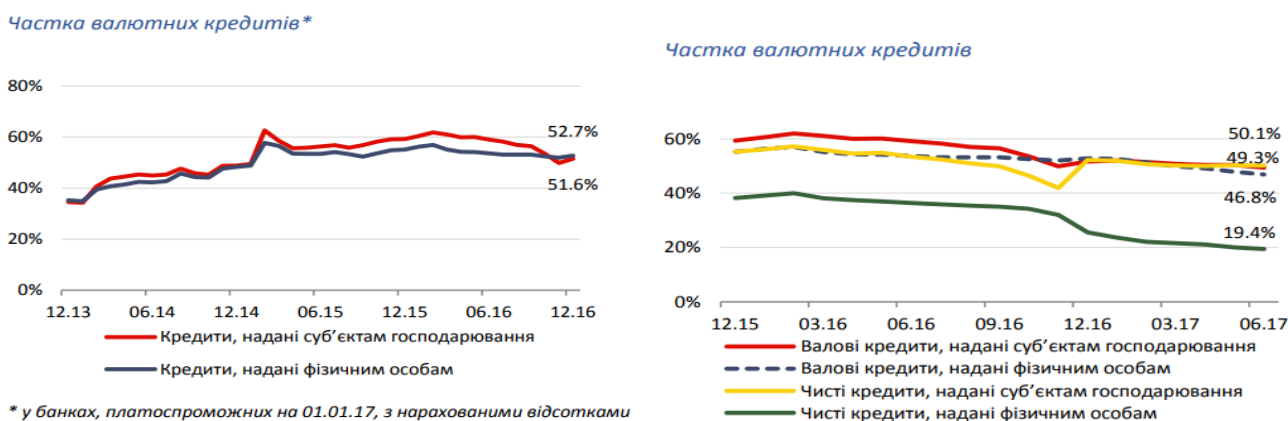


Рис. 2.11 Частка валютних кредитів, наданих суб'єктам господарювання та фізичним особам за період 31.12.2013-31.06.2017 рр., % [33, с. 4; 3, с. 4]

Починаючи з 2014 року частка кредитів наданих фізичним особам постійно скорочувалася. Станом на кінець 2016 року вона склала 15,7%. Кредитування населення протягом 2017 року поживається, частка чистих роздрібних кредитів з початку року збільшилася до 16,7% кредитного портфеля банків (рис. 2.12).

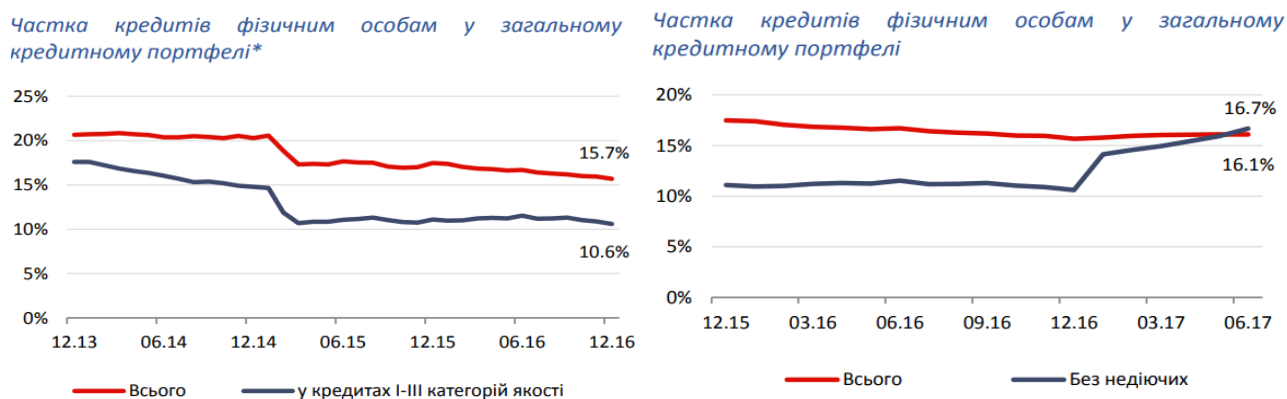
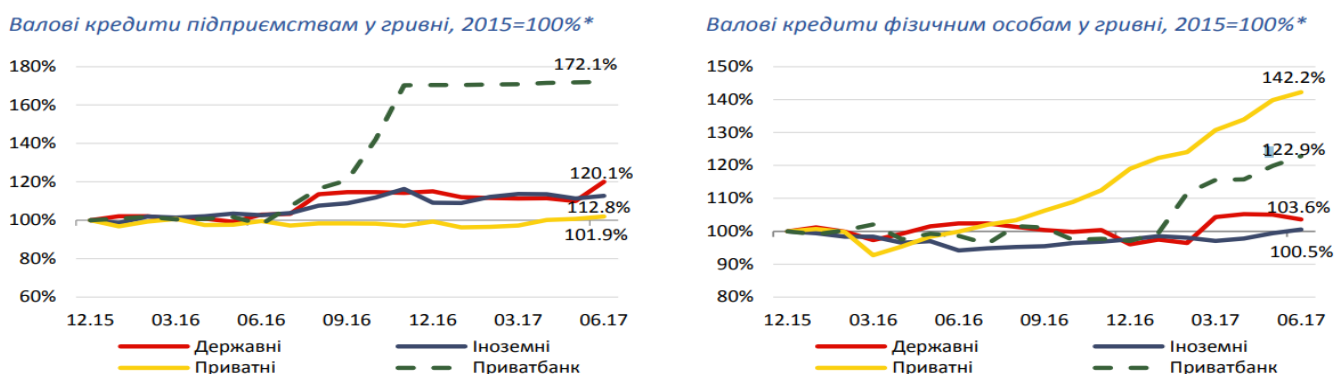


Рис. 2.12 Частка кредитів фізичним особам у загальному кредитному портфелі банків за період 31.12.2013-31.06.2017 рр., % [33, с. 4; 34, с. 4]

У 2016 році кредитування було млявим і нерівномірним попри те, що банки мали чималу ліквідність. У цілому кредитний портфель скоротився, але завдяки масштабній реструктуризації гривневі кредити підприємствам зросли, а валютні – прискорили зниження.

Банки активізували роздрібне гривнєве кредитування, збільшивши його обсяги на 13,4% у I півріччі 2017 року. Близько третини приросту забезпечило перенесення на баланс ПАТ КБ «ПриватБанк» операцій P2P. Найкраща динаміка серед груп зафіксована у приватних банків: +19,6% у I півріччі 2017 року. Кредитування бізнесу лишається млявим, за винятком кредитування окремих державних монополій державними банками (рис. 2.13).



* у банках, платоспроможних на 01.07.17, з нарахованими відсотками

Рис. 2.13 Валові кредити підприємствам та фізичним особам у гривні за період 31.12.2015-31.06.2017 рр., % [38]

Протягом 2014-2017 рр. основна частка валових кредитів надавалася

здебільшого на споживчі цілі. Частка кредитів на купівлю автотранспорту є несуттєвою (рис. 2.14).

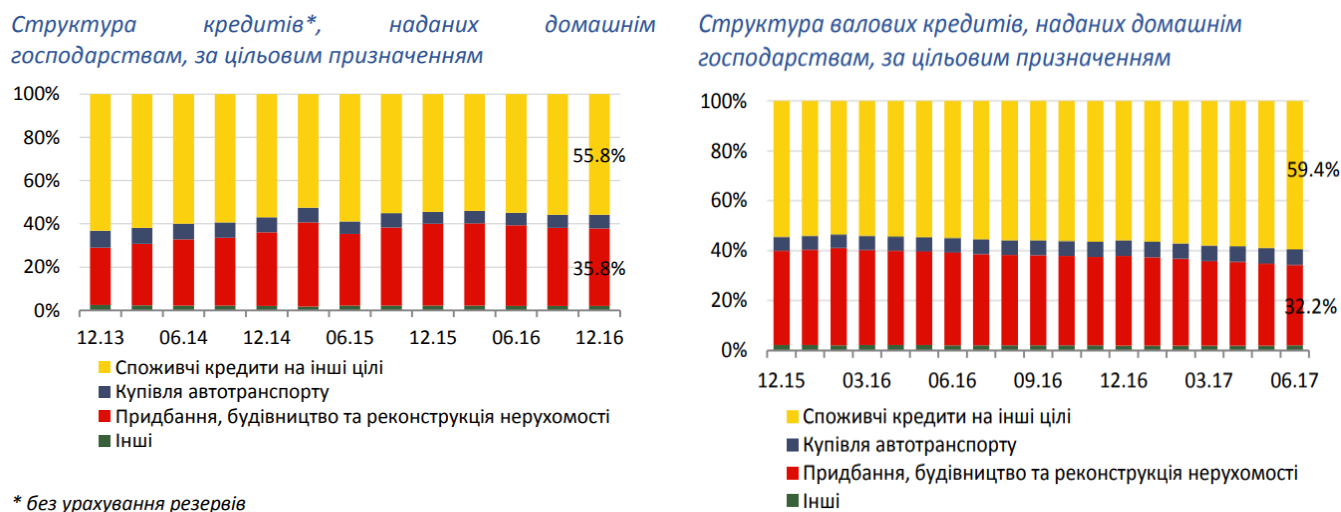


Рис. 2.14 Структура валових кредитів, наданих домашнім господарствам, за цільовим призначенням за період 31.12.2013-31.06.2017 рр., % [33, с. 5; 34, с. 5]

Частка непрацюючих кредитів у банках з часткою держави в капіталі станом на кінець червня поточного року становила 55,9%, тоді як у банках з приватним капіталом – 27,3%. Зміна регуляторних вимог на фоні погіршення економічних умов зумовила необхідність формування значних резервів під непрацюючі кредити, що призвело до потреби в капіталі, особливо у державних банках. Докапіталізація державних банків проводилася шляхом унесення в статутні капітали ОВДП. Так, за підсумками I кварталу 2017 року купонні платежі за ОВДП становили близько 40% усіх процентних доходів державних банків. Покриття резервами непрацюючих активів на кінець червня 2017 року збільшилося на 5,7 в. п. до 77,4% (рис. 2.15).

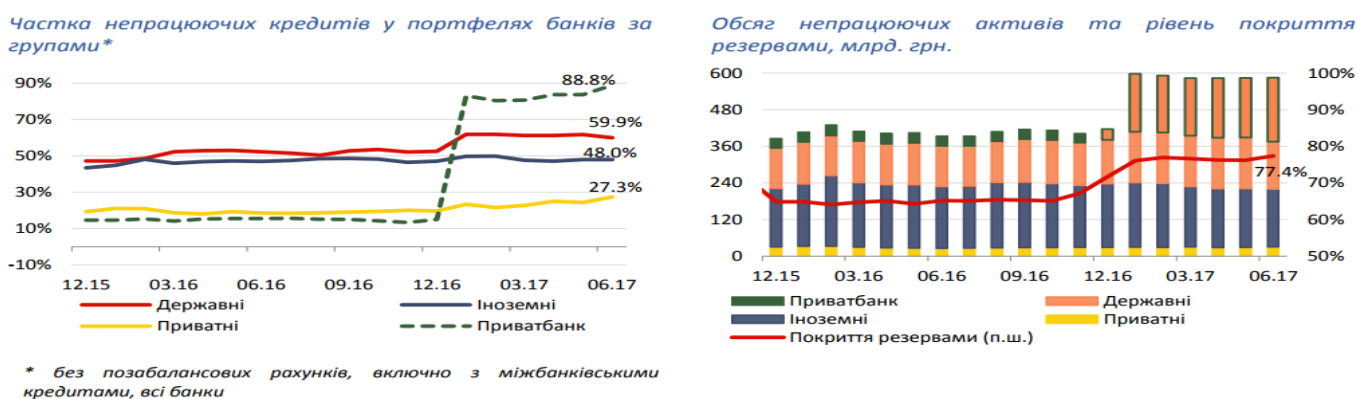


Рис. 2.15 Частка непрацюючих кредитів і обсяг непрацюючих активів та рівень їх покриття резервами за період 31.12.2015-31.06.2017 рр., % [33, с. 5]

Протягом 2014-2016 рр. чисті збитки банківської системи зросли в 3 рази, з 52 966 млрд. грн. до 159 млрд. грн. (без урахування неплатоспроможних банків), переважно внаслідок вагомого зростання відрахування у резерви, сума яких станом на 01.01.2017 року склала 198 310 млн. грн. (за підсумком 2014 року – 103 297 млн. грн.), зумовленого виконанням плану врегулювання діяльності ПАТ КБ «ПриватБанк» в межах процесу приватизації.

У 2017 році фінансові результати банків покращилися, а кількість збиткових банків продовжила зменшуватися. Так за п'ять місяців поточного року банки отримали чистий прибуток у розмірі 6,9 млрд. грн. Такому поліпшенню сприяло, зокрема, суттєве скорочення відрахувань до резервів – у 1,8 раза порівняно з відповідним періодом 2016 року.

На сьогодні сучасний банк є не лише кредитно-розрахунковою установою, а позиціонує себе в результаті структурних змін ринку фінансових послуг як універсальний фінансово-кредитний комплекс, що забезпечує своїх клієнтів такими видами послуг: трастові операції, послуги зі збереження цінностей, фондові, інвестиційні, консультаційно-інформаційні, гарантійні та посередницькі послуги, пластикові технології, Інтернет-банкінг, факторингові, лізингові, традиційні кредитно-депозитні послуги тощо [39].

В Україні серед перспективних напрямів функціонування комерційних банків особливе місце належить трастовим операціям, які передбачають управління майном і виконання інших послуг в інтересах і за дорученням клієнта на правах його довіреної особи. Але на сьогодні, розвиток трастових послуг поки що стримується через відсутність належної законодавчої бази, яка б регламентувала банківську діяльність у відповідних сферах. Наявні вади чинного законодавства, що мають регулювати відносини довірчої власності, суттєво обмежують можливості банків у здійсненні трастових операцій, не сприяючи активному розвитку цього сегмента ринку банківських послуг. Тому на сьогодні, як перспективний напрям організації трастових послуг у нашій країні можна виділити операції з цінними паперами за дорученням клієнтів. Цей вид послуг може стати основою для подальшого розвитку інших типів трастових операцій у міру становлення ринкових

відносин і створення належної правової бази для здійснення операцій з управління майном за дорученням.

Окрім трастових послуг, заслуговує на увагу такий важливий напрям банківської діяльності, як надання клієнтам кваліфікованих консультацій та інформації з різноманітних аспектів управління фінансами. Досвідчені фахівці банку надають клієнтам роз'яснення, інформацію, консультації з різного роду банківських, правових і фінансових питань, проблем ведення бізнесу.

Реальні перспективи розвитку в банківській практиці нашої країни можуть мати гарантійні та посередницькі послуги. Такого роду послуги можуть надавати як у рамках уже наявних кредитно-розрахункових відносин банків з основним контингентом клієнтури, так і в окремому порядку, на договірних засадах, що сприяє залученню нових клієнтів [40, с. 50].

Важливе місце серед нетрадиційних банківських операцій займають факторингові, форфейтингові та лізингові операції.

Розвиток українського ринку операцій форфейтингу стримується віднесенням України до країн з високим ризиком інвестицій. Західні банки, що розміщують кошти в нашій країні, збільшують частку високоризикових вкладень, а отже, знижують свої показники надійності. З одного боку, це призводить до того, що при обліку векселів ставки деколи значно перевищують світові, а з іншого, – до того, що в якості забезпечення власних гарантійних зобов'язань українських банків вимушені заморожувати значні засоби на кореспондентських рахунках в іноземних банках. Існує міжнародна форфейтингова асоціація – IFA. Вона є всесвітньою асоціацією торгівлі для комерційних компаній, фінансових інститутів і посередників, які займаються форфейтингом. Спрямована на стимулювання ділових відносин і має гарну практику серед тих, хто постійно займається і розширюється стосовно форфейтингу, і є розвиненою світовою спільнотою.

Основним завданням членів IFA є ведення прибутково і безпечно форфейтингового бізнесу. Важливим є те, що її членом є також і Україна в особі ПАТ «Креді Агріколь Банк».

Україна займає майже останнє місце за форфейтинговими операціями, серед

основних причин яких є: недостатність відповідної правової бази, висока вартість, важкість обліку та складний механізм їх реалізації.

В світовій практиці виділяється дві моделі розвитку лізингової діяльності: європейська та американська. Американська модель передбачає створення компаній приватними підприємцями без участі банків. В європейській моделі великі вузькоспеціалізовані компанії створюються великими банками і згодом можуть від них відмежовуватися. Вітчизняний ринок лізингу розвивається за європейською моделлю, тому що більша його частина (майже 80%) контролюється банками другого рівня.

Згідно дослідження, яке було проведено Асоціацією «Українське об'єднання лізингодавців» за результатом другого півріччя 2014 року, за розміром лізингового портфеля рейтинг лізингових компаній очолюють лізингові компанії, підконтрольні банками. Цікавим є те, що в першій трійці лідирують компанії з іноземним капіталом. Так, засновником ПП «ВТБ Лізинг Україна» є ВАТ «ВТБ Лізинг» (Росія), ТОВ «Райффайзен Лізинг Аваль» як дочірню компанію ПАТ «Райффайзен Банк Аваль», одного із найбільших банків України, та ТОВ «Райффайзен Лізинг Інтернешнл», холдингової компанії з головним офісом у Відні. Засновником ТОВ «ОТП Лізинг», яке входить до складу OTP Group, є 100% ЗАТ «ОТП Банк Україна» [41, с. 52].

Одним із найперспективніших видів банківських послуг є факторинг – ризикований, але високоприбутковий бізнес, ефективне знаряддя фінансового маркетингу, одна з форм інтегрування банківських операцій, що найбільше пристосований до сучасних процесів розвитку економіки. Перешкодою для поширення факторингу в нашій країні є насамперед неврегульованість законодавчої та нормативної бази. В Україні відсутній єдиний законодавчий акт, який би регулював факторингову діяльність.

На ринку банківського факторингу на початку 2016 року працювало чотири банки з числа 25 лідерів ринку послуг для підприємців – АТ «Укресімбанк», ПАТ «Райффайзен Банк Аваль», ПАТ «УніКредит Банк» і ПАТ «Південний»; з менших установ швидко збільшує факторингові оберти ПАТ «Гаскомбанк».

Умови факторингових операцій в українських банках в 2016 році наведено в табл. 2.1

Таблиця 2.1

Умови факторингових операцій в українських банках в 2016 році

Банк, виступаючий у ролі фактора	Умови видачі факторингу	Максимальний об'єм фінансування, % від суми накладної	Мінімальна кількість дебіторів	Максимальний період (відстрочки платежів)
1	2	3	4	5
АТ «Укресімбанк»	Тільки для компаній, що працюють понад 1 рік і дебіторів, які співпрацюють з компанією понад 6 місяців.	85% мінус плата за факторинг	3	3 місяці
ПАТ «Райффайзен Банк Аваль»	Тільки за умови переходу на обслуговування в банк. Тільки для компаній, дебіторів, які працюють понад 3 років і дебіторів, які співпрацюють з компанією понад 3 місяців, за які проведено 3 поставки.	80% мінус плата за факторинг	5	3 місяці
ПАТ «УніКредит Банк»	Тільки для прибуткових за останні місяці компаній. Тільки за умови переведення в банк всіх оборотів за контрактами, за якими здійснюється факторингове обслуговування.	85% мінус плата за факторинг	3	4 місяці
ПАТ «Південний»	Тільки за умови переходу на обслуговування в банк. Тільки для дебіторів, які співпрацюють з компанією понад 6 місяців. Тільки під заставу нерухомості або товару.	50-90%	1	4 місяці

Складено автором за даними [42]

Троє з найбільших банків-факторів (крім АТ «Укресімбанк») видають фінансування тільки за умови переходу в банк на обслуговування всієї компанії або, при відкритті нею рахунків для регулярного здійснення таких контрактів, як одержувач факторингового фінансування. З нетарифних особливостей банківського факторингу вимоги до одержувачів фінансування залишаються суворими, як і на

початку 2015 року – термін роботи постачальника в 1-3 роки, успішні (по своєчасності оплати) поставки даним дебіторам протягом 3-6 місяців, прибутковість роботи протягом останніх 3-6 місяців [42].

Що ж стосується базової ставки факторингу в процентах річних, вона за 2016 рік значно підвищилася у кожного гравця і в середньому зросла на п'ять процентних пункти – досягнувши рівня в 27% річних у банків-факторів і 31% річних у факторингових компаній (різниця в тому, що у останніх зазвичай немає «комісії за обслуговування факторингового ліміту», яка найчастіше є у банків) [42].

Це не тільки не нижче, а навіть вище, ніж середній рівень реальних ставок кредитування малого бізнесу в даний момент. Пояснень цьому феномену два: по-перше, грає роль короткостроковість факторингового фінансування, при якій ставки у відсотках річних діляться, на 12 при терміні в один місяць – і тоді вже переплата досить мало відрізняється для рівнів, наприклад, в 26% і 30% річних (таке ж явище високих ставок властиво і короткостроковим овердрафтам). А по-друге, банки-фактори змушені уважно моніторити торговельну діяльність «своїх» постачальників і дебіторів, банки-кредитори можуть цим навіть не займатися по відношенню до бізнес-позичальників і їх контрагентів.

Крім того, до 2016 року рідко стала зустрічатися одноразова комісія («за встановлення факторингового ліміту») – наприклад, з банків її вже немає в АТ «Укрексімбанк» і ПАТ «УніКредит Банк», а з факторингових компаній – у ТОВ «Факторинг Фінанс», ТОВ «Арма Факторинг», ТОВ «Рітейл Кепітал». Набагато рідше зустрічається і «комісія за обслуговування дебіторської заборгованості», окрема від комісії за обслуговування угоди – точніше, перша комісія просто стала включатися в другу і стягуватися не при кожній проплаті боргів дебіторами, а одноразово [42].

Можливо, це пов'язано з впровадженням все більшої автоматизації щоденного моніторингу діючих угод і платіжної дисципліни дебіторів, яких вимагає специфіка факторингового фінансування – і все більшим усуненням від цієї наглядової функції «дорогих» факторингових фахівців. Крім того, банки і компанії-фактори можуть враховувати, що для постачальників безсумнівно зручніше

заплатити єдину «комісію за обслуговування» факторингової угоди в розмірі, наприклад, 0,5% від її суми – ніж проплачувати кілька відносно невеликих комісій, іноді залежать від параметрів, невідомих постачальнику при отриманні фінансування (наприклад, від оплати дебіторами одного боргу декількома траншами в різні терміни) [42].

В серпні 2017 року ПАТ «Альфа-Банк» та ПАТ «Укрсоцбанк» оголосили про успішне проведення першої операції поступки права вимоги за допомогою сервісу електронного факторингу FactorEX на бізнес-платформі електронного документообігу EXITE-EVOLUTION. Розробником і оператором сервісу є компанія «Е-КОМ» – міжнародний EDI-провайдер з 11-річною історією успіху на ринках Східної Європи .

FactorEx – перший в Україні електронний факторинговий сервіс, головна перевага якого – це можливість автоматичної верифікації всіх поставок клієнта-постачальника з банком через єдину онлайн платформу. Постачальником є один з українських виробників санітарно-гігієнічної продукції, покупцем – ритейлер міжнародного торгового холдингу [43].

Конкуренція в банківській галузі так загострилася, що постійний пошук і впровадження нових видів послуг стають для багатьох банків питанням не тільки лідерства, а й виживання. Нині в Україні ринок платіжних карток є одним із сегментів, який найбільш динамічно розвивається.

На сьогоднішній день банківські картки виступають ключовим елементом електронних банківських систем, та все більш активно витісняють звичні чекові книжки та готівку. Також операції з банківськими платіжними картками, з одного боку, розширюють спектр послуг банку, а з іншого – є потужним джерелом ресурсів як в іноземній, так і в національній валютах.

Завдяки тим зручностям, які пропонують пластикові картки, електронні банківські послуги з використанням платіжних карток набувають широкого застосування.

Основні показники ринку платіжних карток в Україні за період 01.01.2014-01.07.2017 рр. наведено в табл. 2.2.

**Основні показники ринку платіжних карток в Україні за період
01.01.2014-01.07.2017 рр.**

Дані за станом на:	Банки-члени карткових платіжних систем (шт.)	Держателі платіжних карток (тис. осіб)	Платіжні картки (в обігу) (тис. шт.)	Платіжні картки (активні) (тис. шт.)	Банківські пристрої самообслуговування (шт.)	Термінали (шт.)			Підприємства торгівлі та сфери послуг (одиниць)
					Всього	Всього	торговельні	банківські	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
01.01.2014	143	49 719	69 726	35 622	40 350	221 222	192 331	28 891	122 303
01.01.2015	128	51 649	70 551	33 042	36 596	203 810	178 875	24 935	123 505
01.01.2016	98	43 058	59 307	30 838	33 334	194 478	174 293	20 185	131 264
01.01.2017	87	41 746	57 633	32 389	33 783	219 241	199 796	19 445	145 938
01.04.2017	85	42 131	58 089	31 984	33 704	226 926	206 676	20 250	155 913
01.07.2017	87	40 631	56 857	32 651	36 262	234 559	214 341	20 218	147 199

Складено автором за даними [19]

Згідно табл. 2.2 станом на 1 січня 2014 року платіжні картки емітували 143 українські банки. Станом на 01.07.2017 року їх кількість зменшилася до 87 банків. Це пов'язано з діями НБУ проводячи «очищення» банківської системи від неплатоспроможних банків. Протягом 01.01.2014-01.07.2017 рр. кількість банкоматів скоротилася із 40 350 до 36 262 шт., а кількість терміналів зросла з 221 222 шт. станом на 01.01.2014 р. до 234 559 шт. станом на 01.07.2017 р.

Розширення обсягу ринку платіжних карток в Україні багато в чому залежить від банків, що впроваджують цей вид послуг, від проведеної ними рекламної кампанії. Більшість потенційних клієнтів недостатньо знає про перевагу безготівкових розрахунків. Тому варто вдатися до продуманої стратегії маркетингу.

Серед проектів електронної комерції особливе місце посідає Інтернет-банкінг, який дає можливість банку працювати в режимі реального часу. Ринок мобільного та Інтернет-банкінгу в Україні стрімко зростає і вже перейшов за позначку в 100 млрд. грн. на рік. Найбільшими і найбільш технологічними учасниками ринку вважають Інтернет-сервіси ПАТ КБ «ПриватБанк», ПАТ «Альфа-

Банк», ПАТ «VTB Банк», ПАТ «ПУМБ», ПАТ «Райффайзен Банк Аваль», ПАТ «Укрсиббанк» та ПАТ «Укрсоцбанк».

2016 рік ознаменувався активним запуском P2P переказів і збільшенням кількості платіжних сервісів для оплати комунальних та інших рахунків (за Інтернет, ТВ, мобільний зв'язок тощо).

Основною тенденцією 2016 року в розвитку Інтернет-банкінгу є зростання популярності мобільних платежів за допомогою смартфона – так, за даними дослідження MasterCard, за допомогою смартфона готові оплачувати товари і послуги 72% опитаних українців, тоді як у Західній Європі показник такої готовності складає лише 37%, а в Центральній та Східній Європі – 57% [44].

Вочевидь, з огляду на це основними новинками 2016 року стали розвиток мобільних додатків та їх функціоналу, подальше спрощення процесу підключення до онлайн-банкінгу та використання для платежів новітніх технологій – наприклад, соціальні боти Facebook Messenger.

В Україні визначили кращий Інтернет-банк країни, ним став ПАТ КБ «ПриватБанк». Як повідомляють організатори національного рейтингу кращих банків «Фінансовий клуб AWARDS – 2017» система «Приват24» визнана кращою як експертний ряд, так і за результатами голосування топ-менеджерів найбільших українських банків [44].

Ще одним важливим кроком для розвитку онлайн-банкінгу стала підтримка НБУ єдиного стандарту електронної дистанційної ідентифікації клієнтів BankID, який на сьогодні надає можливість отримувати адміністративні послуги від держави, а в перспективі, за умови доопрацювання нормативної бази, дасть змогу отримувати всі банківські послуги без візиту до відділення банку [19].

Банківська система України переживає важкі часи, реагуючи на зміни в економічному та соціальному середовищі скороченням кількості банків, що у ній функціонують, скороченням обсягів їх регулятивного капіталу. Щорічне нарощення запасів ліквідності банками України, наслідком якого є зменшення доходності, із одночасним нарощенням витрат призвело до суттєвого зменшення прибутків і навіть до виникнення постійних збитків у банківській системі України.

2.2. Загальна характеристика учасників ринку банківських послуг на прикладі ПАТ АБ «Укргазбанк», АТ «Укрексімбанк» та аналіз їх діяльності

Публічне акціонерне товариство акціонерний банк «Укргазбанк» є правонаступником ЗАТ «Інтергазбанк» та АТЗТ «Хаджибейбанк», зареєстрованого Національним банком України 21 липня 1993 року (реєстраційний № 183). Банк є правонаступником АКБ «Народний банк» у відповідності з угодою від 15 січня 2002 року про умови проведення реорганізації АКБ «Народний банк» шляхом приєднання до ВАТ АБ «Укргазбанк» на умовах філії [45, с. 6].

Головний офіс ПАТ АБ «Укргазбанк» розташований у м. Києві. Станом на 01 січня 2017 року мережа ПАТ АБ «Укргазбанк» складалась з Головної установи банку, 23 обласних дирекцій, 245 зареєстрованих відділень (з них 231 діючих), 573 банкоматів, 43 кіосків самообслуговування, 422 банківських і 673 торговельних POS-терміналів у різних регіонах України. Юридична адреса ПАТ АБ «Укргазбанк»: вул. Єреванська 1, Київ, Україна. Головний офіс знаходиться за адресою: вул. Богдана Хмельницького 16-22, Київ, Україна.

Діяльність банку регулюється Банківською ліцензією на право надання банківських послуг № 123 від 06 жовтня 2011 року та Генеральною ліцензією № 123 від 06 жовтня 2011 року та Додатку до неї на право здійснення валютних операцій.

Місія ПАТ АБ «Укргазбанк» полягає у кредитуванні вітчизняних підприємств і населення, наданні їм повного спектра високоякісних і технологічних банківських послуг для забезпечення сталого розвитку економіки України, сприяння фінансовому добробуту клієнтів банку, акціонерів, суспільства, працівників та партнерів.

Протягом 2014-2016 рр. кінцевою контролюючою стороною ПАТ АБ «Укргазбанк» була держава Україна в особі Міністерства фінансів України, яка володіє 94,94% у статутному капіталі банку. Ні один з інших акціонерів, не має у власності більше 1,0% статутного капіталу.

Позиції ПАТ АБ «Укргазбанк» на банківському ринку за період 01.01.2015-

01.01.2017 рр. наведено в табл. 2.3.

Таблиця 2.3

**Позиції ПАТ АБ «Укргазбанк» на банківському ринку за період
01.01.2015-01.01.2017 рр., %**

Показники	Частка на ринку станом на 01.01.2015 р.	Частка на ринку станом на 01.01.2016 р.	Частка на ринку станом на 01.01.2017 р.	Відхилення 01.01.2017 р. до 01.01.2015 р.
1	2	3	4	5
Власний капітал	1,1	4,12	4,00	+2,9
Активи	1,6	3,32	4,21	+2,61
Портфель цінних паперів	4,1	5,81	7,67	+3,57
Кредити та заборгованість клієнтів, у т.ч.:	1,1	2,13	2,71	+1,61
- юридичних осіб;	1,2	2,00	2,59	+1,39
- фізичних осіб.	1,0	3,17	3,37	+2,37
Кошти клієнтів, у т.ч.:	1,7	3,85	5,37	+3,67
- юридичних осіб;	1,9	5,17	7,69	+5,79
- фізичних осіб.	1,6	2,78	3,11	+1,51

Складено автором за даними [46, с. 26; 47, с. 26; 48, с. 27]

Згідно даних табл. 2.3 станом на 01 січня 2017 року серед 96 банків (у порівнянні з 01 січня 2015 року серед 147 банків), ПАТ АБ «Укргазбанк» збільшив свою долю:

- за власним капіталом – на 2,9 п. п. до 4,00%;
- за активами – на 2,61 п. п. до 4,21%;
- за портфелем цінних паперів – на 3,57 п. п. до 7,67%;
- за коштами клієнтів – на 3,67 п. п. до 5,37%.

У 2014 році ПАТ АБ «Укргазбанк» зберігав достатньо високу ділову активність, неодноразово визнавався провідними економічними виданнями одним із найбільш динамічних, ефективних, стійких і надійних банківських установ України, а також увійшов у топ-100 найкращих компаній України.

В 2015 році ПАТ АБ «Укргазбанк» увійшов до переліку об'єктів державної власності, що мають стратегічне значення для економіки та безпеки держави.

За результатами рейтингів «УКРА» та РА «Стандарт Рейтинг» ПАТ АБ «Укргазбанк» отримав найвищу надійність депозитів серед українських банків на рівні «А».

В 2015 році ПАТ АБ «Укргазбанк» успішно завершив процедуру приєднання ПАТ «АКБ «КІІВ» – унікального для української банківської системи процесу підтримки фінансової стабільності. ПАТ АБ «Укргазбанк» отримав додаткову капіталізацію в розмірі 3,8 млрд. грн., що стало додатковою гарантією його стабільності. Таким чином, частка держави в статутному капіталі збільшилася з 92,9998 % до 94,9409 % [47, с. 22].

У 2016 році ПАТ АБ «Укргазбанк» увійшов до першої п'ятірки найбільших українських банків за обсягом активів за результатами діяльності у 2016 році.

У 2016 році ПАТ АБ «Укргазбанк» став уповноваженим банком на здійснення розрахунків за митними платежами і повністю налаштував роботу 38 своїх відділень з метою обслуговування митниць Державної фіскальної служби України [48, с. 23].

Протягом 2016 року ПАТ АБ «Укргазбанк» профінансував велику кількість масштабних еко-проектів на всій території України, активно підтримував представників малого та середнього бізнесу, розширював лінійку еко-проектів для населення.

У вересні 2016 року ПАТ АБ «Укргазбанк» і Міністерство екології та природних ресурсів України підписали угоду про взаємодію і співпрацю у реалізації екологічних, енергоефективних проектів.

У 2016 році ПАТ АБ «Укргазбанк» став першим українським банком, який почав торгові операції через систему FXAll, що є частиною Thomson Reuters FX Trading Dealing, найбільшого майданчику з торгівлі валютами у світі [48, с. 23].

В 2016 році рейтингове агентство «IBI-Rating» підтвердило кредитний рейтинг ПАТ АБ «Укргазбанк» на рівні uaA+ зі збереженням прогнозу стабільний. Також був підтверджений рейтинг надійності банківських вкладів на рівні «5+», що означає відмінну надійність [48, с. 23].

В березні 2017 року ПАТ АБ «Укргазбанк» посів першу позицію у рейтингу банків України за обслуговуванням малого та середнього бізнесу.

За результатами рейтингу від РА «Стандарт-Рейтинг» 2017 року ПАТ АБ «Укргазбанк» став єдиним державним банком, який увійшов до ТОП-10 банків з

найвищим рейтингом надійності депозитів.

Рейтинговий комітет РА «Експерт-Рейтинг» прийняв рішення про оновлення кредитного рейтингу ПАТ АБ «Укргазбанк» за національною шкалою на рівні uaAA+.

Аналізуючи дані річної фінансової звітності ПАТ АБ «Укргазбанк» за 2014-2016 рр. (Додаток А, Dodatok Б), можемо відмітити, що станом на 31 грудня 2016 року активи ПАТ АБ «Укргазбанк» становили 53 905 933 тис. грн. Їх обсяг збільшився на 33 191 220 тис. грн., або на 160,23% в порівнянні з даними на кінець 2014 року та на 12 350 593 тис. грн., або на 29,72% по відношенню до попереднього року. ПАТ АБ «Укргазбанк» за обсягом активів станом на 01.01.2017 року займає п'яте місце по банківській системі України. Активи банку зросли в першу чергу за рахунок збільшення обсягів кредитного портфелю (зростання якого по відношенню до 2014 року склало 109,22%, і на 45,07% вище показника попереднього року), та за рахунок інвестиційних цінних паперів, наявних для продажу (вище показника попереднього року на 139,74% і вище показника 2014 року на 245,26%). Що стосовно грошових коштів, то вони мали неоднозначну динаміку зміни. Так, в 2016 році по відношенню до 2014 року значення аналізованої статті балансу збільшилося на 168 522 тис. грн., або на 7,28%, однак слід зауважити, що в 2016 році по відношенню до 2015 року, спостерігається зменшення обсягу грошових коштів на 1 487 865 тис. грн., або на 37,48%.

Зобов'язання ПАТ АБ «Укргазбанк» станом на 31 грудня 2016 року склали 48 608 027 тис. грн., що на 29 265 012 тис. грн., або на 151,29% більше порівняно з даними 2014 року та на 11 345 333 тис. грн., або на 30,45% більше по відношенню до попереднього року.

Збільшення загального обсягу зобов'язань банку відбулося за рахунок збільшення коштів клієнтів, їх обсяг з року в рік зростав і в 2016 році їх обсяг збільшився по відношенню до 2014 року на 33 805 308 тис. грн., або на 273,16% і на 18 670 826 тис. грн., або на 67,87% порівняно з даними попереднього року, що свідчить про підвищення довіри населення до ПАТ АБ «Укргазбанк», що може призвести до значного збільшення обсягів його доходів.

Протягом трьох останніх років зменшився обсяг коштів НБУ з 5 180 214 тис. грн. до 574 997 тис. грн., або на 88,90%. Зменшення коштів, залучених від НБУ, обумовлене погашенням достроково і в повному обсязі кредитів рефінансування та стабілізаційних кредитів, отриманих від НБУ у 2008-2009 рр. для підтримання ліквідності покращення фінансового стану в рамках Програми фінансового оздоровлення.

Власний капітал ПАТ АБ «Укргазбанк» станом на 31 грудня 2016 року збільшився на 3 926 208 тис. грн., або на 286,23% по відношенню до 2014 року та на 1 005 260 тис. грн., або на 23,42% порівняно з даними попереднього року.

У 2015 році статутний капітал банку збільшився на 3 837 000 тис. грн., за рахунок докапіталізації в обсязі 3 204 000 тис. грн., шляхом випуску акцій додаткової емісії банку номінальною вартістю 3 203 998 тис. грн. в обмін на ОВДП, на виконання постанови Кабінету Міністрів України від 18 березня 2015 року № 115 та в обсязі 633 000 тис. грн. згідно постанови Кабінету Міністрів України від 15.06.2015 року № 384, в зв'язку з виведенням з ринку неплатоспроможного банку ПАТ АКБ «Київ» за участі ПАТ АБ «Укргазбанк» згідно постанови Кабінету Міністрів України від 11.02.2015 року № 61 [49, с. 43].

Протягом 2016 року статутний капітал банку не змінився порівняно з даними 2015 року та становив 13 837 000 тис. грн.

За підсумками 2014 року ПАТ АБ «Укргазбанк» отримав збиток у розмірі 3 382 801 тис. грн., і був спричинений, переважно, необхідністю збільшити резерви на покриття збитків від знецінення за кредитами клієнтів (витрати на формування резервів під зменшення корисності кредитів станом на 31.12.2014 року становили 5 048 237 тис. грн.). Процентний дохід банку за 2014 рік склав 2 824 286 тис. грн. Процентні витрати становили (-1 726 064) тис. грн. Непроцентні доходи ПАТ АБ «Укргазбанк» за 2014 рік склали 1 866 563 тис. грн. Непроцентні витрати становили (-1 349 051) тис. грн.

За підсумками 2015 року ПАТ АБ «Укргазбанк» отримав чистий прибуток у обсязі 259 672 тис. грн. На результат вплинули такі основні фактори: чисті процентні доходи до зміни резерву під зменшення корисності кредитів 726 894 тис.

грн., непроцентні доходи 1 860 702 тис. грн. Чисті процентні витрати після зміни резерву під зменшення корисності за 2015 рік склали (-463 004) тис. грн., що на 3 487 011 тис. грн. краще показника 2014 року. Зростання цього показника у 2015 році сприяло зменшення витрат на формування резервів під зменшення корисності кредитів на 3 858 339 тис. грн.

За підсумками 2016 року ПАТ АБ «Укргазбанк» отримав чистий прибуток у обсязі 288 995 тис. грн. На результат вплинули такі фактори: чисті процентні доходи до зміни резерву під зменшення корисності кредитів 723 848 тис. грн., непроцентні доходи 329 871 тис. грн., доходи від зміни резерву під зменшення корисності кредитів 567 363 тис. грн.

Непроцентні доходи склали 329 871 тис. грн., що на 1 530 831 тис. грн., або на 82,27% менше ніж за 2015 рік, в основному за рахунок зменшення чистого прибутку від інвестиційних цінних паперів, наявних для продажу на 61 424 тис. грн., або на 42,62%, зменшення прибутку від операцій з іноземними валютами на 963 773 тис. грн., або на 74,70%.

Публічне акціонерне товариство «Державний експортно-імпорتنний банк України» (скорочено АТ «Укрексімбанк») створений 3 січня 1992 року згідно з Указом Президента України № 29 та 23 січня того ж року банк отримав свою першу ліцензію від Національного банку України [51, с. 6].

Структура АТ «Укрексімбанк» складається з Головного банку, 24 філій та 58 відділень (станом на 01.02.2017 р.) і охоплює практично всю територію України. За кордоном працює 2 представництва – у Лондоні та Нью-Йорку. Від дня заснування АТ «Укрексімбанк» незмінно входить до групи найбільших системних банків України, має розгалужену мережу банків-кореспондентів, яка включає фінансові установи із 110 країн світу. На сьогодні 100% акцій АТ «Укрексімбанк» належать державі в особі Кабінету Міністрів України.

Основна діяльність АТ «Укрексімбанк» включала обслуговування різних експортно-імпорتنих операцій. Наразі АТ «Укрексімбанк» приймає вклади від фізичних та юридичних осіб і надає кредити, здійснює платіжне обслуговування в Україні та переказ коштів за кордон, операції з обміну іноземних валют, інвестує

кошти, здійснює розрахунково-касове обслуговування клієнтів та надає інші банківські послуги. АТ «Укрексімбанк» має диверсифіковану клієнтську базу, що включає значну кількість великих промислових і державних підприємств [52, с. 7].

Місія АТ «Укрексімбанк» – фінансування інвестиційних проектів (державних і приватних), спрямованих на розвиток галузей з високою доданою вартістю, підприємств-виробників експортоорієнтованої та імпортозамінної продукції, залучення зовнішніх кредитних ресурсів для поліпшення ефективності економіки України (у тому числі впровадження енергозберігаючих технологій), обслуговування зовнішньоекономічних операцій клієнтів, виконання функцій фінансового агента Уряду України [53, с. 7].

У 2014 році АТ «Укрексімбанк» продовжував залишатися лідером на ринку фінансування міжнародної торгівлі в Україні, що є одним із пріоритетних напрямів його діяльності.

Банк продовжував впроваджувати спільні з міжнародними фінансовими організаціями проекти енергоефективності для сприяння сталій енергетиці в будь-яких галузях економіки України.

У 2014 році АТ «Укрексімбанк» традиційно отримував відзнаки від провідних банків світу за якість міжнародних розрахунків. Великий банківський концерн Commerzbank (Німеччина) відзначив державну фінансову установу нагородою STP Award 2013. Один із найбільших банків світу – Deutsche Bank AG (Німеччина) – підтвердив незмінно високу якість платежів АТ «Укрексімбанк», нагородивши його відзнакою STP Excellence Award. Citibank (США) відзначив високий рівень автоматизації транскордонних платежів АТ «Укрексімбанк» спеціальною нагородою Citi's Performance Excellence Award [54, с. 25].

АТ «Укрексімбанк» в 2014 році посів перше місце в рейтингу надійності українських банків, який складається порталом Forbes кожні півроку.

У квітні 2014 року АТ «Укрексімбанк» посів друге місце в номінації «Найбільш професійний банк» щорічного «Фінансового рейтингу» газети БІЗНЕС.

У вересні 2014 року АТ «Укрексімбанк» провів пілотний проект з впровадження власної системи грошових переказів EximCash – безадресної системи

термінових грошових переказів без відкриття рахунку в національній валюті.

У лютому 2015 року АТ «Укрексімбанк» здобув найвищий підсумковий коефіцієнт у рейтингу надійності українських банків, опублікований журналом «Деньги» [55, с. 28].

У березні 2015 року АТ «Укрексімбанк» посів перше місце у рейтингу найбільш надійних банків 2014-2015 рр. від провідного українського видання про страховий ринок «Форіншурер» [55, с. 28].

У травні 2015 року провідна фінансова установа світу – Commerzbank (Німеччина) – традиційно відзначила АТ «Укрексімбанк» за відмінну якість здійснення комерційних та міжбанківських платежів нагородою STP Award 2014 [55, с. 28].

У вересні 2015 року АТ «Укрексімбанк» визнаний компанією Visa лідером розвитку Інтернет-платежів.

У травні 2016 року АТ «Укрексімбанк» став ексклюзивним партнером Національного форуму з підтримки експорту.

У листопаді 2016 року електронний річний звіт АТ «Укрексімбанк» став срібним призером конкурсу «Краще корпоративне медіа України 2016» [56, с. 37].

У листопаді 2016 року міжнародне рейтингове агентство «Fitch Rating» також підвищило довгостроковий рейтинг банку за національною шкалою з «AA-(ukr)» до «AA(ukr)», прогноз «стабільний» [56, с. 37].

Аналізуючи дані річної фінансової звітності АТ «Укрексімбанк» за 2014-2016 рр. (Додаток В, Dodatok Д), можемо відмітити, що станом на 31 грудня 2016 року активи АТ «Укрексімбанк» становили 160 358 272 тис. грн. Їх обсяг збільшився на 36 827 539 тис. грн., або на 29,81% порівняно з даними на кінець 2014 року та на 19 072 832 тис. грн., або на 13,50% по відношенню до попереднього року. АТ «Укрексімбанк» за обсягом активів станом на 01.01.2017 року займає третє місце по банківській системі України. Активи банку зросли в першу чергу за рахунок збільшення обсягів кредитного портфелю (зростання якого по відношенню до 2014 року склало 16,91%, і на 6,16% вище показника попереднього року), та за рахунок інвестиційних цінних паперів, наявних для продажу (вище показника попереднього

року на 17,00% і вище показника 2014 року на 19,21%). Обсяг грошових коштів банку в 2016 році по відношенню до 2014 року збільшився на 4 588 103 тис. грн., або на 27,33%, однак слід зауважити, що в 2016 році по відношенню до 2015 року спостерігається зменшення обсягу грошових коштів на 2 862 662 тис. грн., або на 11,81%.

Зобов'язання АТ «Укресімбанк» станом на 31 грудня 2016 року становили 155 044 114 тис. грн., що на 43 089 749 тис. грн., або на 38,49% більше порівняно з даними 2014 року та на 10 631 588 тис. грн., або на 7,36% більше по відношенню до попереднього року.

Збільшення загального обсягу зобов'язань банку відбулося за рахунок збільшення статті «Заборгованість перед клієнтами», яка з року в рік зростала і в 2016 році її обсяг збільшився по відношенню до 2014 року на 23 796 808 тис. грн., або на 38,38% і на 6 469 065 тис. грн., або на 8,16% порівняно з даними попереднього року, що свідчить про зростання депозитної бази банку.

Заборгованість перед Національним банком України скоротилася на протязі останніх трьох років з 5 248 980 тис. грн. у 2014 році до 659 тис. грн. у 2016 році, тобто на 5 248 321 тис. грн., або на 99,99%.

Власний капітал АТ «Укресімбанк» станом на 31 грудня 2016 року склав 5 314 158 тис. грн., що на 54,09% менше по відношенню до 2014 року, та на 269,94% менше по відношенню до попереднього року.

Статутний капітал АТ «Укресімбанк» у 2014 році становив 16 689 042 тис. грн. У грудні 2014 року статутний капітал АТ «Укресімбанк» було збільшено на 5 000 000 тис. грн. шляхом випуску 3 419 879 нових акцій номінальною вартістю 1 462,04 гривень кожна із збереженням у власності держави 100 відсотків таких акцій [53, с. 42].

У січні 2016 року згідно з Постановою Кабінету Міністрів України від 27 січня 2016 року № 33 статутний капітал банку було збільшено на 9 318 999 тис. грн. шляхом випуску 6 373 970 додаткових акцій існуючої номінальної вартості 1 462,04 грн. кожна із збереженням у власності держави 100 відсотків таких акцій. Станом на 31 грудня 2016 року статутний капітал банку становив 31 008 041 тис. грн.

За підсумками 2014 року АТ «Укрексімбанк» отримав збиток у розмірі 11 247 106 тис. грн. і був спричинений, переважно, необхідністю збільшити резерви на покриття збитків від знецінення за кредитами клієнтів (витрати на формування резервів під зменшення корисності кредитів станом на 31.12.2014 року становили 11 429 507 тис. грн.). Процентний дохід банку за 2014 рік склав 10 093 891 тис. грн. Процентні витрати становили (-7 418 656) тис. грн. Непроцентні доходи АТ «Укрексімбанк» за 2014 рік склали (-561 483) тис. грн. Непроцентні витрати становили (-3 558 427) тис. грн.

За підсумками 2015 року АТ «Укрексімбанк» отримав збиток у обсязі 14 131 309 тис. грн. На результат вплинули такі основні фактори: чисті процентні доходи до зміни резерву під зменшення корисності кредитів 2 384 555 тис. грн., непроцентні доходи (-4 864 625) тис. грн., витрати на формування резерву під зменшення корисності кредитів (-10 385 780) тис. грн.

Чисті процентні витрати після зміни резерву під зменшення корисності за 2015 рік склали (-8 001 225) тис. грн., що на 753 047, або на 8,60% краще показника 2014 року. Зростанню цього показника сприяло зменшення витрат на формування резервів під зменшення корисності кредитів на 1 043 727 тис. грн. Непроцентні доходи за 2015 рік становили (- 4 864 625) тис. грн.

За підсумками 2016 року АТ «Укрексімбанк» отримав збиток у обсязі 956 667 тис. грн. На результат вплинули такі фактори: чисті процентні доходи до зміни резерву під зменшення корисності кредитів 3 230 019 тис. грн., витрати на формування резерву під зменшення корисності кредитів (-5 679 835) тис. грн., непроцентні доходи 2 461 536 тис. грн.

Чисті процентні витрати після зміни резерву під зменшення корисності за 2016 рік склали (-2 449 816) тис. грн., що на 5 541 409 тис. грн., або на 69,38% краще показника 2015 року. Непроцентні доходи банку склали 2 461 536 тис. грн., що на 7 326 161 тис. грн. більше ніж за 2015 рік, за рахунок збільшення чистого прибутку від інвестиційних цінних паперів на 1 428 318 тис. грн., або на 36,75%, за рахунок збільшення чистого прибутку від операцій з іноземними валютами (за рахунок курсових різниць) на 3 350 504 тис. грн.

2.3. Аналіз депозитних та кредитних операцій банків

Залучення депозитів фізичних осіб є одним із важливих джерел формування ресурсної бази комерційних банків.

Протягом 2014-2016 рр. діяльність ПАТ АБ «Укргазбанк» у сфері пасивних операцій була зосереджена насамперед на формуванні стабільної пасивної бази строкових коштів та коштів «до запитання», спрямованої на створення надійної бази для проведення операцій з кредитування та покращення показників ліквідності та фінансової стійкості.

Динаміка коштів клієнтів ПАТ АБ «Укргазбанк» за період з 01.01.2015 по 01.01.2017 рр. наведена в табл. 2.4.

Таблиця 2.4

Динаміка коштів клієнтів ПАТ АБ «Укргазбанк» за період з 01.01.2015 по 01.01.2017 рр.

Показник	01.01.2015		01.01.2016		01.01.2017		Відхилення 01.01.2017 від:			
	тис. грн.	%	тис. грн.	%	тис. грн.	%	01.01.2015		01.01.2016	
							тис. грн.	%	тис. грн.	%
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
Поточні рахунки:	4992446	40,34	11852312	43,08	22141701	47,95	+17149255	+343,50	+10289389	+86,81
Юридичні особи	3404736	27,51	8986194	32,66	18580599	40,24	+15175863	+445,73	+9594405	+106,77
Фізичні особи	1563081	12,63	2834355	10,30	3347815	7,25	+1784734	+114,18	+513460	+18,12
Бюджетні організації	24629	0,20	31763	0,12	213287	0,46	+188658	+778,85	+181524	+571,50
Строкові депозити:	7383212	59,66	15657828	56,92	24039265	52,05	+16656053	+225,59	+8381437	+53,53
Юридичні особи	2101463	16,98	7519456	27,34	13829027	29,94	+11727564	+558,07	+6309571	+83,91
Фізичні особи	5281749	42,68	8138372	29,58	10210238	22,11	+4928489	+93,31	+2071866	+25,46
Кошти клієнтів	12375658	100	27510140	100	46180966	100	+33805308	+273,16	+18670826	+67,87

Складено та розраховано автором за даними [45, с. 32; 49, с. 40; 50, с. 36]

Дані табл. 2.4 свідчать, що станом на 1 січня 2017 року обсяг коштів клієнтів ПАТ АБ «Укргазбанк» з урахуванням витрат у порівнянні з 1 січня 2016 року збільшився на 18 670 826 тис. грн., або на 67,87% до 46 180 966 тис. грн. (у порівнянні з 1 січня 2015 року збільшився на 33 805 308 тис. грн., або на 273,16%),

що складає 95,01% у загальних зобов'язаннях ПАТ АБ «Укргазбанк» (73,83% на 1 січня 2016 року, 63,98% на 1 січня 2015 року).

У портфелі залучених коштів строкові кошти складають 52,05%, поточні рахунки 47,95%. Більшість залучених строкових коштів ПАТ АБ «Укргазбанк» належали юридичним особам.

Протягом 2016 року відбулося збільшення строкових коштів клієнтів на 8 381 437 тис. грн., або на 53,53% з 15 657 828 тис. грн. (станом на 01.01.2016 року) до 24 039 265 тис. грн. (станом на 01.01.2017 року), у порівнянні з 2014 роком відбулося збільшення строкових коштів клієнтів на 16 656 053 тис. грн., або на 225,59%. В тому числі, обсяг строкових коштів фізичних осіб збільшився на 2 071 866 тис. грн., або на 25,46% до 10 210 238 тис. грн. (станом на 01.01.2017 року) порівняно з 2015 роком (8 138 372 тис. грн. на 01.01.2016 року), у порівнянні з 2014 роком збільшення строкових коштів фізичних осіб складає 4 928 489 тис. грн. Обсяг строкових коштів юридичних осіб збільшився на 6 309 571 тис. грн. або на 83,91% до 13 829 027 тис. грн. (станом на 01.01.2017 року) порівняно з 2015 роком (7 519 456 тис. грн. на 01.01.2016 року.), у порівнянні з 2014 роком збільшення строкових коштів юридичних осіб складає 11 727 564 тис. грн.

Обсяг коштів клієнтів на поточних рахунках ПАТ АБ «Укргазбанк» станом на 01.01.2017 року у порівнянні з 1 січня 2016 року збільшився на 10 289 389 тис. грн. (у порівнянні з 1 січня 2015 року збільшився на 17 149 255 тис. грн.). Основна частина коштів на поточних рахунках клієнтів станом на 01.01.2017 року належала юридичним особам.

ПАТ АБ «Укргазбанк» пропонує клієнтам різноманітні депозитні продукти: класичні депозити з виплатою відсотків щомісячно або в кінці строку, продукти з можливістю поповнення, депозитні програми, які передбачають можливість автоматичного продовження строку дії договору.

Протягом 2014 року в ПАТ АБ «Укргазбанк» діяли програми лояльності, завдяки яким клієнти отримували надбавки до діючих депозитних ставок: за повторне розміщення вкладу, при розміщенні значної суми коштів, а також для вкладників неплатоспроможних банків, які отримували компенсаційні виплати від

Фонду гарантування вкладів фізичних осіб [46, с. 50].

Протягом 2015 року ПАТ АБ «Укргазбанк» запроваджував різноманітні акційні депозитні програми, що дозволяли клієнтам розміщувати депозити на вигідніших умовах. Так, з квітня до листопада 2015 року діяла депозитна програма «Зростаємо разом», яка передбачала розміщення коштів на строк 6-12 місяців із можливістю поповнення депозиту протягом перших 30 днів від дати розміщення коштів. З листопада до січня 2016 року діяла депозитна програма «Різдвяні мрії», особливою умовою якою була виплата процентів за весь строк зберігання коштів у день розміщення такого депозиту. За три місяці дії програми було оформлено 10 000 депозитних рахунків на загальну суму 1,1 млрд. грн. в еквіваленті. Також у 2015 році ПАТ АБ «Укргазбанк» затвердив нову депозитну програму «Прибуткова 7-ка», яка передбачає розміщення депозиту на 7 днів із можливістю автоматичного продовження строку. Станом на кінець 2015 року було розміщено понад 1000 рахунків за програмою «Прибуткова 7-ка», при цьому в 87% оформлених вкладів відбувається автоматичне продовження строку розміщення [47, с. 54].

У 2016 році ПАТ АБ «Укргазбанк» запровадив депозитну програму «Драйвовий рік» особливою умовою якої є збільшення процентної ставки в разі поповнення депозиту. При цьому, якщо в наступні місяці розміщення депозит не буде поповнено – процентна ставка встановлюватиметься на рівні діючої ставки на дату розміщення такого депозиту. З метою спрощення процесу щомісячного поповнення ПАТ АБ «Укргазбанк» було реалізовано можливість автоматичного перерахування коштів з поточного рахунку на депозитний за програмою «Драйвовий рік». На кінець 2016 року за програмою «Драйвовий рік» було залучено майже 10 тисяч вкладів на загальну суму 2 млрд. грн., що складає понад 20% від загального обсягу портфеля строкових коштів фізичних осіб [48, с. 56].

У 2016 році ПАТ АБ «Укргазбанк» впровадив спеціальну депозитну програму «Берегиня», яка забезпечує перерахування благодійної допомоги на рахунки дитячих будинків.

За умовами програми ПАТ АБ «Укргазбанк» щомісячно перераховує суму коштів у розмірі 1% річних від суми депозиту на рахунок дитячого будинку,

розташованого в регіоні, в якому залучено депозит. Таким чином, ПАТ АБ «Укргазбанк» спільно зі своїми вкладниками здійснює підтримку 24 дитячих будинків в усіх областях України [48, с. 56].

Розглянемо динаміку коштів клієнтів ПАТ АТ «Укрексімбанк» за період з 01.01.2015 по 01.01.2017 рр., дані зведемо до табл. 2.5.

Таблиця 2.5

Динаміка коштів клієнтів АТ «Укрексімбанк» за період з 01.01.2015 по 01.01.2017 рр.

Показник	01.01.2015		01.01.2016		01.01.2017		Відхилення 01.01.2017 від:			
							01.01.2015		01.01.2016	
	тис. грн.	%	тис. грн.	%	тис. грн.	%	тис. грн.	%	тис. грн.	%
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
Поточні рахунки:	15255176	24,61	21243153	26,78	25588218	29,83	+10333042	+67,73	+4345065	+20,45
Юридичні особи	10368814	16,73	13526701	17,05	17638652	20,56	+7269838	+70,11	+4111951	+30,40
Фізичні особи	2479182	3,99	3002802	3,79	3516537	4,10	+1037355	+41,84	+513735	+17,11
Бюджетні організації	2390125	3,86	4699932	5,92	4424952	5,16	+2034827	+85,13	-274980	-5,85
Заборгованість за коштами в управлінні Банку	17055	0,03	13718	0,02	8077	0,01	-8978	-52,64	-5641	-41,12
Строкові депозити:	46740111	75,39	58079877	73,22	60203877	70,17	+13463766	+28,81	+2124000	+3,66
Юридичні особи	27444607	44,27	36648277	46,20	39221518	45,17	+11776911	+42,91	+2573241	+7,02
Фізичні особи	19295504	31,12	21431600	27,02	20982359	24,46	+1686855	+8,74	-449241	-2,10
Кошти клієнтів	61995287	100	79323030	100	85792095	100	+23796808	+38,38	+6469065	+8,16

Складено та розраховано автором за даними [53, с. 39; 52, с. 37; 51, с. 37]

Одержані дані табл. 2.5 свідчать, що станом на 1 січня 2017 року обсяг коштів клієнтів АТ «Укрексімбанк» з урахуванням витрат у порівнянні з 1 січня 2016 року збільшився на 6 469 065 тис. грн. або на 8,16% до 85 792 095 тис. грн. (у порівнянні з 1 січня 2015 року їх обсяг збільшився на 23 796 808 тис. грн., або на 38,38%), що складає 55,33% у загальних зобов'язаннях АТ «Укрексімбанк» (54,93% на 1 січня 2016 року, 55,38% на 1 січня 2015 року).

У портфелі залучених коштів строкові кошти складають 70,17%, поточні рахунки – 29,83%. Більшість залучених строкових коштів АТ «Укрексімбанк» належало юридичним особам.

Протягом 2016 року відбулося збільшення строкових коштів клієнтів на 2 124 000 тис. грн., або на 3,66% з 58 079 877 тис. грн. (станом на 01.01.2016 року) до 60 203 877 тис. грн. (станом на 01.01.2017 року), у порівнянні з 2014 роком відбулося збільшення строкових коштів клієнтів на 13 463 766 тис. грн., або на 28,81%. В тому числі, обсяг строкових коштів фізичних осіб зменшився на 449 241 тис. грн., або на 2,10% до 20 982 359 тис. грн. (станом на 01.01.2017 року) порівняно з 2015 роком (21 431 600 тис. грн. на 01.01.2016 року), у порівнянні з 2014 роком збільшення строкових коштів фізичних осіб складає 1 686 855 тис. грн. Обсяг строкових коштів юридичних осіб збільшився на 2 573 241 тис. грн., або на 7,02% до 39 221 518 тис. грн. (станом на 01.01.2017 року) порівняно з 2015 роком (36 648 277 тис. грн. на 01.01.2016 року), у порівнянні з 2014 роком збільшення строкових коштів юридичних осіб складало 11 776 911 тис. грн.

Обсяг коштів клієнтів на поточних рахунках АТ «Укрексімбанк» станом на 01.01.2017 року у порівнянні з 1 січня 2016 року збільшився на 4 345 065 тис. грн. (у порівнянні з 1 січня 2015 року збільшився на 10 333 042 тис. грн.). Основна частина коштів на поточних рахунках клієнтів станом на 01.01.2017 року належала юридичним особам.

Протягом 2014 року АТ «Укрексімбанк» вдалося збільшити частку на ринку на 1,6 в. п. та покращити ринкову позицію. Завдяки високій надійності, широкому спектру депозитних продуктів та вигідним умовам розміщення коштів на кінець 2014 року АТ «Укрексімбанк» посів третє місце у банківській системі за строковими коштами населення. Це свідчить про зразкову ділову репутацію банку та зацікавленість клієнтів у використанні депозитних продуктів АТ «Укрексімбанк».

АТ «Укрексімбанк» пропонує ряд депозитів з різними термінами розміщення, відсотковими ставками й умовами виплати відсотків. Клієнти можуть відкрити рахунок у національній валюті, доларах США, євро та російських рублях.

Зокрема корпоративному та малому і середньому бізнесу АТ «Укрексімбанк» пропонує наступні види депозитів [57]:

- депозитна лінія – банківський вклад, який поєднує режим поточного рахунку та дохідність строкового депозиту;

- депозит зі сплатою процентів щомісяця – регулярна надбавка до основного доходу;
- депозит з виплатою процентів в кінці строку з капіталізацією – нарахування відсотків на раніше сплачені доходи;
- депозит з виплатою процентів в кінці строку – максимальний процентний дохід;
- короткострокові депозити – максимальна ефективність використання тимчасово вільних коштів .

АТ «Укрексімбанк» пропонує різноманітні види депозитів для приватних клієнтів [57]:

- депозит «Класичний строковий»;
- депозит «Прибутковий класичний»;
- депозит «Накопичувальний строковий»;
- депозит «Ощадний» тощо.

Вкладники, які по закінченню строку дії договору банківського вкладу продовжують (продовжують) термін дії договору або переоформляють суму вкладу на новий строк, отримують додатковий бонус у вигляді підвищеної процентної ставки за депозитом.

Проведемо узагальнюючий аналіз кредитного портфеля ПАТ АБ «Укргазбанк» за 2014-2016 рр. (рис. 2.16).

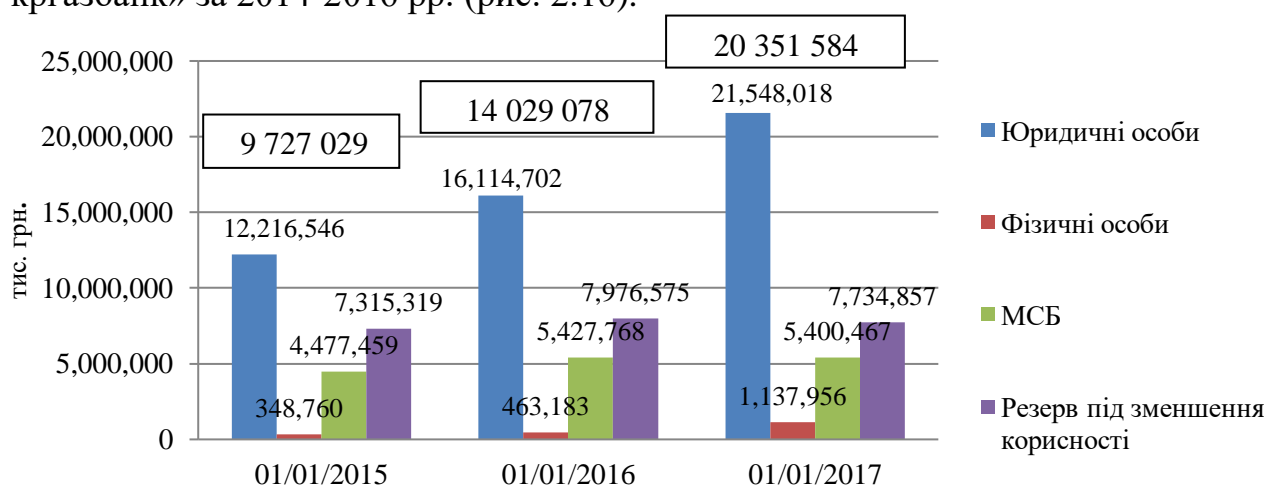


Рис. 2.16 Динаміка кредитного портфелю ПАТ АБ «Укргазбанк» протягом 01.01.2015-01.01.2017 рр., тис. грн.

Побудовано автором за даними [45, с. 23; 49, с. 50; 52, с. 27]

Аналізуючи дані рис. 2.16 протягом 2014-2016 рр. кредитний портфель ПАТ АБ «Укргазбанк» з урахуванням нарахованих доходів та за вирахуванням резервів збільшився на 10 624 555 тис. грн., або на 109,23% та станом на 01.01.2017 року кредитний портфель становив 20 351 584 тис. грн.

Кредитний портфель (до вирахування резервів) ПАТ АБ «Укргазбанк» станом на 01.01.2017 року становив 28 086 441 тис. грн., що на 11 043 676 тис. грн. більше порівняно з даними станом на 01.01.2015 року (17 042 765 тис. грн.). Збільшення відбулося в основному за рахунок кредитів, наданих юридичним особам – з 12 216 546 тис. грн. у 2014 році до 21 548 018 тис. грн. у 2016 році (збільшення на 9 331 472 тис. грн., або на 76,38%). Кредитний портфель МСБ збільшився з 4 477 459 тис. грн. у 2014 році до 5 400 467 тис. грн. у 2016 році (збільшення на 923 008 тис. грн., або на 20,61%). Кредитний портфель фізичних осіб збільшився на 789 196 тис. грн., або на 226,29% до 1 137 956 тис. грн. станом на 01.01.2017 р. (348 760 тис. грн. станом на 01.01.2015 р.).

Протягом 2014-2016 рр. ПАТ АБ «Укргазбанк» працював над підвищенням конкурентоспроможності існуючої продуктової лінійки, розширенням переліку партнерських програм кредитування та впровадженням інноваційних продуктів та еко-продуктів.

Враховуючи існуючу ринкову кон'юнктуру, конкурентне середовище та умови економічного середовища країни, особлива увага приділялася таким продуктам кредитування, як овердрафти для фізичних осіб, бланкові кредити з цільовим призначенням на придбання енергоефективного обладнання та еко-кредити. Так, спрощення процедури встановлення овердрафту, зокрема надання послуги в «одне звернення», а також започаткування практики проведення маркетингових компаній з продажу овердрафтів сприяло збільшенню кількості клієнтів, які скористалися цією послугою. Якщо у першому кварталі 2014 року клієнтам щомісячно встановлювалося в середньому близько 500 овердрафтів, то у четвертому кварталі 2014 року – близько 1 900 овердрафтів на місяць [46, с. 48].

Розвивалися та удосконалювалися програми автокредитування, зокрема, шляхом запровадження спільних програм з імпортерами автомобілів. Розроблялися

нові партнерські програми із забудовниками щодо кредитування придбання нерухомості на первинному ринку, а також підтримувалися в конкурентному стані існуючі кредитні програми на придбання житла як на первинному, так і на вторинному ринках.

В 2015 році ПАТ АБ «Укргазбанк» затвердив програму роздрібного цільового кредитування «Тепла оселя», яка передбачає надання кредитів населенню на придбання енергоефективного обладнання та/або матеріалів із подальшим відшкодуванням Державним агентством з енергоефективності та енергозбереження України частини кредиту позичальникам за рахунок державного бюджету.

Обсяг видачі кредитів за програмою «Тепла оселя» протягом 2015-2016 років становив 33 237 кредитів на загальну суму близько 592 млн. грн., з них 18 687 кредитів на суму понад 348 млн. грн. було видано за 2016 рік [48, с. 54].

ПАТ АБ «Укргазбанк» реалізовує програми овердрафтного кредитування як за продуктом «Домовичок», який включає в себе депозитну та кредитну складову, так і шляхом встановлення лімітів овердрафтів у рамках зарплатно-карткових проектів.

Яскравим результатом проведеної роботи є встановлення протягом 2015 року 17 318 лімітів овердрафтів на загальну суму 127 434 018,93 грн., що на 20% більше порівняно з кількістю встановлених лімітів овердрафтів у 2014 році (14 414 лімітів на загальну суму 99 549 142,46 грн.). Результатом проведеної роботи протягом 2016 року є встановлення 34 690 лімітів овердрафтів на загальну суму понад 303 млн. грн. (рис. 2.17).

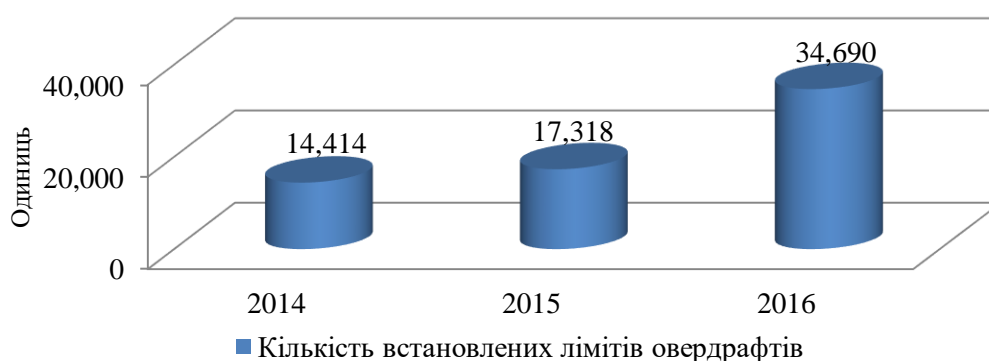


Рис. 2.17 Кількість встановлених лімітів овердрафтів ПАТ АБ «Укргазбанк» за 2014-2016 рр., одиниць [48, с. 55]

За підсумками 2016 року ПАТ АБ «Укргазбанк» надав фінансування клієнтам корпоративного бізнесу та МСБ на проекти, пов'язані з ефективним використанням ресурсів та зменшенням шкідливого впливу на довкілля, загальним обсягом на 1 855,2 млн. грн. станом на 01.01.2017 року (рис. 2.18).



Рис. 2.18 Структура портфелю еко-проектів за напрямом бізнесу ПАТ АБ «Укргазбанк» протягом 2016 року, % [48, с. 12]

Структура портфелю еко-проектів ПАТ АБ «Укргазбанк» за напрямом фінансування по клієнтам корпоративного бізнесу та МСБ наведена на рис. 2.19.

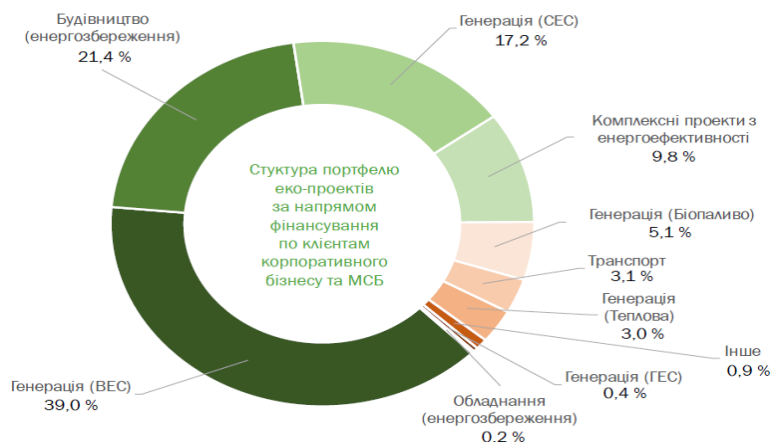


Рис. 2.19 Структура портфелю еко-проектів ПАТ АБ «Укргазбанк» за напрямом фінансування по клієнтам корпоративного бізнесу та МСБ у 2016 році, % [48, с. 13]

Найбільшу частку проектів екологічного кредитування складають: проекти з генерації електроенергії (61,6%), основні з яких – будівництво вітряних електростанцій (39,0%) та сонячних електростанцій (17,2%); енергоефективна модернізація будівель та споруд (21,4%); комплексні проекти з енергоефективності

(9,8%), що включають в себе декілька одночасних рішень, наприклад, заміну застарілого обладнання, опалювальних систем, віконних конструкцій, освітлення, утеплення фасадів тощо з використанням сучасних енергозберігаючих технологій.

У 2016 році було розроблено і впроваджено нові банківські програми кредитування фізичних осіб:

– «Еко-оселя» – кредит на придбання енергоефективного обладнання та/або матеріалів, що не передбачає відшкодування частини суми кредиту від Держенергоефективності;

– «Авто в кредит ECO Car» – кредит на придбання легкових автомобілів, які будуть використовуватися в особистих цілях та які приводяться в рух електродвигуном.

Також у 2016 році розроблено продукти «ЕКО енергія» (кредит на придбання сонячних енергетичних станцій) та «ЕКО ГАЗ» (кредит на придбання та встановлення газобалонного обладнання в легковому автомобілі).

Кредити ПАТ АБ «Укргазбанк» надаються головним чином клієнтам, що здійснюють діяльність на території України у таких галузях економіки: фізичним особам, на виробництво, торгівлю, на транспортування газу (рис. 2.20).

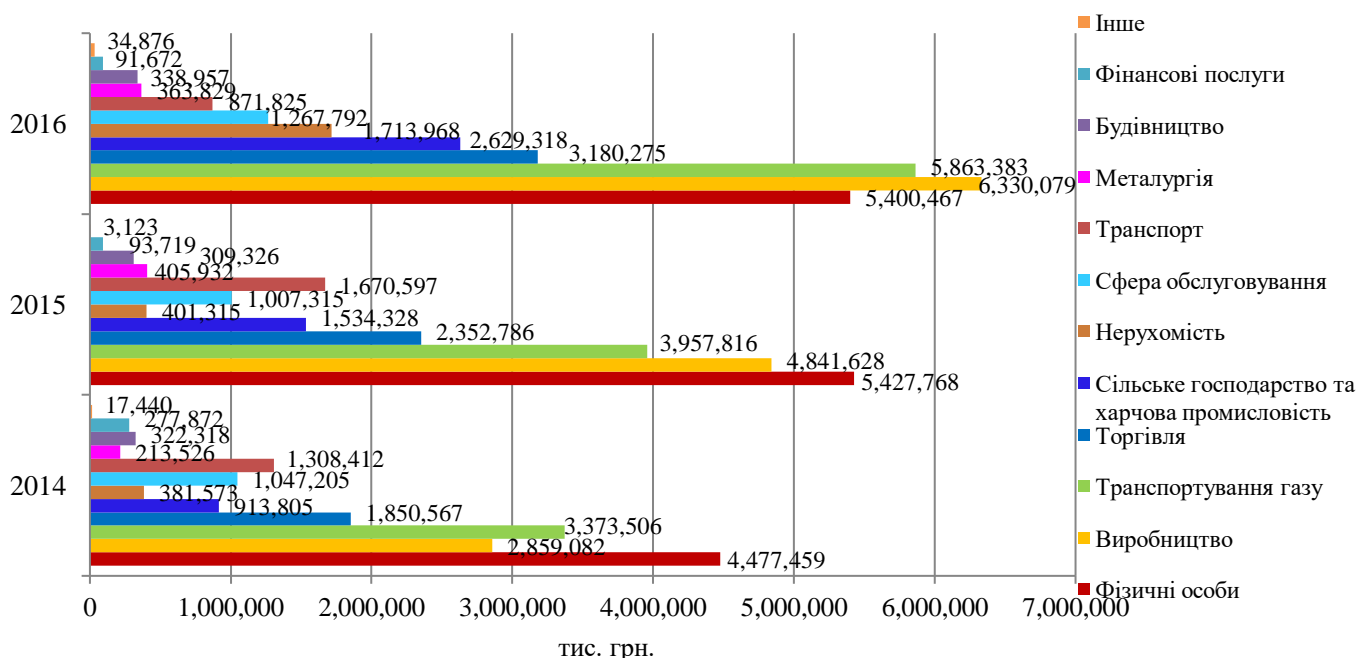


Рис. 2.20 Структура наданих кредитів ПАТ АБ «Укргазбанк» протягом 2014-2016 рр., тис. грн.

Побудовано автором за даними [45, с. 25; 49, с. 32; 50, с. 29]

Дослідимо кредитний портфель АТ «Укрексімбанк» за 2014-2016 рр., дані наведено на рис. 2.21.

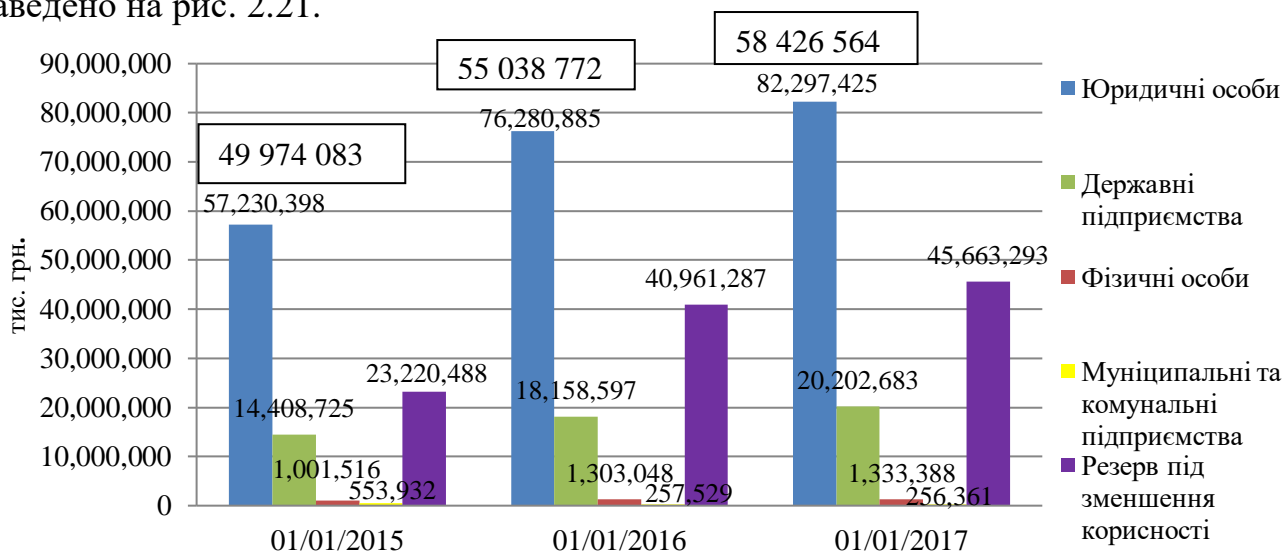


Рис. 2.21 Динаміка кредитного портфелю АТ «Укрексімбанк» протягом 01.01.2015-01.01.2017 рр., тис. грн.

Побудовано автором за даними [53, с. 28; 52, с. 28; 51, с. 28]

Дані рис. 2.21 свідчать, що кредитний портфель АТ «Укрексімбанк» з урахуванням нарахованих доходів та за вирахуванням резервів станом на 01.01.2017 року складає 58 426 564 тис. грн., що на 8 452 481 тис. грн., або на 16,91% більше порівняно з даними станом на 01.01.2015 року. Збільшення відбулося в основному за рахунок кредитів наданих юридичним особам. Фізичним особам – спостерігається тенденція до збільшення, муніципальним та комунальним підприємствам – надання кредитів поступово зменшується.

Станом на 31 грудня 2015 року кредити клієнтам балансовою вартістю 5 088 445 тис. грн. були передані у заставу за кредитами, отриманими від НБУ (31 грудня 2014 року: 6 899 998 тис. грн.) [52, с. 27].

Станом на 31 грудня 2016 року АТ «Укрексімбанк» мав концентрацію кредитів у розмірі 46 476 121,2 тис. грн., наданих десятком найбільшим позичальникам – 44,65% загального кредитного портфелю (2015 рік: 39 945 624,6 тис. грн., або 41,61%, 2014 рік: 28 333 618,4 тис. грн., або 38,71%) [51, с. 28].

Кредити АТ «Укрексімбанк» надаються підприємствам, що здійснюють діяльність на території України у таких галузях економіки: сільське господарство та

харчова промисловість, видобувна промисловість, підприємства торгівлі, хімічна промисловість та нерухомість (рис. 2.22).

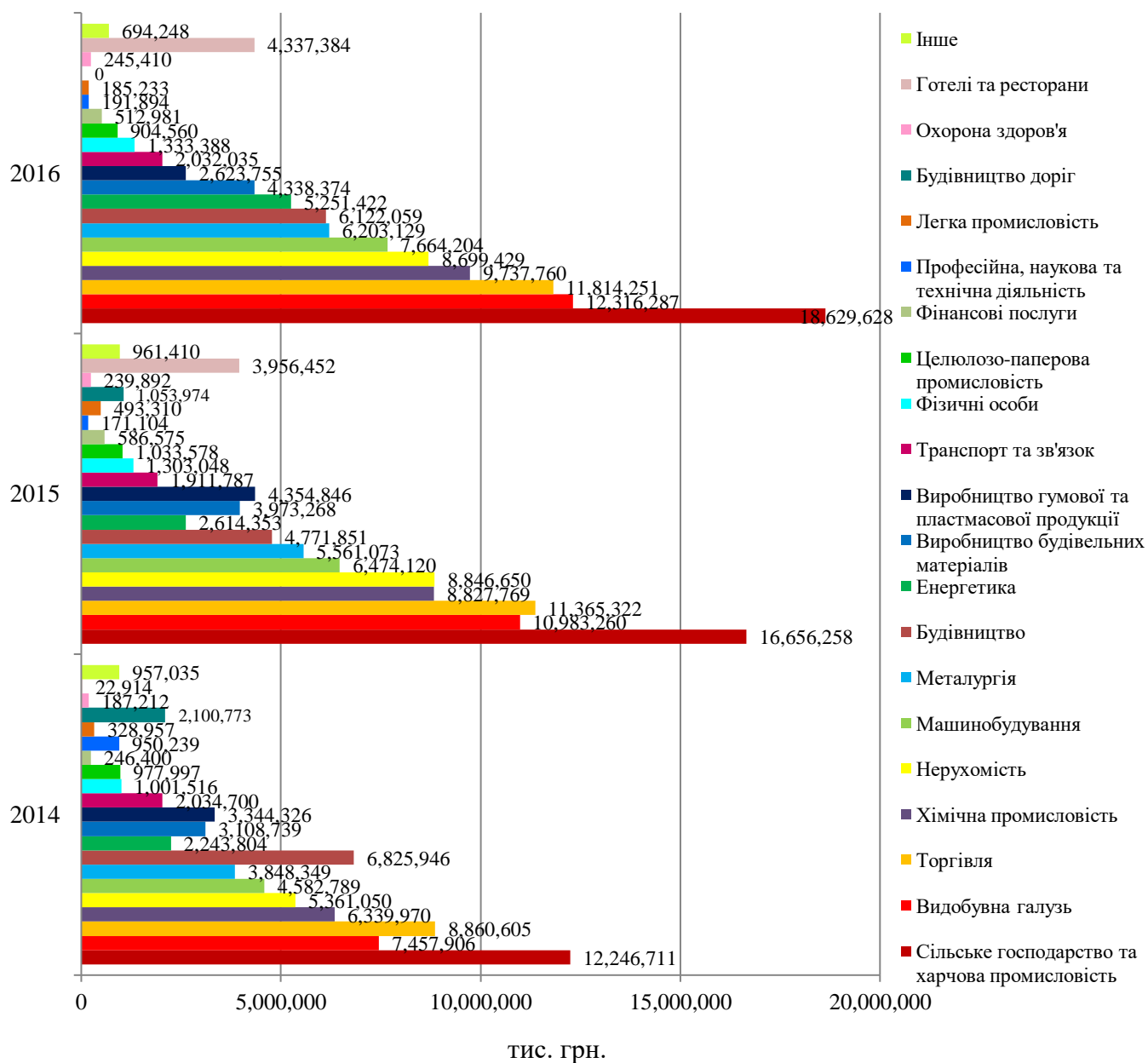


Рис. 2.22 Структура наданих кредитів АТ «Укрексімбанк» протягом 2014-2016 рр., тис. грн.

Побудовано автором за даними [55, с. 29-30; 54, с. 28; 53, с. 29]

У сфері кредитування АТ «Укрексімбанк» проводив консервативну та виважену політику: активні операції здійснювались одночасно з посиленням заходів, спрямованих на мінімізацію кредитних ризиків, покращення якості обслуговування клієнтів, забезпечення прийнятого рівня доходності кредитної діяльності.

2.4. Аналіз інвестиційних і валютних операцій банків

Комерційні банки з метою диверсифікації активних операцій, розширення джерел отримання додаткових доходів і підтримки ліквідності балансу здійснюють інвестиційні операції з цінними паперами за рахунок власних ресурсів, позикових і залучених коштів.

Найважливішою складовою інвестиційної діяльності банку є формування та управління власним портфелем цінних паперів.

Проаналізуємо портфель цінних паперів ПАТ АБ «Укргазбанк» за 2014-2016 рр., дані наведено на рис. 2.23.

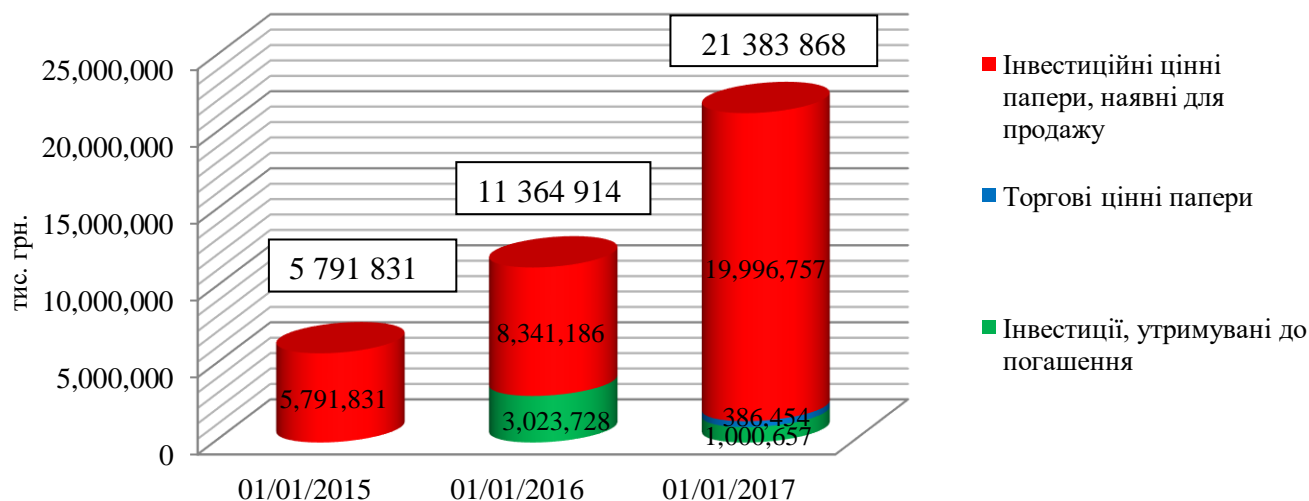


Рис. 2.23 Портфель цінних паперів ПАТ АБ «Укргазбанк» за 2014-2016 рр., тис. грн.

Побудовано автором за даними [45, с. 25-26; 49, с. 32-33; 50, с. 30]

Дані рис. 2.23 яскраво свідчать, що портфель цінних паперів ПАТ АБ «Укргазбанк» (з урахуванням процентних доходів та вирахуванням резервів) збільшився на 15 592 037 тис. грн. (269,21%) – з 5 791 831 тис. грн. (станом на 01.01.2015 року) до 21 383 868 тис. грн. (станом на 01.01.2017 року).

Протягом 2015-2016 рр. ПАТ АБ «Укргазбанк» здійснював операції з депозитними сертифікатами НБУ, їх обсяг станом на 01.01.2017 року становив 1 000 657 тис. грн., або 4,68% портфеля цінних паперів ПАТ АБ «Укргазбанк» (3 023

728 тис. грн., або 26,61% портфеля цінних паперів ПАТ АБ «Укргазбанк» станом на 01.01.2016 року, 0% станом на 01.01.2015 року).

Торгові цінні папери ПАТ АБ «Укргазбанк» станом на 01.01.2017 року становили 386 454 тис. грн.

Протягом 01.01.2015-01.01.2017 рр. найбільшу частку в портфелі цінних паперів займали інвестиційні цінні папери, наявні для продажу (рис. 2.24).

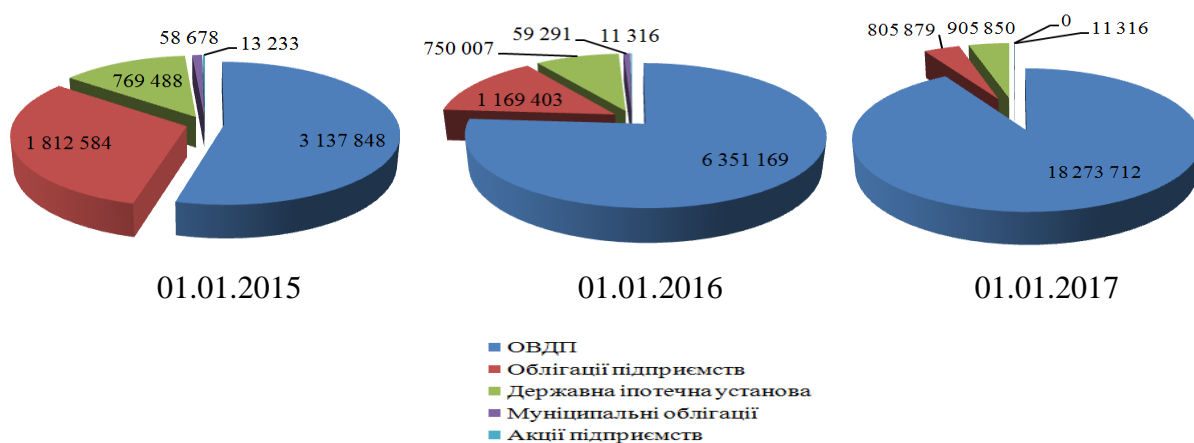


Рис. 2.24 Структура інвестиційних цінних паперів наявних для продажу ПАТ АБ «Укргазбанк» протягом 01.01.2015-01.01.2017 рр., тис. грн.

Побудовано авторами за даними [45, с. 25; 49, с. 32-33; 50, с. 30]

Згідно рис. 2.24 станом на 01.01.2017 року на державні облігації припадало 91,38% портфеля цінних паперів ПАТ АБ «Укргазбанк» (76,14% станом на 01.01.2016 року, 54,18% станом на 01.01.2015 року).

Станом на 31 грудня 2016 року облігації підприємств справедливою вартістю 703 938 тис. грн. (2015 рік: 924 800 тис. грн., 2014 рік: 1 027 089 тис. грн.) були передані у заставу як забезпечення довгострокових позик, отриманих від Національного банку України [45, с. 25; 49, с. 32-33; 50, с. 30].

Станом на 31 грудня 2014 року ОВДП справедливою вартістю 788 067 тис. грн. були передані у заставу за договорами «репо» з НБУ.

Станом на 31 грудня 2014 року ОВДП справедливою вартістю 37 213 тис. грн. та облігації підприємств справедливою вартістю 1 009 259 тис. грн. були передані у заставу за короткостроковими кредитами рефінансування від НБУ.

Станом на 31 грудня 2016 року ОВДП справедливою вартістю 291 374 тис.

грн. (2015 рік: 115 406 тис. грн., 2014 рік: 95 849 тис. грн.) були передані в заставу за довгостроковим кредитом, отриманого від однієї кредитної установи. Зі справедливої вартості ОВДП в 2014 році 95 849 тис. грн. було виключено справедливу вартість вбудованого похідного деривативу за індексованими ОВДП у сумі 27 209 тис. грн. [46, с. 25; 49, с. 32-33; 50, с. 30].

ПАТ АБ «Укргазбанк» є однією з найпотужніших та найнадійніших установ українського фондового ринку. Перший дозвіл на здійснення професійної діяльності на ринку цінних паперів ПАТ АБ «Укргазбанк» отримав від Міністерства фінансів України ще в 1996 році.

Протягом 2014-2016 рр. ПАТ АБ «Укргазбанк» неодноразово перебував серед лідерів рейтингів з-поміж торговців цінними паперами.

Так, ПАТ АБ «Укргазбанк» посів 3-тю позицію рейтингу учасників торгівлі облигаціями внутрішньої державної позики на ПАТ «Фондова біржа «Перспектива»» за обсягами виконаних договорів у 2014 році, а також зайняв 1-шу позицію рейтингу учасників ПФТС у секторі торгів муніципальними облигаціями [46, с. 54].

У 2015 році ПАТ АБ «Укргазбанк» із часткою у 11,66% посів 3-ю позицію у Ренкінгу торговців цінними паперами за обсягом угод з ОВДП на біржовому та позабіржовому ринку, який оприлюднює інформаційний портал Сbonds та СРО Асоціація «Українські фондові торговці» [47, с. 57].

Протягом 2014-2016 рр. ПАТ АБ «Укргазбанк» укладав угоди на фондовому ринку (рис. 2.25).

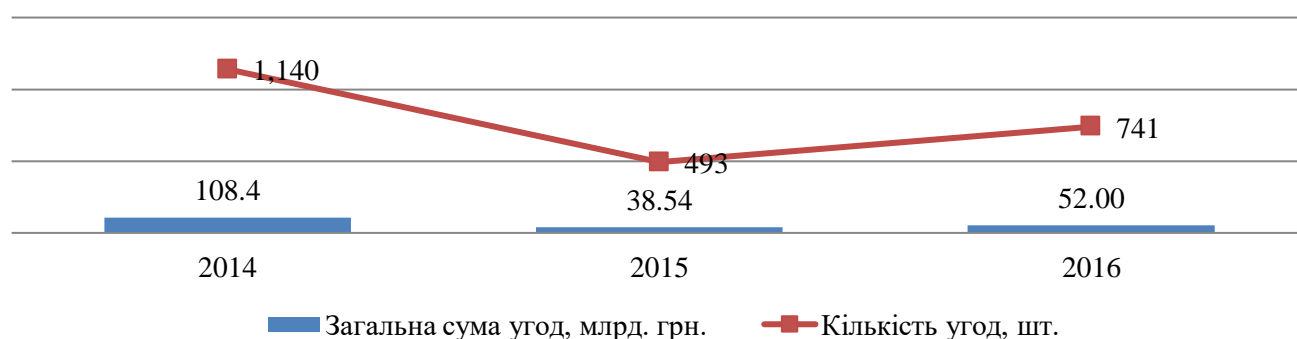


Рис. 2.25 Угоди укладені на фондовому ринку ПАТ АБ «Укргазбанк» протягом 2014-2016 рр.

Побудовано автором за даними [46, с. 54; 47, с. 48; 48, с. 61]

Згідно рис. 2.25 за 2014 рік ПАТ АБ «Укргазбанк» уклав 1 140 угод (брокерські, дилерські, андеррайтинг, діяльність з управління цінними паперами) на загальну суму 108,4 млрд. грн., за 2015 рік – 493 угоди на суму 38,54 млрд. грн., протягом 2016 року 741 договір на загальну суму майже 52 млрд. грн. [46, с. 54; 47, с. 57; 48, с. 61].

Серед підприємств в облігації яких у 2014 році інвестував ПАТ АБ «Укргазбанк» провідні українські підприємства державного значення, що працюють у різних галузях економіки.

Протягом 2014-2016 рр. ПАТ АБ «Укргазбанк» продовжував брокерську діяльність на фондовому ринку.

Протягом 2014-2016 рр. ПАТ АБ «Укргазбанк» здійснював функції первинного дилера на ринку державних цінних паперів та залишався одним із найбільших операторів ринку. У 2016 році загальний обсяг операцій з купівлі-продажу ОВДП на вторинному ринку склав 28,0 млрд. грн. Як первинний дилер на ринку державних цінних паперів ПАТ АБ «Укргазбанк» здійснив купівлю на суму 4,8 млрд. грн. та 424,0 млн. доларів США [48, с. 64].

Депозитарна установа ПАТ АБ «Укргазбанк» пропонує повний спектр депозитарних послуг оскільки є клієнтом НБУ і Центрального депозитарію ПАТ «Національний депозитарій України». Це дозволяє проводити операції з усіма цінними паперами, що обертаються в цих депозитарних системах, обслуговуючи обіг державних, корпоративних та муніципальних цінних паперів.

Депозитарна установа ПАТ АБ «Укргазбанк» обліковує права на цінні папери, що є об'єктами державної власності та права на цінні папери фізичних, юридичних осіб резидентів та нерезидентів, інститутів спільного інвестування, пенсійних фондів, банків та інших фінансових небанківських установ.

На кінець 2016 року ПАТ АБ «Укргазбанк» облікував більше 38 тис. рахунків у цінних паперах. Обсяг депозитарних активів, що обслуговуються депозитарною установою ПАТ АБ «Укргазбанк» досяг 229 млрд. грн. за номінальною вартістю цінних паперів, прав на цінні папери станом на 01.01.2017 року [48, с. 66].

Норматив інвестування в цінні папери (Н11) ПАТ АБ «Укргазбанк» протягом

трьох останніх років був стабільним на рівні 0,45%.

Значення нормативу загальної суми інвестування (Н12) ПАТ АБ «Укргазбанк» протягом 01.01.2015-01.01.2017 рр. не змінювалося та становило 0,55%, при нормативному значенні не більше 60%.

Порівнюючи фактичні показники інвестування банку з граничними, можемо дійти до висновку, що інвестиційна активність банку є низькою.

У рамках продуктів інвестиційного банкінгу АТ «Укрексімбанк» надає такі послуги [57]:

- консультації щодо залучення стратегічних та портфельних інвесторів (інвестиційна оцінка компаній, розробка фінансової стратегії, організація та супроводження процесів злиття та поглинання тощо);

- послуги щодо виходу на боргові ринки капіталу шляхом здійснення розміщення боргових цінних паперів;

- послуги щодо виходу на міжнародні ринки капіталу шляхом здійснення первинного публічного та приватного розміщення акцій.

Проаналізуємо портфель цінних паперів АТ «Укрексімбанк» за 2014-2016 рр., дані наведено на рис. 2.26.

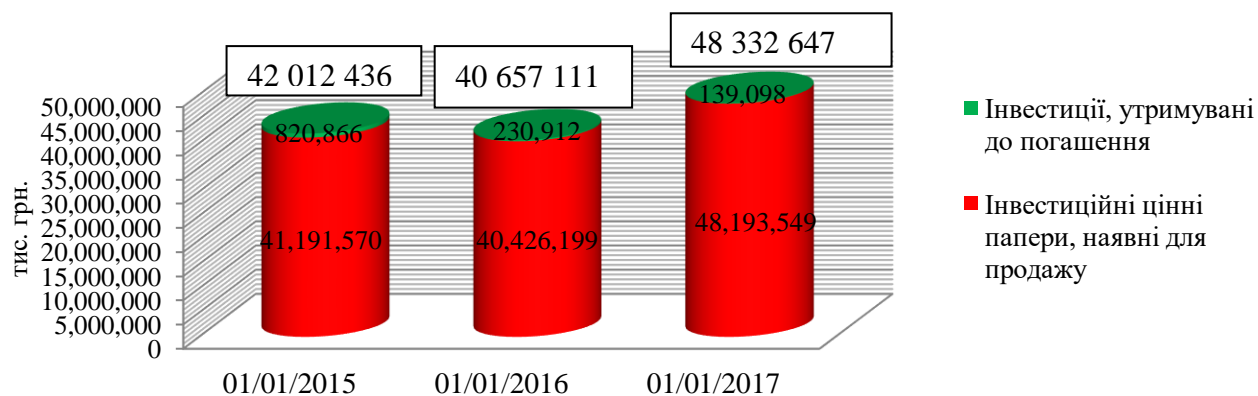


Рис. 2.26 Портфель цінних паперів АТ «Укрексімбанк» за 2014-2016 рр., тис. грн.

Побудовано автором за даними [53, с. 30; 52, с. 28; 51, с. 29]

Дані рис. 2.26 яскраво свідчать, що портфель цінних паперів АТ «Укрексімбанк» (з урахуванням процентних доходів та вирахуванням резервів) збільшився на 6 320 211 тис. грн. (15,04%) – з 42 012 436 тис. грн. (станом на

01.01.2015 року) до 48 332 647 тис. грн. (станом на 01.01.2017 року). Однак, можемо відмітити скорочення обсягу портфелю цінних паперів АТ «Укрексімбанк» станом на 01.01.2016 року по відношенню до попереднього року на 1 355 325 тис. грн., або на 3,23%.

Протягом 01.01.2015-01.01.2017 рр. найбільшу частку в портфелі цінних паперів АТ «Укрексімбанк» займали інвестиційні цінні папери, наявні для продажу (рис. 2.27).

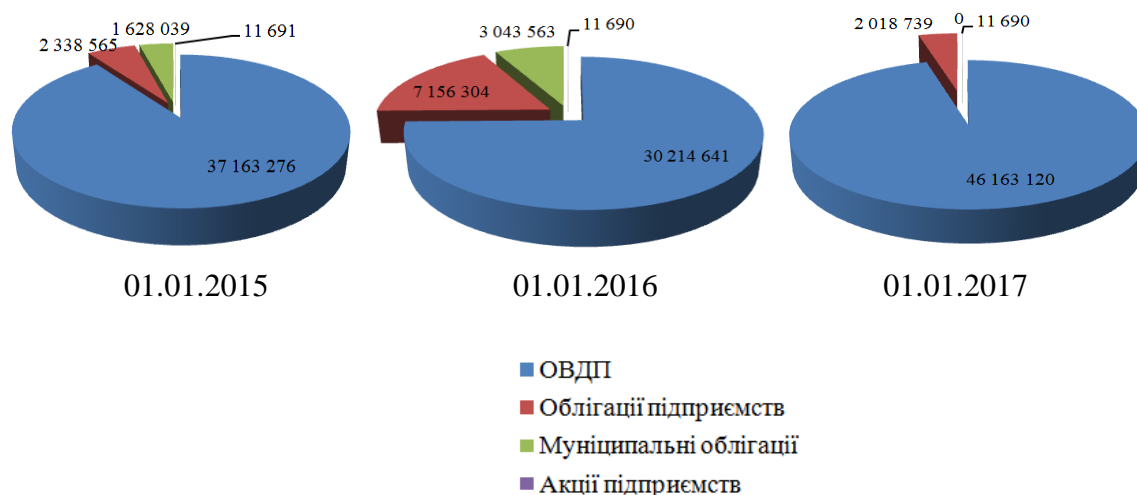


Рис. 2.27 Структура інвестиційних цінних паперів наявних для продажу АТ «Укрексімбанк» протягом 01.01.2015-01.01.2017 рр., тис. грн.

Побудовано авторами за даними [53, с. 30; 52, с. 28; 51, с. 29]

Станом на 31 грудня 2015 року інвестиційні цінні папери, доступні для продажу, балансовою вартістю 3 620 028 тис. грн., були передані у заставу в якості забезпечення за кредитами, отриманими від НБУ (31 грудня 2014 року: 1 635 455 тис. грн.) [52, с. 29].

Станом на 31 грудня 2014 року інвестиційні цінні папери, доступні для продажу, балансовою вартістю 808 541 тис. грн. передані в заставу в якості забезпечення за договорами «репо» з НБУ (31 грудня 2013 року: 1 836 421 тис. грн.) [52, с. 29].

У межах отриманих АТ «Укрексімбанк» ліцензій на право здійснення професійної діяльності на фондовому ринку – з торгівлі цінними паперами (андерайтинг, дилерська та брокерська діяльність) банк пропонує повний спектр

послуг на фондовому ринку.

Сформований банком портфель цінних паперів диверсифікований як за валютами, так і за ризиками.

Протягом 2014-2016 рр. ПАТ АБ «Укргазбанк» активно проводив операції на міжбанківському валютному ринку, здійснюючи операції з купівлі-продажу валюти як для забезпечення власних потреб, так і за рахунок та за дорученнями клієнтів з метою обслуговування експортно-імпортних операцій. Основний обсяг операцій традиційно припадає на долари США та євро.

Обсяг купленої та проданої валюти ПАТ АБ «Укргазбанк» на міжбанківському валютному ринку України за 2014 рік перевищив в еквіваленті 107,8 млрд. грн. (рис. 2.28).

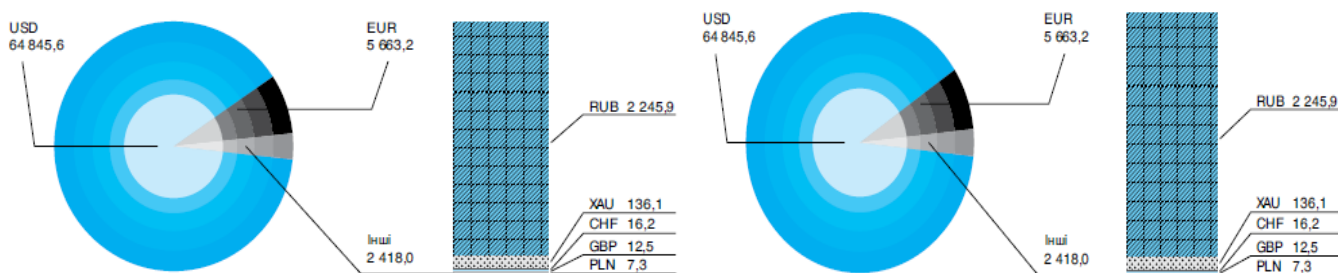


Рис. 2.28 Купівля та продаж валюти за дорученням клієнтів ПАТ АБ «Укргазбанк» у 2014 році, млн. грн. [46, с. 57]

У 2015 році обсяг купленої та проданої валюти ПАТ АБ «Укргазбанк» на міжбанківському валютному ринку України перевищив в еквіваленті 45,9 млрд. грн. (рис. 2.29).

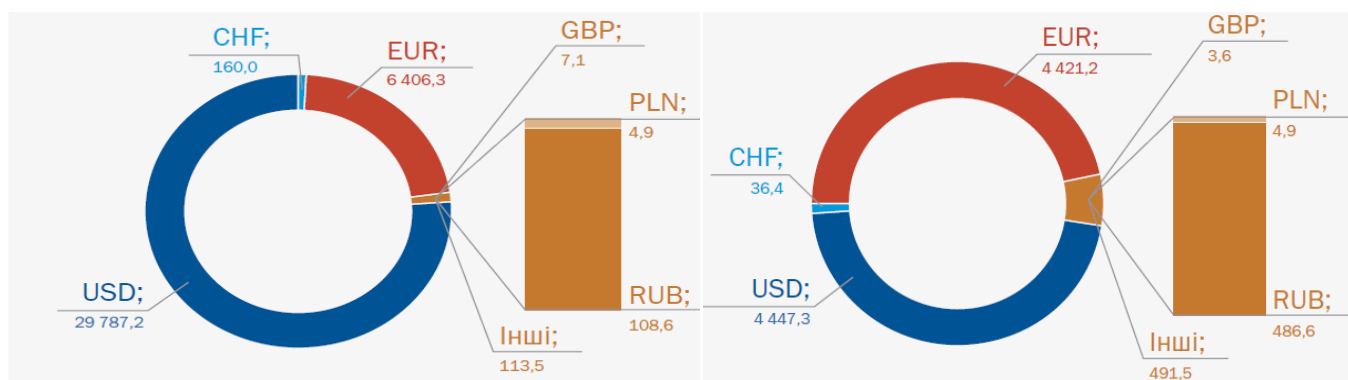


Рис. 2.29 Купівля та продаж валюти за дорученням клієнтів ПАТ АБ «Укргазбанк» у 2015 році, млн. грн. [47, с. 59]

Також у 2016 році ПАТ АБ «Укргазбанк» активно проводив операції на міжбанківському валютному ринку, здійснюючи операції з купівлі-продажу валюти. Основний обсяг операцій традиційно припадає на долари США та євро.

Обсяг купленої та проданої валюти ПАТ АБ «Укргазбанк» на міжбанківському валютному ринку України за 2016 рік перевищив в еквіваленті 41,1 млрд. грн. (рис. 2.30).

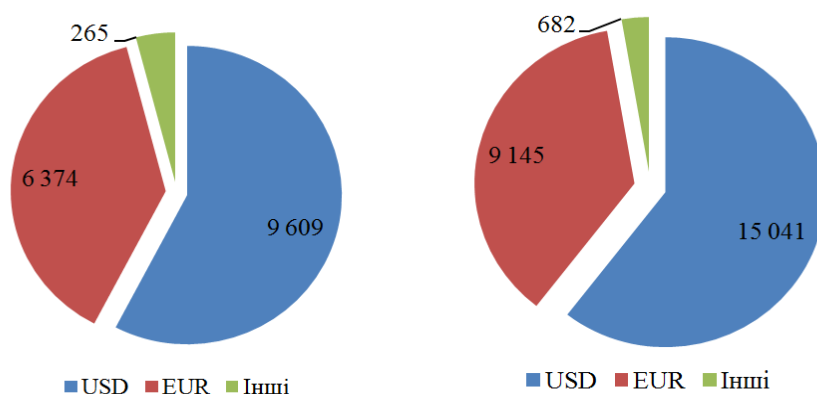


Рис. 2.30 Купівля та продаж валюти за дорученням клієнтів ПАТ АБ «Укргазбанк» у 2016 році млн. грн. [48, с. 63]

Протягом 2014-2016 рр. ПАТ АБ «Укргазбанк» активно впроваджував послуги з інкасації та перевезення валютних цінностей. Підрозділи інкасації ПАТ АБ «Укргазбанк» мають 38 власних оперативних автомобілів, які мають високий рівень захисту. Рух автомобілів за маршрутом відстежується системою GPS моніторингу, яка дозволяє оперативно оцінювати місцезнаходження інкасаторських автомобілів. На кінець 2016 року служба інкасації ПАТ АБ «Укргазбанк» обслуговувала клієнтів за 858 договорами.

В ПАТ АБ «Укргазбанк» операції з банківськими металами та валютообмінні операції здійснюються у більш ніж 230 відділеннях на всій території України. Інформація про курси купівлі-продажу золота та курси валютообмінних операцій розміщуються на офіційному веб-сайті ПАТ АБ «Укргазбанк».

Банк здійснює валютообмінні операції в доларах США, євро, швейцарських франках, англійських фунтах стерлінгів, російських рублях, польських злотих, чеських кронах, румунських леях та угорських форинтах. Курс валют у пунктах

обміну є конкурентним, а тому вигідним для клієнтів ПАТ АБ «Укргазбанк».

Банк є активним учасником ринку банківських металів і здійснює весь спектр операцій з банківським золотом, у тому числі щодо купівлі-продажу банківських металів та залучення депозитних ресурсів у банківських металах.

На поточних та вкладних рахунках фізичних осіб в ПАТ АБ «Укргазбанк» станом на 31.12.2016 року зберігалось понад 2 000 тройських унцій золота.

Основними контрагентами ПАТ АБ «Укргазбанк» – постачальниками золотих зливків є визнані афінажні компанії Argor Heraeus S.A. (Швейцарія) та Valcambi (Швейцарія) [48, с. 64].

ПАТ АБ «Укргазбанк» проводить платежі в 17 розрахункових валютах і робить це в найкоротший термін [48, с. 64].

Станом на 31.12.2016 року ПАТ АБ «Укргазбанк» мав 55 відкритих кореспондентських рахунків типу «ностро» у 22 провідних клірингових банках світу. Станом на 31.12.2016 року в ПАТ АБ «Укргазбанк» обслуговувалися 65 банків України, для яких відкрито 309 кореспондентських рахунків типу «лоро» [48, с. 64].

Оскільки АТ «Укрексімбанк» є одним із лідерів банківської системи України, здійснення операцій на валютних та грошових ринках є одним з найбільших і найважливіших сегментів його діяльності.

Клієнтами банку є експорто- та імпортоорієнтовані підприємства. Для забезпечення діяльності таких клієнтів банк здійснює значні обсяги операцій на міжбанківському валютному ринку. Так, у 2014 році обсяг операцій банку на міжбанківському валютному ринку України склав 171 млрд. грн., що становить близько 5% загального обсягу операцій на цьому ринку. На міжнародному валютному ринку здійснено конверсійних операцій загальним обсягом 41,6 млрд. грн. [58, с. 24].

З метою забезпечення оптимального рівня ліквідності, банк активно працює на внутрішньому та міжнародному грошовому ринках. У 2014 році банком здійснено операцій на внутрішньому грошовому ринку в обсязі 93,6 млрд. грн. та на міжнародному грошовому ринку в обсязі 5,4 млрд. грн. [58, с. 24].

Для забезпечення кас банку необхідними обсягами готівки, зокрема, в іноземній валюті, впродовж 2014 року на внутрішньому та міжнародному ринках здійснено операцій з банкнотами іноземних держав та банківськими металами в обсязі понад 6,8 млрд. грн. [58, с. 24].

2.5. Аналіз нетрадиційних операцій банків

Діяльність сучасних комерційних банків не обмежується традиційними банківськими операціями, а охоплює широкий діапазон банківських послуг відповідно до потреб своїх клієнтів. Розвиток нетрадиційних банківських операцій і послуг сприяє диверсифікації ризиків, отримання прибутку з інших джерел, поліпшенню структури балансу банку, його ліквідності.

У сегменті послуг з надання гарантійних операцій ПАТ АБ «Укргазбанк» здійснює випуск традиційних видів гарантій (тендерні гарантії, гарантії виконання договорів, гарантії платежу, гарантії повернення авансового платежу тощо), та, крім цього, є єдиним серед банківських установ України уповноваженим на надання фінансових гарантій зі сплати митних платежів на користь Державної фіскальної служби України відповідно до положень Митного кодексу України (митні гарантії) [48, с. 46].

ПАТ АБ «Укргазбанк» надає клієнтам повний спектр послуг з обслуговування усіх видів документарних операцій, що використовуються як форми розрахунків (документарні акредитиви та документарне інкасо) та інструменти забезпечення виконання зобов'язань (гарантії та резервні акредитиви) як за угодами між резидентами України, так і за зовнішньоекономічними договорами, без обмежень щодо форми власності клієнтів та їх галузевої приналежності [48, с. 46].

ПАТ АБ «Укргазбанк» спільно з Електроklubом Z.E. mobiles та компанією «ЛізингФінанс» запустили першу на українському ринку програму надання електромобілів у лізинг для представників бізнесу [59].

Програма розроблена в рамках пріоритетного для банку напряму підтримки енергоефективних та екологічних проєктів. За її умовами, підприємці та юридичні особи можуть отримати в лізинг строком до 3 років електромобілі всіх відомих виробників. Серед моделей з нульовим пробігом електромобілі марки Nissan Leaf, електромінівен Nissan eNV-200, Renault Fluence Z.E. та інші електромобілі [59].

Для покращення обслуговування платіжних карток ПАТ АБ «Укргазбанк» постійно розширює інфраструктуру термінального обладнання та перелік послуг, які можна отримати через мережу. Протягом 2016 року ПАТ АБ «Укргазбанк» проводив масштабну модернізацію парку банкоматів, а також було розширено банкоматну мережу на 40 одиниць. Станом на 31.12.2016 року загальний парк банкоматів складав понад 570 одиниць. Через мережу банкоматів в 2016 році клієнти провели 12 980 375 млн. операцій на загальну суму 11 855 631 755 млрд. грн. [48, с. 58].

Підставою для активної діяльності ПАТ АБ «Укргазбанк» на українському ринку платіжних карток є принципове членство ПАТ АБ «Укргазбанк» у міжнародних платіжних системах Visa International Service Association (з 2002 року), MasterCard International Inc. (з 2000 року) та національній платіжній системі УкрКарт (з 2002 року).

ПАТ АБ «Укргазбанк» надає можливість своїм клієнтам (МСБ) скористатися послугою торговельного еквайрингу – прийом до сплати платіжних карток.

Отримана ліцензія, дозволяє ПАТ АБ «Укргазбанк» на вигідних умовах залучати торгово-сервісні підприємства до співпраці з метою здійснення оплати за товари і послуги за допомогою пластикових карт відразу трьох платіжних систем.

ПАТ АБ «Укргазбанк» з року в рік підтримує тенденції розвитку існуючих карткових продуктів, а також впровадження нових карткових продуктів та розширення спектру послуг для держателів платіжних карток.

Так, у травні 2014 року було впроваджено кредитно-депозитну картку «Домовичок», яка крім депозитної та кредитної складової передбачає бонусну систему MC Rewards, а також безпечні розрахунки в Інтернеті з технологією 3D Secure. На кінець 2014 року держателями картки «Домовичок» стали понад 7 500

клієнтів. У рамках щорічної конференції MasterCard Day 2014 універсальну кредитно-депозитну картку «Домовичок» від ПАТ АБ «Укргазбанк» визнано компанією MasterCard продуктом 2014 року для масового сегмента [46, с. 51].

У вересні 2014 року ПАТ АБ «Укргазбанк» запровадив унікальний продукт – Maestro Chip «Студентський квиток», електронний студентський квиток на базі міжнародної платіжної картки для студентів вищих та професійно-технічних навчальних закладів [46, с. 51].

ПАТ АБ «Укргазбанк» пропонує підприємствам та організаціям взаємовигідну співпрацю та надійне партнерство, гарантоване Державою, в реалізації Зарплатного проекту. Протягом 2014 року більше 1 000 підприємств різних форм власності уклали договори на виплату заробітної плати своїм співробітникам через установи ПАТ АБ «Укргазбанк». У 2014 році ПАТ АБ «Укргазбанк» впровадив нові банківські продукти як для працівників – держателів зарплатних карток, так і для підприємств-роботодавців, які обслуговуються в банку як юридичні особи. Загальний щомісячний фонд заробітної плати всіх працівників, які отримують зарплату через установи ПАТ АБ «Укргазбанк», за 2014 рік збільшився на 46% [46, с. 51].

У 2015 році у співпраці з платіжною системою MasterCard ПАТ АБ «Укргазбанк» активно використовував можливості та переваги програми MasterCard Rewards для заохочення до розрахунків у торгово-сервісних закладах та Інтернет-магазинах. Програма надає можливість держателям карток Debit MasterCard отримати додаткові подарунки, призи та цінні сертифікати за безготівкові розрахунки. Окрім кредитних карток «Домовичок», у 2015 році доступ цього сервісу отримали держателі зарплатних карток Debit MasterCard, що позитивно відбилося на зростанні обсягів безготівкових розрахунків [47, с. 55].

У 2016 році ПАТ АБ «Укргазбанк» спільно з партнером розробив та подав на узгодження до НБУ «Правила використання електронних грошей», що в подальшому надасть змогу банку отримати від НБУ дозвіл на випуск електронних грошей. Такий дозвіл надасть можливість ПАТ АБ «Укргазбанк» випускати електронні гроші, а користувачам дозволить без відкриття рахунку та ідентифікації

клієнта швидко і якісно оплачувати товари та послуги або переказувати електронні гроші між гаманцями користувачів .

У 2016 році ПАТ АБ «Укргазбанк» розробив унікальний продукт – платіжну карту, виготовлену з біологічної сировини. Сировина виготовлена з зерен кукурудзи та цукрової тростини, що при утилізації повністю переробляється мікроорганізмами та не завдає шкоди довкіллю. Основна ідеологія продукту – внесок отримувача картки в покращення екології. Карта видається в оригінальній упаковці з екологічного матеріалу разом із сертифікатом на посадку саджанця паркового дерева [48, с. 59].

На кінець 2014 року в ПАТ АБ «Укргазбанк» обслуговувалося близько 500 корпоративних і понад 400 приватних VIP-клієнтів [46, с. 61].

Пріоритетними для VIP-клієнтів були і залишаються такі послуги, як: депозитні та карткові рахунки, валютообмінні операції, транзакційні послуги та оренда депозитних скриньок.

Протягом 2014 року було розширено перелік послуг для VIP-клієнтів. Так, у відділенні, яке спеціалізується на обслуговуванні VIP-клієнтів, було облаштовано приміщення депозитарію, яке укомплектоване сучасними надійними сейфами.

Серед продуктового ряду було оновлено програму овердрафтного кредитування для VIP-клієнтів – «Кредитна картка VIP» для власників карток рівня Gold, Platinum, Infinite, впроваджено нову послугу для корпоративних VIP-клієнтів – відповідальне зберігання цінностей у касових сховищах банку, а також удосконалено існуючі банківські продукти для VIP-клієнтів [46, с. 61].

У серпні 2015 року підрозділ VIP-банкінгу було трансформовано в новий напрям Premier-banking.

У 2016 році для підвищення зручності та якості обслуговування клієнтів Premier Banking було відкрито 13 Premier-зон у дирекціях ПАТ АБ «Укргазбанк», а саме у Київській, Львівській, Одеській, Харківській, Рівненській, Житомирській, Сумській, Закарпатській, Івано-Франківській, Полтавській, Херсонській, Запорізькій та Дніпропетровській областях [48, с. 60]. У Premier-зоні за кожним клієнтом Premier Banking закріплюється окремий менеджер, який забезпечує максимально

ефективний процес обслуговування клієнта, дбає про всі формальності, задовольняє найширший спектр запитів клієнтів на фінансові та нефінансові послуги, забезпечуючи при цьому повну конфіденційність всіх даних та максимальний комфорт для клієнта.

Персональний менеджер Premier Banking надає клієнтам індивідуальне банківське обслуговування, здійснює оперативне відкриття рахунків для проведення всіх необхідних операцій, надає в оренду індивідуальні банківські сейфи, що призначені для зберігання документів і цінностей, допомагає з відкриттям рахунку в металах або здійснення операцій на ринку цінних паперів та багато іншого.

Розширюється і спектр нефінансових послуг. Окрім класичних банківських послуг та управління активами клієнта, додатково надаються послуги з консалтингу, фінансового планування, юридичні консультації, підбір програм з навчання за кордоном, оформлення страхових продуктів та інше [48, с. 60].

Для якісного та оперативного обслуговування клієнтів Premier Banking в ПАТ АБ «Укргазбанк» існує окрема телефонна лінія VIP Контакт-центру для цілодобової інформаційної підтримки [48, с. 60].

У 2016 році була запроваджена нова пропозиція для клієнтів Premier Banking – пакет послуг «ВОЯЖ ДРАЙВ», що передбачає відкриття клієнту двох преміальних карт MasterCard World та Visa Infinite [48, с. 60].

Найбільш популярними банківськими продуктами в 2016 році у клієнтів Premier Banking залишались: преміальні платіжні картки рівня Platinum, Visa Infinite та MasterCard World Elite, а також, депозити та депозитні сертифікати, оренда індивідуальних банківських сейфів, програми кредитування, кредитні картки та овердрафти [48, с. 60].

На кінець 2016 року кількість клієнтів Premier Banking становила понад 1 300 клієнтів, портфель пасивів яких склав більше 3 млрд. грн., що є найкращим показником за середнім розміром депозиту на одного клієнта для банку [48, с. 60].

Протягом 2014-2016 років, ПАТ АБ «Укргазбанк» продовжував реалізацію монет, виготовлених визнаними світовими виробниками на ринку нумізматичної продукції: Польським монетним двором (Mennica Polska), Австралійським

монетним двором (Perthmint), монетним двором Нової Зеландії (New Zealandmint), компаніями «Джей Ві Пі Інвестмент Коінз» (Німеччина), «Треже оф Оз» (Австралія) [48, с. 65].

ПАТ АБ «Укргазбанк» пропонує своїм клієнтам інвестиційні монети України «Архістратиг Михайл» номіналом 1, 2, 5, 10, 20 грн. [59].

Для зручності клієнтів та спрощення процесу вибору монет на сайті ПАТ АБ «Укргазбанк» створено сервіс, який дозволяє не тільки швидко обрати монету з наведеного каталогу, а й замовити її доставку до найближчого для клієнта відділення або адресну доставку.

Крім того, протягом 2014 року ПАТ АБ «Укргазбанк» реалізував 149 інвестиційних монет України. Також у 2014 році ПАТ АБ «Укргазбанк» продовжував співпрацю з іншими банками України щодо оптового продажу монет [46, с. 52].

Протягом 2014 року ПАТ АБ «Укргазбанк» реалізував близько 4 тисячі монет іноземного виробництва на суму понад 5 млн. грн. [46, с. 52].

Протягом 2015 року ПАТ АБ «Укргазбанк» реалізував понад 2 тисячі монет іноземного виробництва на суму понад 2,5 млн. грн., протягом 2016 року – на суму понад 0,85 млн. грн. [48, с. 65].

Між ПАТ АБ «Укргазбанк» та НБУ діє договір про реалізацію пам'ятних монет України, сувенірної та супутньої продукції НБУ, відповідно до якого НБУ визначає ПАТ АБ «Укргазбанк» дистриб'ютором пам'ятних монет України, сувенірної та супутньої продукції НБУ.

Дохід від реалізації пам'ятних монет України за 2016 рік становив понад 1,6 млн. грн. У 2016 році ПАТ АБ «Укргазбанк» як дистриб'ютором пам'ятних монет України сувенірної та супутньої продукції НБУ, було розроблено та запроваджено новий механізм співпраці з нумізматичними організаціями, який передбачає підписання договору про реалізацію пам'ятних монет України, сувенірної та супутньої продукції НБУ з клієнтами банку за типовою формою ПАТ АБ «Укргазбанк», що дає змогу задовольняти потреби нумізматичних організацій в пам'ятних монетах України, сувенірній та супутній продукції НБУ [48, с. 65].

У 2016 році ПАТ АБ «Укргазбанк» уклав 6 договорів про реалізацію пам'ятних монет України, сувенірної та супутньої продукції НБУ, в тому числі 5 – з нумізматичними організаціями України [48, с. 65].

З огляду на стрімкий розвиток інформаційних технологій ПАТ АБ «Укргазбанк» прагне розвивати сучасні технології та системи взаємодії клієнтів і банку, підвищуючи ефективність та оперативність банківського обслуговування.

У 2014 році контакт-центр ПАТ АБ «Укргазбанк» опрацював 320 тис. вхідних телефонних звернень, тобто в середньому близько 26 600 звернень на місяць, а також 1 185 повідомлень, отриманих через розділ веб-сайту ПАТ АБ «Укргазбанк» – «Книга відгуків та пропозицій». Банк постійно працює над розширенням переліку сервісів, доступних клієнтам при зверненні на гарячу лінію контакт-центру. Крім того, було опрацьовано 341 вхідне звукове повідомлення, залишене клієнтами через IVR-меню гарячої лінії [46, с. 62].

З вересня 2014 року впроваджено сервіс, який дозволяє клієнту замовити випуск/перевипуск банківської картки [46, с. 62].

З квітня 2014 року в рамках співпраці ПАТ АБ «Укргазбанк» із Фондом гарантування вкладів фізичних осіб контакт-центром було опрацьовано 95 тис. звернень клієнтів щодо відшкодування гарантованих сум вкладів таких неплатоспроможних банків як ПАТ «Банк Форум», ПАТ КБ «Актив-Банк» тощо [46, с. 62].

У 2016 році контакт-центром опрацьовано 588 тис. вхідних звернень, тобто в середньому близько 49 000 звернень на місяць, а також 1 492 повідомлення, отриманих через розділ веб-сайту ПАТ АБ «Укргазбанк» – «Книга відгуків та пропозицій». Крім цього, через веб-сайт ПАТ АБ «Укргазбанк» до контакт-центру протягом 2016 року надійшло 6 618 онлайн-заявок клієнтів на замовлення банківських продуктів і послуг. Крім цього, майже 18 тисяч клієнтів – власників карткових продуктів було залучено до користування послугою М-банкінг [48, с. 68].

У 2017 році контакт-центр планує надалі розвивати дистанційне обслуговування, зокрема змінити функціонал самообслуговування голосового меню IVR, запровадити сервіси самообслуговування у телефонному режимі тощо.

ПАТ АБ «Укргазбанк» пропонує юридичним особам і фізичним особам – підприємцям, а також приватним нотаріусам та адвокатам систему дистанційного обслуговування рахунків у режимі реального часу – систему «Клієнт-Інтернет-Банк».

Станом на 01.01.2015 року у системі «Клієнт-Інтернет-Банк» було зареєстровано 7 346 клієнтів, а також 20 центрів фінансового контролю, що управляють 118 підзвітними організаціями [46, с. 64].

ПАТ АБ «Укргазбанк» пропонує своїм клієнтам – держателям платіжних карток послугу «Мобільний банкінг» (М-банкінг). На кінець 2015 року користувачами таких послуг є майже 300 тис. клієнтів банку – власників карткових рахунків [47, с. 64].

ПАТ АБ «Укргазбанк» з 22 серпня 2016 року впровадив нове рішення додатку «MYUKRGASBANK», яким можуть скористатися клієнти – власники платіжних карток банку.

Серед додаткових електронних послуг ПАТ АБ «Укргазбанк» є [59]:

- Е-mail виписка по картковому рахунку;
- заява на підключення до SMS-повідомлень по картковому рахунку;
- регулярні платежі online;
- переказ коштів з картки на картку;
- поповнення мобільного телефону online.

Протягом 2014 року АТ «Укрексімбанк» продовжував посідати провідні позиції на ринку роздрібних банківських послуг.

Для досягнення кращих результатів діяльність банку була спрямована на покращення якості обслуговування, впровадження нових сучасних технологій, оновлення лінійки банківських продуктів, розвиток комунікації з клієнтами, розширення каналів продажу.

АТ «Укрексімбанк» має значні можливості для здійснення операцій з торгового фінансування завдяки співпраці з міжнародними фінансовими установами та іншими іноземними партнерами, про що свідчить загальний обсяг операцій з торговельного фінансування, реалізованих протягом 2014 року близько 400 млн.

дол. США в еквіваленті [58, с. 27-28].

Слід відзначити зростання у 2014 році обсягів документарних операцій за окремими продуктами, зокрема банківськими гарантіями та документарним інкасо. На кінець 2014 року сукупний портфель документарних операцій складав близько 663 млн. дол. США в еквіваленті, що є підтвердженням значної зацікавленості клієнтів у використанні продуктів торговельного фінансування, документарного бізнесу [58, с. 27].

Банк є повноправним членом міжнародних платіжних систем MasterCard Worldwide та Visa International, що дозволяє надавати клієнтам повний спектр карткових послуг. Картковий бізнес банку забезпечує власний (in-house) центр, під'єднаний безпосередньо до платіжних систем MasterCard Worldwide та Visa International. Процесинг банку працює на програмному забезпеченні Way4 компанії OpenWay Systems, Ltd [58, с. 34].

Обсяг емісії АТ «Укресімбанк» платіжних карток MasterCard та Visa на 31.12.2014 року становив понад 795 тис. одиниць. Обіг коштів за платіжними картками банку протягом року збільшився на 20% та становив 19,8 млрд. гривень. Питома вага безготівкових операцій з платіжними картками збільшилася з 31% у 2013 році до 40,7% у 2014 році. Залишки коштів на карткових рахунках клієнтів збільшилися на 42% та перевищили 2 млрд. грн., що дозволило АТ «Укресімбанк» бути одним із лідерів серед банків України за залишками коштів у розрахунку на одну емітовану картку (рис. 2.31).

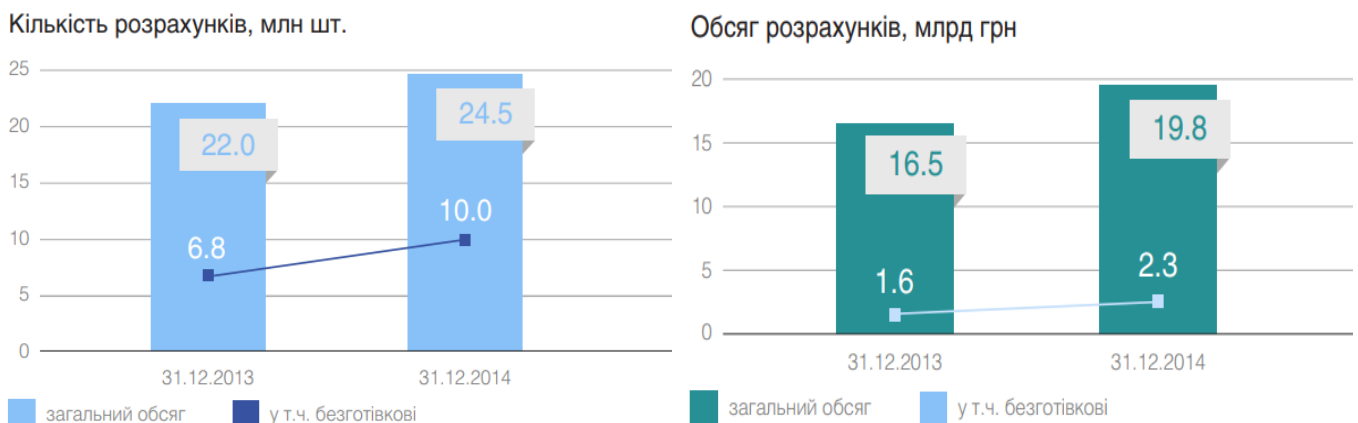


Рис. 2.31 Динаміка кількості та обсягів операцій із використанням платіжних карток АТ «Укресімбанк» за період 31.12.2013-31.12.2014 рр. [58, с. 35]

АТ «Укресімбанк» консультує інші банки з питань вступу до міжнародних платіжних систем MasterCard Worldwide та Visa International, а також виступає представником інтересів і гарантом цих банків у платіжних системах. У 2014 році банк обслуговував 12 таких фінансових установ. Надаючи процесингові послуги банкам-афіліатам, АТ «Укресімбанк» пропонує доступ до потужного програмно-апаратного комплексу обробки транзакцій, підтримку бази даних, формування звітності за запитами банків-афіліатів, засоби online моніторингу шахрайських транзакцій, цілодобову клієнтську підтримку та багато інших функціоналів. У 2014 році АТ «Укресімбанк» розпочав підключення банкам-афіліатам послуг з емісії карток Visa PayWave, зміни PIN-коду за картками в банкоматах банків-афіліатів, послуги «Мої заощадження» (послуга з накопичення клієнтом коштів на картковому субрахунку, за залишками коштів на якому нараховуються підвищені відсотки), online поповнення карткових рахунків через POS-термінали в касах банків, переказ коштів між картрахунками клієнтів афіліата через банкомати та транзакційні термінали, налаштування регулярних платежів із фіксованою сумою. Здійснюються налаштування для можливості емісії карток з технологією 3D Secure Verified by Visa для банків-афіліатів [58, с. 34].

Протягом 2014 року АТ «Укресімбанк» продовжував обслуговування торговельно-сервісних підприємств України, які приймають в оплату за товари та послуги платіжні картки American Express. З 2010 року державна фінансова установа є єдиним банком з еквайрингу платіжних карток American Express в Україні та несе відповідальність за технологічне, розрахункове та інформаційне обслуговування торговельних підприємств, які приймають картки American Express.

У 2014 році АТ «Укресімбанк» успішно завершив процес сертифікації у компанії American Express Limited, що дозволило розширити перелік послуг та запропонувати клієнтам такі послуги [58, с. 35]:

- отримання готівкових коштів за картками American Express через банкомати АТ «Укресімбанк»;
- здійснення розрахунків за картками American Express у мережі Інтернет;
- здійснення розрахунків за смарт-картками American Express.

АТ «Укрексімбанк» також розпочав обслуговування карток Національної системи масових електронних платежів на базі відкритих міжнародних стандартів у мережі власних POS-терміналів та банкоматів.

Таким чином, АТ «Укрексімбанк» пропонує торговельно-сервісним підприємствам можливість обслуговування платіжних карток одразу чотирьох платіжних систем: Національної системи масових електронних платежів (НСМЕП), Visa International, MasterCard Worldwide та American Express.

З метою зменшення обсягів шахрайських операцій у 2014 році АТ «Укрексімбанк» припинив емісію карток виключно з магнітною смугою та перейшов на випуск гібридних карток з чипом. Крім того, банк розширив лінійку карткових продуктів, які підтримують безконтактну технологію MasterCard PayPass та Visa payWave. На 31.12.2014 року банком було емітовано понад 82 тис. безконтактних карток обох платіжних систем [58, с. 36].

Восени 2014 року АТ «Укрексімбанк» запровадив технологію розрахунків в Інтернеті за стандартом 3D Secure Verified by Visa (VbV), що забезпечує держателям платіжних карток максимальний рівень безпеки при оплаті товарів та послуг у мережі електронної комерції [58, с. 36].

Банк продовжував розвивати картковий продукт «Електронний студентський квиток», що поєднує в собі функції посвідчення особи студента та повноцінної міжнародної платіжної картки Visa.

У червні 2014 року АТ «Укрексімбанк» пройшов сертифікацію міжнародної платіжної системи Visa щодо емісії дебетного карткового продукту Visa Debit, за яким платіжною системою Visa з серпня 2014 року встановлюється знижений інтерчейндж за видачу готівки в банкоматах інших банків України, що дозволяє встановлювати для клієнтів за цим типом карток пільгову комісію за видачу готівки в усіх банкоматах України та оптимізувати власну банкоматну мережу.

Наприкінці 2014 року АТ «Укрексімбанк» запровадив розрахунки з міжнародною платіжною системою Visa International в англійських фунтах стерлінгів та розпочав емісію карток Visa у цій валюті.

У рамках власної благодійної програми АТ «Укрексімбанк» «Разом за

життя»® за 2014 рік на підтримку дитячих медичних закладів було перераховано понад 786 тис. грн. Кількість благодійних платіжних карток Visa «Разом за життя»® досягла 26 тис. одиниць. Зібрані в рамках Програми кошти АТ «Укресімбанк» перераховує безпосередньо на рахунки медичних закладів для придбання спеціалізованого медичного обладнання, медичних засобів, ліків тощо [58, с. 36].

Для допомоги армії АТ «Укресімбанк» була реалізована послуга переказу благодійних коштів через власну мережу банкоматів. Протягом 2014 року через цей канал було зібрано понад 550 тис. грн. [58, с. 36].

Банк щороку нарощує обсяги реалізації пам'ятних та ювілейних монет. За 2014 рік продано понад 8 тисяч таких монет, а комісійний дохід становив майже 310 тис. грн. [58, с. 38].

У 2014 році банк збільшив кількість індивідуальних сейфів у депозитних сховищах. Для задоволення зростаючого попиту населення кількість індивідуальних сейфів збільшено на понад 500 одиниць, а їх загальна кількість становила майже 7 тисяч [58, с. 38].

З метою мінімізації кількості звернень клієнтів до відділень АТ «Укресімбанк» та для підвищення якості обслуговування банк пропонує клієнтам електронні канали комунікації – системи дистанційного банківського обслуговування «Клієнт-Банк» та Enter EXIM®. Завдяки інформативності, простоті використання, функціональності та достатньому рівню захисту під час роботи у системі Enter EXIM®, кількість її користувачів постійно зростає. За 2014 рік вона збільшилася на 64 тис. та становила 300 тис. користувачів [58, с. 38].

Протягом 2014 року АТ «Укресімбанк» надавав факторингові послуги клієнтам та утримував провідні позиції на ринку внутрішнього факторингу. За результатами роботи в 2014 році обсяги погашення перевищували обсяги фінансування операцій факторингу в національній валюті. Портфель факторингу на 31.12.2014 року становив 561,9 млн. грн. За 2014 рік до обслуговування було прийнято 31,3 тис. поставок на суму 3 млрд. грн. [58, с. 31].

Тобто, ПАТ АБ «Укргазбанк» та АТ «Укресімбанк» надають клієнтам широкий спектр конкурентоспроможних, високотехнологічних банківських послуг.

РОЗДІЛ 3

УДОСКОНАЛЕННЯ БАНКІВСЬКИХ ПОСЛУГ НА БАНКІВСЬКОМУ РИНКУ УКРАЇНИ

3.1. Впровадження концепції Банк 3.0 як нової стратегії банківських послуг

Інноваційні технології в наш час відіграють дуже важливу роль. При створенні банку майбутнього інноваційні технології в сфері банківських послуг – це такі технології, яким притаманний «стратегічний ефект» приросту клієнтської бази, зменшення витрат на здійснення банківських операцій при оптимальному рівні операційного ризику і операційних затрат. Основними світовими трендами у розвитку банківських інновацій є тісний взаємозв'язок банку з клієнтом, інтеграція банку в ІТ сектор, взаємодія банків з соціальними мережами та залучення новітніх технологій [60].

Цифровий банк (Банк 3.0) – це сучасний банк, для якого характерні такі тенденції:

- мобільні комунікації;
- соціальні технології;
- необмежені пропускні здатності мереж, величезні обсяги зберігання даних та їх обробки, завдяки використанню хмарних сховищ і обчислень, здійснення моделювання грошових потоків і кредитних послуг, обробка Big Data (інформаційних масивів великого обсягу з високою швидкістю зростання);
- API-інтерфейси, співробітництво з конкурентами;
- інтелектуальний аналіз даних – складна обробка даних для пошуку зв'язків між різними розрізненими фрагментами даних;
- використання нової моделі банківського бізнесу BaaS – Banking as a Service, що передбачає перетворення банкінгу в компонентний бізнес, конструктор. Багатокомпонентний банк – основа BaaS-методу, при якому складні банківські додатки існують у вигляді веб-сервісів (рис. 3.1).

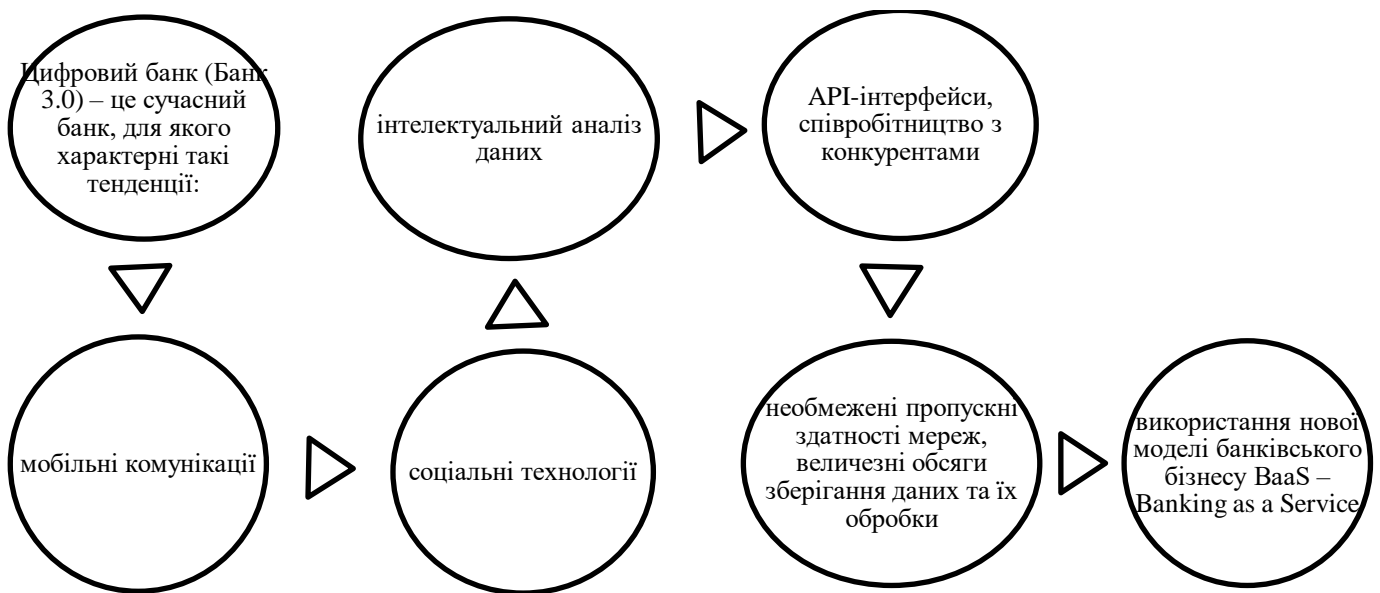


Рис. 3.1 Модель цифрового банку (Банк 3.0)

Розроблено автором

Головною особливістю концепції Банк 3.0 є мобільність. Мобільний банкінг – повноцінне фінансове обслуговування за допомогою планшетів і смартфонів, включає в себе мобільні платежі (спрощення розрахунків), прямі P2P-платежі, безконтактні платежі за допомогою вбудованих NFC-чипів, геолокацію споживачів і надання пропозицій щодо можливих послуг за місцем споживання, мобільні гарантії та інші інструменти зберігання коштів, віртуальні гроші тощо.

Для сучасного цифрового банку електронний канал обслуговування стає спільною платформою для всіх інших каналів взаємодії: мобільного, по телефону, через Інтернет, у відділеннях. Багатоканальність обслуговування клієнтів доповнюється омніканальністю. Впроваджується проактивна випереджаюча взаємодія з клієнтами в різних життєвих ситуаціях, замість реактивного обслуговування у відділеннях банку.

Станом на 1 січня 2017 року 30 із 96 банків, що становить 31%, не мають систем Інтернет-банкінгу та пропонують клієнтам управляти своїми рахунками через відділення за допомогою операціоністів, притому, що на початок 2017 року проникнення Інтернету в Україні досягнуто 65% та охопило 21,6 мільйонів осіб [61, с. 142]. Дані щодо рівня впровадження Інтернет-банкінгу банками України наведено

на рис. 3.2.

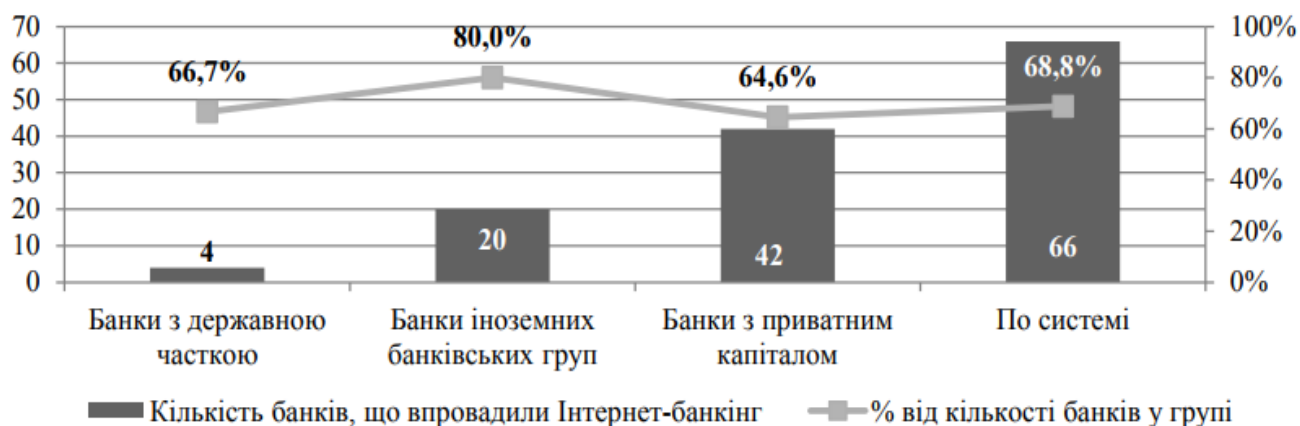


Рис. 3.2 Рівень впровадження Інтернет-банкінгу банками України станом на 1 січня 2017 року [61, с. 142]

Згідно рис. 3.2 з першої групи банків, тобто банків з державною часткою, майже 67% банків впровадили в своїй діяльності Інтернет-банкінг, що становить 4 з 6 банків у групі. В другій групі, банки іноземних банківських груп, 20 з 25 мають систему Інтернет-банкінгу, що становить 80%, а серед представників третьої групи – банків з приватним капіталом – з 65 банків лише 42 використовують Інтернет-банкінг, тобто майже 65%.

Мобільні технології, мобільний банкінг є основою концепції Банк 3.0 (цифровий банк).

Кількість банків, що вже сьогодні використовують та пропонують своїм клієнтам приєднатися до використання мобільних технологій, зображено на рис. 3.3.

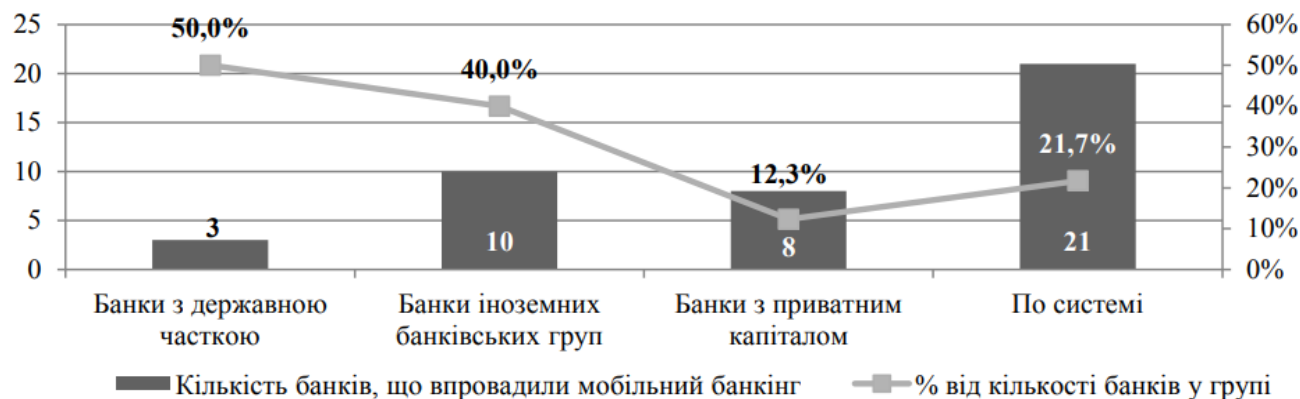


Рис. 3.3 Рівень впровадження мобільного банкінгу банками України станом на 1 січня 2017 року [61, с. 143]

Згідно рис. 3.3 станом на 1 січня 2017 року в Україні лише 21 із 96 банків, або 22%, пропонував своїм клієнтам мобільні додатки, через які можна управляти рахунками, здійснювати платежі, керувати депозитами, оплачувати комунальні послуги тощо. В першій групі, банки з державною часткою, 3 з 6 банків пропонують своїм клієнтам мобільні додатки, що становить 50% банків у групі. В другій групі, тобто банків іноземних банківських груп, 40% банків впровадили в своїй діяльності мобільний банкінг, що становить 10 з 25 банків у групі, серед третьої групи, тобто серед банків з приватним капіталом, з 65 банків лише 8 використовують мобільний банкінг, тобто лише 12,3% банків у групі пропонують своїм клієнтам мобільні додатки.

Найбільш використовувані банківські послуги в Інтернеті станом на 1 січня 2017 року наведено на рис. 3.4.

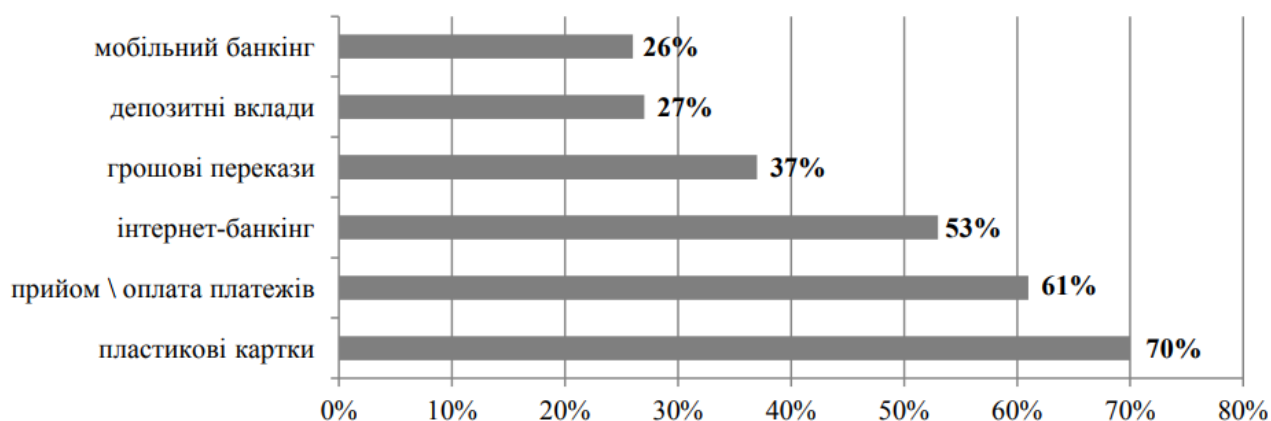


Рис. 3.4 Найбільш використовувані банківські послуги в Інтернеті станом на 1 січня 2017 року, % [61, с. 143]

Соціальні мережі у Банку 3.0 стають ефективним і економним інструментом маркетингу, продажів, обслуговування, отримання інформації і збереження клієнтської бази. Використання соціальних мереж у своїй діяльності має проводитись у таких напрямках:

- маркетинговий канал – реклама у соціальних мережах, продажі за допомогою соціальних мереж, відстеження та підтримка репутації;
- підтримка клієнтів – проактивне спілкування, консультування, вирішення проблем клієнтів, допомога з фінансових питань;

– соціальні платежі – платежі за допомогою спеціальних додатків до соціальних мереж, що розроблені банківською або небанківською фінансовою установою, що дозволяють в режимі реального часу здійснювати мікроплатежі між користувачами соціальної мережі;

– соціальна CRM система – використання даних щодо інтересів аудиторії спільноти, щоб краще зрозуміти, хто ж насправді є клієнтом банку;

– скорингові системи, побудовані на даних із соціальних мереж – оцінка кредитоспроможності, що базується на даних профілю в соціальних мережах, репутації користувача, рівні довіри інших користувачів до даного користувача;

– соціальне кредитування та заощадження.

Порівняння традиційного банкінгу, Банк 2.0, Банк 3.0 за критерієм «Використання соціальних мереж» наведено в табл. 3.1

Таблиця 3.1

**Порівняння традиційного банкінгу, Банк 2.0, Банк 3.0 за критерієм
«Використання соціальних мереж»**

Традиційний банкінг	Банк 2.0	Банк 3.0
1	2	3
Практично не використовуються.	Присутність банків у соціальних мережах.	Інтеграція соціальних мереж в комерційний і споживчий досвід.
	Використання соціальних мереж для підтримки та консультування клієнтів.	Банк стає частиною соціальних спільнот. Підвищення лояльності до бренду – головний показник успішності банку.
		Банківська активність в соціальних медіа спрямована на створення позитивного досвіду взаємодії з клієнтами.
		Соціальний банкінг – надання банківських послуг із застосуванням соціальних методів, 4 категорії: - соціальні гроші і платежі; - віртуальні валюти; - соціальне кредитування та заощадження; - соціальне фінансування та інвестування.

Розроблено автором

Перспективним є використання інструментів CRM – системи управління взаємовідносинами з клієнтами, що означає перехід від продуктоорієнтованої до клієнтоорієнтованої моделі ведення бізнесу. CRM (Customer Relationship

Management) – це система роботи із клієнтами банку протягом усього життєвого циклу клієнта, спрямована на досягнення основної мети: створення умов для постійного залучення нових клієнтів і збереження існуючих клієнтів [62, с. 137].

Посилення боротьби за клієнта зумовили в банківській сфері перехід від моделі бізнесу «product-based» до «relationship-oriented». Ці якісні зрушення стали основою поняття «Банк 2.0», «Банк 3.0». У моделі «product-based» (продуктоорієнтований підхід) основною цінністю було для банку «гарний продукт», наприклад, кредити з низькими процентними ставками, кращі умови за депозитами тощо. У моделі «relationship-oriented», «гарний продукт» також потрібний, але набагато важливішим є побудова з клієнтом стійких, довгострокових і довірчих відносин, що ґрунтуються на розумінні потреб клієнта, наданні йому якісного і своєчасного обслуговування. Конкурентну боротьбу виграє той, хто зможе побудувати з клієнтом більш міцні, довгострокові і довірчі відносини, тобто завоює його лояльність. А досягнути цих цілей без використання соціальних медіа банкам практично неможливо.

Проаналізувавши ситуацію, що склалася на сьогодні, слід зазначити, що далеко не всі банки усвідомлюють важливість і перспективність соціальних мереж. Багато банків сприймають соціальні мережі, як інструмент маркетингу, а не як вирішення завдання щодо підвищення якості сервісу, боротьби за клієнта. У багатьох банків відсутня системна робота з клієнтом через соціальні мережі, відсутній контроль за своєчасністю і якістю наданих відповідей. Сьогодні банки більше цікавить, який прибуток принесуть соціальні мережі. Інноваційно зорієнтовані банки мають обов'язково передбачити в своїй організаційній структурі можливість використання соціальних мереж.

Банкам потрібний механізм отримання інформації із соціальних мереж і використання її в своїй стратегії для адекватної зміни політики і покращення обслуговування клієнтів, захисту інтересів банку, отримувати необхідну інформацію для створення нових продуктів і послуг, маркетингу, що базується на відгуках клієнтів у режимі реального часу. У сучасних умовах соціальна мережа стає важливим каналом продажів банківських продуктів.

Інформація, яку розташовує клієнт в соціальній мережі, є відображенням його інтересів, статусу. Здійснюючи постійний моніторинг, збір, аналіз інформації про клієнта, банк може її використати при продажу банківських продуктів. За персоналізацією продаж, що базуються на клієнтоорієнтованому підході, майбутнє, яке залежить від ефективності роботи банків з соціальними мережами вже сьогодні.

І це добре розуміють керівники окремих банків, зокрема «Citibank», «ING Direct», де присутність в соціальних мережах очолює вище керівництво.

Використання дійового соціального інструменту як CRM, надає банку можливості ведення ефективного і конкурентоспроможного бізнесу через соціальні мережі і соціальні медіа, базуючись на законі Парето (80% прибутку приносять 20% клієнтів), так як соціальний CRM дозволяє [63, с. 170]:

- організувати відстежування та аналіз значного обсягу інформації, пов'язаного з брендом, іміджем, репутацією банку, продуктами та послугами, що дозволяє оцінити поточну ситуацію, тенденції та дає можливості покращити тактичне і стратегічне управління в банку;
- об'єднати інформацію, якою володіє банк, з інформацією, що міститься в соціальних мережах, що дозволить покращити результати продажів і маркетингу;
- збільшити продажі за рахунок використання нового, дешевого, масового каналу продажів;
- забезпечити якісну підтримку клієнтів в соціальних мережах за рахунок чіткого контролю та оцінки їх діяльності;
- знизити витрати на підтримку клієнтів за рахунок залучення в процес підтримки сегменту «prosumers» досвідчених клієнтів;
- позитивно впливати на клієнтів, реагуючи на їхні потреби в реальному часі і здійснюючи підтримку, що сприяє підвищенню лояльності клієнтів через залучення їх до взаємодії.

В банківській практиці все активніше використовується краудсорсинг як механізм створення нових продуктів і послуг, що користуються миттєвою підтримкою клієнтів, оскільки вони були створені з врахуванням потреб більшості клієнтів і для клієнтів. Краудсорсинг означає залучення через Інтернет широкоюї

громадськості для дослідження і вирішення соціальних проблем. Все це дозволить вийти банкам на новий рівень взаємодії з клієнтами.

Перспективним для банків є об'єднання цифрових і банківських технологій (Фінтек), створення фінансових інкубаторів. Банки стають інтеграторами фінансових послуг і за таких умов важливим є побудувати відносини з клієнтами так, щоб клієнти самі хотіли продукти банку, коли продаються не продукти, а «відносини з клієнтами» [63, с. 171].

Інноваційні підходи розвитку філій/відділень відповідно до концепції Банк 3.0 ґрунтуються на ризик-орієнтованому та клієнтоорієнтованому підходах. Разом з конкурентною боротьбою в сфері цін та витрат додатково виникає конкуренція за найкращий підхід до клієнта, введення інновацій шляхом взаємодії банку з клієнтом, високотехнологічного обслуговування та надання персональних консультацій (табл. 3.2).

Таблиця 3.2

**Порівняння традиційного банкінгу, Банк 2.0, Банк 3.0 за критерієм
«Роль філій/відділень у розвитку банків»**

Традиційний банкінг	Банк 2.0	Банк 3.0
1	2	3
Клієнт хоче отримувати високоякісне, персоніфіковане обслуговування, яке можливе лише при особистому спілкуванні з доброзичливим менеджером відділення.	Відділення стає каналом, що обмежує, сповільнює або ускладнює отримання банківських послуг.	Надання фінансових послуг перестало бути прерогативою лише відділення.
Призначення роздрібного банку визначається ефективністю розподілу грошових коштів через мережу відділень.	Основна перевага (зручність) банку – бути доступним онлайн цілодобово і без вихідних.	Доступність банку в режимі 24/7/365 на будь-якому пристрої, який має вихід в Інтернет.
Розвинута філійна мережа.	Зміна функцій та нові концепції розвитку відділень.	Модернізація відділень в екосистемі для роботи з клієнтами.
Відділення виконує функцію «єдиного вікна» для роздрібних клієнтів.	Оптимізація філійної мережі.	Забезпечення якісного обслуговування клієнтів з меншою кількістю відділень.

Розроблено автором

Карчева І. Я. пропонує виділити такі інноваційні концепції розвитку

філій/відділень [63, с. 175-176]:

– «Щоденна банківська підтримка», орієнтація на індивідуальне обслуговування. Реалізація концепції «Щоденна банківська підтримка» допомагає вирішувати проблемні питання у щоденному житті, пов'язані з банківськими операціями;

– «Локальні банківські послуги». Ця концепція базується на спонтанних зустрічах та досвіді надання послуг і передбачає, шляхом організації нових форм зустрічей, активізувати взаємодію банку з клієнтом;

– «Зручність отримання банківських послуг». Згідно з цією концепцією клієнту пропонуються виключно стандартизовані продукти з незначною потребою в консультаціях. Щодо продуктів, які потребують консультування, здійснюється перенаправлення в консультаційний центр;

– «Надання високотехнологічних банківських послуг». Банківський співробітник філії/відділення, що надає високотехнологічні банківські послуги, зустрічається з клієнтом як шляхом мультимедійних засобів, так і в індивідуальному порядку;

– «Відділення без співробітників» (автоматизоване відділення).

Найкращою ілюстрацією «Відділення без співробітників» стала поява першого в Україні банківського відділення, в якому зовсім немає співробітників – всі операції користувач може зробити сам. Перше таке відділення в Україні відкрив ПАТ КБ «ПриватБанк», де немає каси і співробітників, але можна оплатити будь-який рахунок, поповнити депозит, відправити переказ за допомогою карти або готівкою через термінал самообслуговування. Самообслуговування залишається в числі пріоритетних напрямів для українських банків, адже воно заощаджує не тільки час користувача банківської послуги, але й скорочує операційні витрати самого банку.

Інноваційні моделі відділень майбутнього набувають різної форми: «магазини», «сервісно-торгові центри», «кафе», виїзні відділення, автоматизовані відділення та центри обслуговування тощо. Спільним для них є те, що простір відділення суттєво змінюється. Із місця здійснення трансакцій вони

перетворюються в місце для спілкування і продажу банківських продуктів і послуг.

Тенденція сучасного банкінгу в більш широкому використанні автоматизованих послуг. Банківський досвід клієнтів все більше буде інтегруватися з наявними технологіями: RFID (радіочастотна ідентифікація) для розпізнавання клієнтів в той момент, коли вони входять до відділення, використанням медіа-стін, що аналізують в реальному часі та визначають, що краще всього показати клієнту, який проходить мимо з врахуванням його віку, статі тощо. Для цього вони аналізують концентрацію його уваги і купівельну поведінку [63, с. 178].

Порівняння традиційного банкінгу, Банк 2.0, Банк 3.0 за критерієм «Робота з каналами банківського обслуговування» наведено в табл. 3.3.

Таблиця 3.3

Порівняння традиційного банкінгу, Банк 2.0, Банк 3.0 за критерієм «Робота з каналами банківського обслуговування»

Традиційний банкінг	Банк 2.0	Банк 3.0
1	2	3
Розрізнені канали надання банківських послуг.	Новий канал продажів: Інтернет.	Електронний канал обслуговування – спільний знаменник і платформа для всіх інших каналів взаємодії: мобільного, по телефону, через Інтернет, у відділеннях.
	Використання Інтернету назавжди змінило способи, за допомогою яких споживачі отримують доступ до своїх рахунків і грошей.	Оmnіканальність. Стратегія omni-channel ставить клієнта в центр уваги. Клієнт може обирати будь-який канал банківського обслуговування та форму оплати в будь-якому місці і в будь-який час.
	Багатоканальне обслуговування клієнтів.	Проактивна, випереджаюча взаємодія з клієнтами в різних життєвих ситуаціях замість реактивного обслуговування в точках контакту клієнта з банком.
		Мультибрендові підходи, створення банківського бренду спеціально для конкретного каналу обслуговування.

Розроблено автором

Згідно з концепцією Банк 3.0 майбутні вдосконалення банкінгу пов'язують не з технологіями, а з поведінкою клієнтів, з їх потребами в продуктах, послугах, що дозволить побудувати поведінкові моделі. При цьому змінюються і критерії оцінки ефективності роботи відділення. Це вже не кількість проданих продуктів або

доходність відділення, а критеріями виступають частота відвідувань, середня тривалість надання послуги, задоволеність клієнта, більш м'які критерії, які стимулюють відвідування відділення клієнтами, незалежно від того була покупка чи ні. Отже покращується імідж банку, взаємодія з клієнтами, задоволеність клієнтів і дохід від продажів.

В умовах активного впровадження цифрових технологій, пошуку нових джерел прибутку, намагання знизити кредитний та процентний ризику, забезпечити лояльність клієнтів для банків перспективним є перехід на модель «everyday banking», сутність якої полягає в тому, що використання Інтернет-технологій, соціальних медіа, мобільного банкінгу дає можливість банку підтримувати постійний контакт з клієнтами в режимі 24/7/365. Принципова відмінність від традиційної системи обслуговування полягає в тому, що банк стає центром екосистеми, яка надає клієнту не тільки фінансові, але й нефінансові послуги (прикладом є ПАТ КБ «ПриватБанк»). Для цього банку потрібно консолідувати певну екосистему, побудувати партнерські відносини з провайдерами, партнерами, що надають нефінансові послуги, консолідувати клієнтські платежі, щоб проходили через банк, та здійснити поступовий перехід від моделі кредитного бізнесу, процентних доходів до моделі непроцентних транзакційних доходів [64, с. 301].

В листопаді 2017 року було створено перший в Україні мобільний банк «Monobank», спеціалістами з ІТ-департаменту ПАТ КБ «ПриватБанк» спільно з банком «Universal», який вийшов з бета-тестування і з'явився в відкритому доступі для власників смартфонів на платформі Android [65].

Власникам Android-смартфонів в версії від 4.4 і вище можна завантажити додаток «Monobank – мобільний банк» з Play Market. У розробці додатків брали участь колишні топ-менеджери ПАТ КБ «ПриватБанк»: экс-ІТ-директор Дмитро Дубілет, колишній перший заступник голови правління банку Олег Гороховський, а також экс-керівник напряму «Платежі та перекази» Михайло Рогальський [65].

Особливості мобільного банку «Monobank» [65]:

- відсутність відділень;
- усі фінансові операції проводяться в додатку;

– «людська служба підтримки».

Як і планували розробники, перший в Україні мобільний банк буде мати «людську службу підтримки»: без ботів і автовідповідачів. Обмін з менеджерами передбачається в месенджерах Telegram, Viber та Facebook Messenger [65].

За словами Олега Гороховського, перший мобільний банк в Україні вже видав 15 тисяч карток із сумарним кредитним лімітом 300 мільйонів гривень, а їх власникам вдалося провести 400 тисяч успішних операцій [65].

На сайті «Monobank» говориться, що банк надає кредитний ліміт на карті до 100 тис. грн. з місячною процентною ставкою 3,2%. За твердженням представників банку, це найнижчий тариф в Україні [65].

Таким чином, банки переживають революцію в галузі продуктів, послуг і способів їх надання, технологій ідентифікації клієнтів та зв'язку, біометричних технологій для підвищення рівня безпеки та надійності ідентифікації. Тому, банк майбутнього – це такий банк, який «завжди на зв'язку» і «завжди готовий» обслужити клієнта, працює в режимі 24/7/365, добре розуміє потреби своїх клієнтів, активно розробляє та впроваджує технології безконтактного локальноорієнтованого сервісу і має бездоганну організацію служби бек-офісу, пропонуючи своїм клієнтам обслуговування дистанційно та через інноваційні філії/відділення.

3.2. Державна підтримка та стратегія розвитку банківських послуг в Україні

Стратегічною метою економічної політики повинно стати виведення України у високотехнологічні промислові лідери Європи і суттєве зростання рівня життя всього суспільства на стабільній якісній основі. Тобто необхідна концентрація і консолідація зусиль на інтеграції України у четверту промислову революцію, до якої наближається світова економіка, забезпечення стійкого прискореного зростання національної економіки і добробуту всього суспільства в цілому.

Україна має для цього ключовий ресурс – потужний інтелектуальний капітал, освічене і працьовите населення, традиції досліджень у точних і технічних науках, високий потенціал розвитку інформаційних технологій, що на сучасному етапі становлення світової економіки знань і технологій є визначальним фактором глобальної конкурентоспроможності [66, с. 44].

Україна має демографічні, природні і кліматичні умови, у порівнянні з багатьма розвиненими країнами, наприклад з Канадою та Польщею, проте Канада (з населенням 35,5 млн. чол.) виробляє ВВП обсягом майже 1,8 трлн. дол., Польща (38 млн. чол.) – 550 млрд. дол., а Україна (43 млн. чол.) тільки 133,5 млрд. дол. Головною причиною такого кардинального відставання України є низька якість і корумпованість державного управління, кланово-олігархічний інституційний уклад, що консервує відсталий тип розвитку за моделлю сировинного приросту глобальної економіки і заглиблення країни у «пастку бідності».

Тому для досягнення стратегічної мети економічної політики необхідно виконання наступних ключових завдань [66, с. 45]:

- кардинальне підвищення якості державного управління на рівні найвищих посад в Уряді, Національному банку та в інших інститутах влади. Для цього необхідно принципово змінити підхід до кадрових призначень і запровадити механізми відбору на найвищі посади за відкритим для суспільства конкурсом з чітко визначеними критеріями професійності та відповідальності;

- визначення в якості державного макроекономічного пріоритету інтенсивного розвитку високотехнологічної промисловості, науки, технічних і технологічних розробок, їх впровадження у виробництво і виводу на внутрішні і зовнішні ринки. Це зокрема передбачає захист від знищення перспективних наукових і технічних організацій і колективів, що зараз відбувається, запрошення українських вчених і розробників, які успішно працюють за кордоном, повернутися до України та забезпечити їм фінансову й організаційну підтримку щодо створення лабораторій і колективів для реалізації перспективних розробок та їх комерціалізації на внутрішньому і зовнішньому ринках;

- Урядом має бути розроблений пакет стратегій і програм, які сформулюють

ефективну промислову політику України, яка включатиме:

1) «Стратегію високотехнологічної індустріалізації України і розвитку експортоорієнтованих виробництв товарів з високою доданою вартістю», в якій будуть визначені принципи кластерної політики (тобто політики стимулювання розвитку кластерів високотехнологічних галузей), принципи стимулювання наукових і технологічних розробок та їх комерціалізації, система заходів щодо створення науково-технологічних парків, наприклад «Української аерокосмічної кремнієвої долини» тощо. Кластери – це високотехнологічні територіальні утворення, які об'єднують взаємодоповнюючі підприємства різних галузей які є точками зростання всієї економіки. Бізнес-кластери – стали основою розвитку понад 100 країн світу, при цьому, рівень конкурентоспроможності цих країн визначається її кластерами (наприклад: Кремнієва долина, Кластер у Каліфорнії Голівуд, тощо). Кластерний підхід дозволяє підвищити ефективність взаємодії приватного сектору, держави, підприємництва, фінансово-банківських установ, професійних асоціацій, науково-дослідних та освітніх закладів в інноваційному процесі;

2) «Стратегію стимулювання імпортозаміщення» для розвитку внутрішнього ринку вітчизняними товарами та розвитку середнього класу, як основи демократичного розвитку країни;

3) «Стратегію розвитку малого і середнього бізнесу», що сприяє підвищенню зайнятості, доходів населення, насиченню внутрішнього ринку вітчизняними товарами та розвитку середнього класу, як основи демократичного розвитку країни.

Ці стратегії сформулюють пріоритетні напрями для кредитування, які дадуть мультиплікативний ефект розвитку і для банківської системи, і для економіки в цілому.

Макроекономічні пріоритети Уряду у координації з політикою Національного банку України [66, с. 47-48]:

– сприяння стабілізації валютного курсу як якоря для зниження інфляції.

Для цього необхідним є:

1) координація дій між Урядом і НБУ в рамках Ради з фінансової стабільності для вирішення ключових питань щодо стабілізації валютного курсу і зниження інфляції;

2) підтримка і стимулювання виробництв, спрямованих на імпортозаміщення і насичення внутрішнього ринку конкурентоздатними товарами вітчизняного виробництва. Це сприятиме заміщенню імпортних товарів у споживчому кошику, вирівнюванню платіжного балансу, стабілізації валютного курсу і зниженню інфляції;

3) запровадження системи стимулів для розвитку високотехнологічного експорту та підвищення мотивації експортерів для заведення в країну валютної виручки і стабілізації валютного ринку;

4) обмеження обсягу викупу Національним банком ОВДП, зниження їх частки у портфелі НБУ (рис. 3.5).



Рис. 3.5 Нове валютне законодавство України [19]

– введення мораторію на адміністративне підвищення цін і тарифів, яке є потужним інфляційним фактором, до виходу з кризи;

- підвищення якості управління державними банками, зокрема через підвищення якості кадрових призначень на основі механізмів відкритих конкурсів та розробки їх стратегії, спрямованої на прискорений високотехнологічний розвиток економіки;

- залучення іноземного капіталу лише в рамках національної економічної політики із побудовою чіткої системи захисту національних інтересів України;

- підвищення ефективності використання цільової фінансової міжнародної допомоги та кредитування, публічне оприлюднення звітів про їх використання.

Головною метою реалізації Стратегії розвитку банківської системи України є розбудова фінансово потужної, прибуткової і стабільної банківської системи, яка ефективно виконує свою основну функцію – оптимальний перерозподіл капіталу в економіці для фінансування інтенсивного стійкого економічного зростання на основі високотехнологічної індустріалізації, розвитку інфраструктури, науки, освіти і добробуту населення в цілому.

Досягнення поставленої мети передбачає виконання наступних стратегічних цілей [66, с. 49]:

- підвищення якості політики Національного банку України, зокрема:

- 1) реалізація реформи монетарної політики через розвиток її операційної системи для вирівнювання накопичених монетарних дисбалансів, оптимального управління ліквідністю, оптимізації процентної політики;

- 2) оптимізація валютного регулювання і валютно-курсової політики для забезпечення валютної стабільності;

- 3) вдосконалення банківського регулювання і банківського нагляду;

- 4) створення ефективної та дієвої Ради НБУ і розвиток при Раді НБУ потужного науково-дослідницького і експертно-аналітичного центру для розробки і моніторингу реалізації Стратегії монетарної політики, спрямованої на забезпечення валютної стабільності і помірних темпів інфляції, та створення монетарних передумов переходу від моделі сировинного приросту до високотехнологічної промислової економіки.

- підвищення довіри суспільства до Національного банку України, банківської системи і національної валюти;
- розбудова банківської системи як комплексу рівноправних, різних за розмірами, спеціалізацією і бізнес-моделями банків, які є фінансово здоровими, конкурентоздатними, стабільними, спрямованими на довгострокову перспективу розвитку в Україні, кредитування реального сектору економіки, інноваційний та інвестиційний розвиток;
- розвиток цивілізованого конкурентного ринку банківських послуг на базі сучасної ринкової інфраструктури, нових технологій, дотримання антимонопольного законодавства, недопущення рейдерства;
- розвиток процесів банківського кредитування реального сектору, зокрема високотехнологічного виробництва, малого та середнього бізнесу, мікрофінансування для сприяння зростанню економіки і підвищенню зайнятості (рис. 3.6);

Нормалізація боргового навантаження	Ключові показники заборгованості позичальників повинні повернутися до норми. Економічне відновлення сприяє поверненню доходів та грошових потоків.
Зниження відсоткових ставок	Ключову ставку НБУ було знижено з 22% на початку 2016 р. до 12,5% наприкінці травня 2017 р., існує можливість подальших знижень. Ставки за валютними депозитами рекордно низькі. Ставки за гривневими вкладами нижче передкризових рівнів.
Скасування адміністративних обмежень на валютному ринку	НБУ поступово знімає адміністративні обмеження. Концепцію нового ліберального валютного регулювання оприлюднено у грудні 2016 року.
Дієвий механізм реструктуризації	Юридична основа для ефективної позасудової реструктуризації корпоративного боргу створена (Закон про фінансову реструктуризацію).
Більший фокус на кредити малому бізнесу та фізичним особам	Ці сегменти мають низьку заборгованість, їх охоплення кредитами є невисоким.
Ефективна судова та правоохоронна реформа	Затримка із цими реформами перешкоджає ефективному захисту та виконанню прав кредиторів.

Рис. 3.6 Відновлення кредитування: необхідні передумови (бачення НБУ) [19]

– розвиток державних банків як банків розвитку і структурної перебудови економіки.

Стратегію держбанків: цілі на 2017-2020 рр. з погляду НБУ наведено на рис.

3.7.

1	Ефективне корпоративне управління	Оптимізація організаційних структур Нові незалежні наглядові ради
	Самоокупність та відмова від державного фінансування	Відмова від надання державних коштів та докапіталізації банків
	Зосередження на цільових клієнтських сегментах	Кожний банк зосереджується на цільовому сегменті (клієнтській групі) відповідно до своїх конкурентних переваг (Приватбанк – роздрібний банк (SMEs&Retail); Ощадбанк – універсальний банк; Укрексімбанк – експортно-імпорتنний банк; Укргазбанк – повний продаж)
2	Робота з NPL	Вирішення проблеми NPL в цілому по банківській системі Функція роботи з NPL (workout) повинна бути посилена
	Оцінка кредитного ризику відповідно до міжнародної практики	Впровадження базельських стандартів корпоративного управління та ризик-менеджменту
3	Скорочення участі держави у банківському секторі до рівня менше 30%	Як показала практика, держава є неефективним менеджером з управління активами банку, враховуючи високий ризик політичного втручання у діяльність підконтрольної державі фінансової установи. Частка участі державних фінансових установ на ринку банківських послуг повинна бути <30% у середньостроковій перспективі.

Рис. 3.7 Стратегія держбанків: цілі на 2017-2020 (бачення НБУ) [19]

Відновлення кредитування: необхідні нормативні зміни наведено на рис. 3.8.

Кращий захист прав кредиторів	<ul style="list-style-type: none"> - скасування мораторію на конфіскацію майна боржника за валютними кредитами; - законопроект про посилення довіри між банками та клієнтами, що знизить кредитні ризики на усіх стадіях видачі та сплати позики.
Робота з NPL	<ul style="list-style-type: none"> - законопроект, який посилює норми стосовно автоматичного списування боргів та арешт коштів на банківських рахунках боржників, зокрема у наказовому провадженні; - законопроект, що розширює можливості Фонду гарантування вкладів фізичних осіб щодо ефективного управління та своєчасного продажу активів; - законопроект про відновлення платоспроможності боржника або оголошення його банкрутом;
Краще управління та ризик-менеджмент	<ul style="list-style-type: none"> - нове положення НБУ про оцінку кредитних ризиків; - законопроект про держбанки, який сприятиме прийняттю нового підходу до корпоративного управління.
Більша прозорість	<ul style="list-style-type: none"> - законопроект про створення кредитного реєстру в НБУ.

Рис. 3.8 Відновлення кредитування: необхідні нормативні зміни (бачення НБУ) [19]

Для експортно-імпортного банку АТ «Укрексімбанк» одним із важливих завдань економічної політики України має бути стимулювання експорту товарів та послуг з високою доданою вартістю та імпорту новітніх технологій.

Ключову організаційну роль у стимулюванні розвитку експорту товарів з високою доданою вартістю має забезпечувати новостворене Кредитно-експортне агентство, організовуючи кредитування, страхування, державне гарантування експортно-імпортних контрактів та організаційно-консультативну підтримку з приводу виходу українських товарів та послуг на нові ринки.

Кредитно-експортне агентство має залучати різні державні та приватні, у тому числі фінансові установи.

Одним із найважливіших каналів для кредитування пріоритетних напрямів експорту та імпорту має стати АТ «Укрексімбанк».

Ключові завдання АТ «Укрексімбанк»:

- довгострокове та короткострокове кредитування українських компаній для виконання експортних контрактів;
- пільгове кредитування експорту товарів та послуг пріоритетних галузей, секторів або кластерів (особлива увага – високотехнологічним проектам);
- кредитування іноземних компаній, які купують українські товари пріоритетних галузей, секторів або кластерів;
- пільгове кредитування українських компаній для імпорту новітніх технологій (ліцензій) та обладнання для створення нових виробництв в Україні в рамках пріоритетних інвестиційних проектів;
- кредитування зарубіжних інвестиційних проектів українських підприємств, які передбачають значні експортні поставки з України;
- інформаційно-консультативна підтримка українських експортерів на світових ринках;
- стимулювання експорту малого та середнього бізнесу.

АТ «Укрексімбанк» повинен кредитувати напряму або через українські комерційні банки.

У 2016 році ПАТ АБ «Укргазбанк» були затверджені «Основні напрями

діяльності на 2016-2017 роки» з урахуванням вимог щодо підготовки стратегії розвитку, орієнтованої на продаж державної частки та створення інвестиційно-привабливого Банку, відповідно до Зasad стратегічного реформування державного банківського сектору до 2025 року, розроблених у 2015 році Міністерством фінансів України та Національним банком України за участю Price water house Coopers LLP (PwC Велика Британія) спільно з PwC Україна [48, с. 10].

Розуміючи актуальність підвищення енергоефективності економіки України та досягнення енергетичної безпеки, а також з огляду на значний нереалізований потенціал для інвестицій в проекти енергоефективності та охорони навколишнього середовища, ПАТ АБ «Укргазбанк» прийняв рішення розвивати еко-банкінг як пріоритетний напрям. Банк визначив наступні стратегічні цілі [48, с. 10]:

- стати провідним еко-банком в Україні та покрити до 30% від загального обсягу потреб у фінансуванні енергоефективних заходів, які відповідно до «Національного плану енергоефективності до 2020 року» оцінюються в 35 млрд. євро;

- впровадити концепцію розвитку еко-банкінгу, що спрямована на підвищення інвестиційної привабливості Банку з метою часткового або повного виходу держави з його капіталу до кінця 2017 року.

Місія ПАТ АБ «Укргазбанк» на 2016-2017 рр. полягає у поширенні екологічної культури та ідей енергозбереження серед населення та українських компаній, а також допомога клієнтам у реалізації проектів енергоефективності та енергозбереження через надання доступного фінансування.

Реалізація концепції розвитку еко-банкінгу здійснюється у співпраці з Міжнародною фінансовою корпорацією (IFC) – провідного світового експерта в галузі «зеленого» фінансування в рамках трирічної Угоди про співпрацю та програми IFC з фінансування стійкої енергетики в Європі та Центральній Азії. Завдяки співпраці з IFC ПАТ АБ «Укргазбанк» отримує унікальні для українського ринку методики та технології еко-банкінгу.

Концепція еко-банку включає [48, с. 10]:

- трансформацію Банку в спеціалізовану установу з фінансування еко-

проектів;

- розвиток експертизи Банку в аналізі та реалізації проектів у галузі енергоефективності в різних галузях економіки;
- розробку спеціальної лінійки еко-продуктів;
- запровадження системи соціального та екологічного управління.

Задля цього в ПАТ АБ «Укргазбанк» було створено спеціальний підрозділ – Департамент екологічного реінжинірингу та впровадження проектів ресурсозбереження, а також запрошено до консультаційної підтримки Міжнародну фінансову корпорацію (IFC) – організацію, що має глибокі знання та практичний досвід у сфері енергоефективності та «зеленої» енергетики в усьому світі. У такій співпраці були розроблені стандартизовані критерії еко-банкінгу та програми фінансування. Фокусування саме на еко-банкінгу є головним завданням ПАТ АБ «Укргазбанк» у своєму подальшому розвитку та є унікальним для банківського сектору України [48, с. 12].

Переваги Банку у фінансуванні екологічних проектів [48, с. 12]:

- наявність технологічної експертизи, спільно з IFC, що дозволяє правильно оцінити потенціал еко-проектів та надати фінансування з максимальним економічним ефектом для клієнтів;
- готовність Банку надавати кредити у євро зі ставкою 6-8,5%;
- надання кредитування строком до 10 років;
- готовність кредитувати у розмірі до 75% від вартості проекту, у тому числі рефінансувати вже введені в експлуатацію станції.

За підсумком 2016 року ПАТ АБ «Укргазбанк» надав фінансування клієнтам корпоративного бізнесу та МСБ на проекти, пов'язані з ефективним використанням ресурсів та зменшенням шкідливого впливу на довкілля, загальним обсягом на 1 855, 2 млн. грн. станом на 01.01.2017 року [48, с. 12].

Протягом 2016 року активно впроваджувалися заходи еко-напряму, такі як: відкриття мережі електрозаправок, паркомісць для велосипедів, реалізація проекту електро-таксі, підготовлено наказ щодо зменшення паперового документообігу між підрозділами Банку. Проведено акредитацію партнерів за еко-напрямом (LED

освітлення, котли на біомасі) [48, с. 13].

Ураховуючи дані проведеного аналізу та особливості маркетингової діяльності банків, що працюють на ринку банківських послуг розробимо маркетингову стратегію, спрямовану на досягнення максимально можливого ефекту від діяльності банківської установи на ринку банківських послуг для фізичних осіб (рис. 3.9).

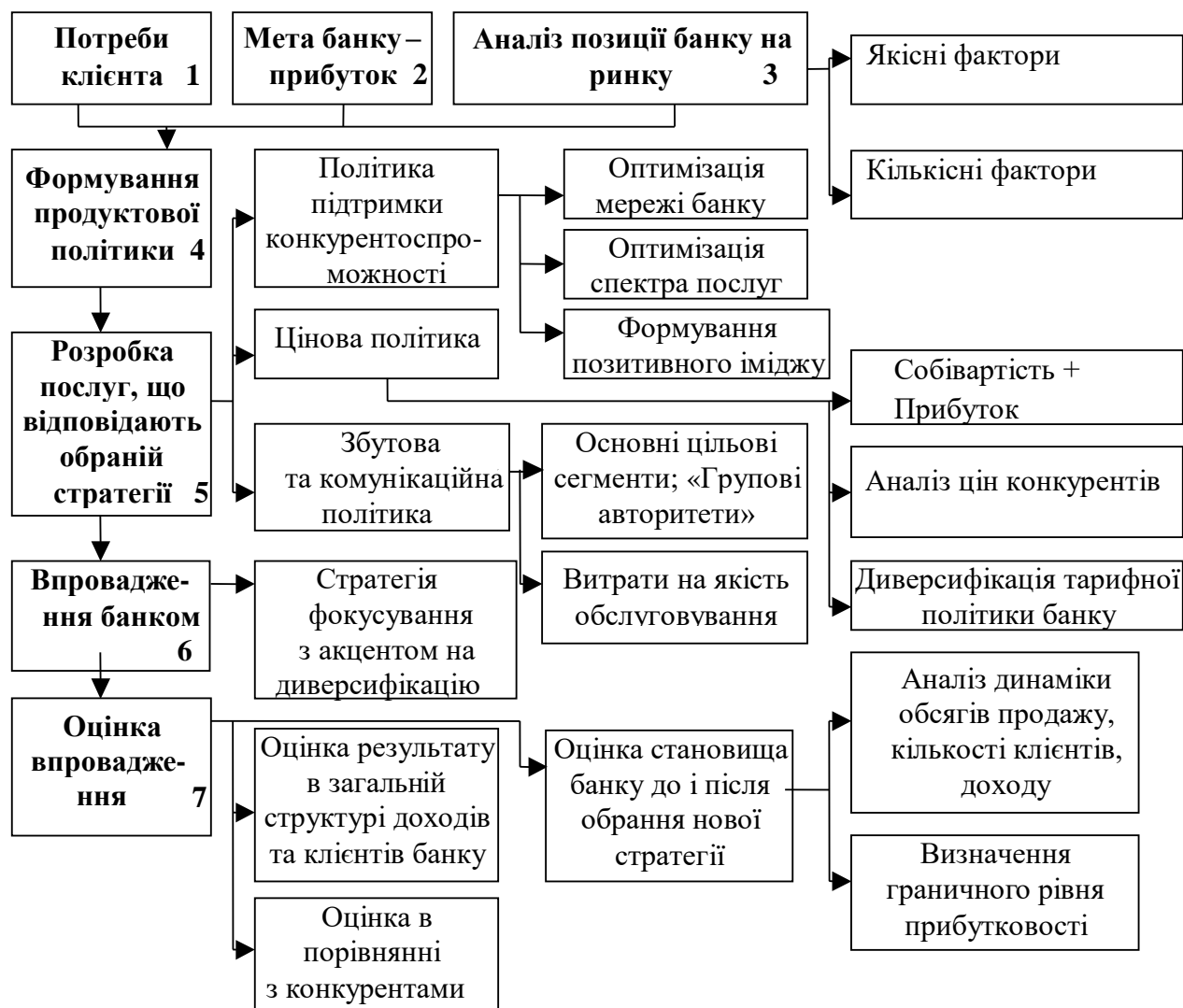


Рис. 3.9 Маркетингова стратегія банківської установи на ринку банківських послуг

Розроблено автором

Реалізація запропонованої стратегії дозволить банкам, що спеціалізуються на обслуговуванні фізичних осіб, отримати значні конкурентні переваги та позиціонуватися на ринку значно ефективніше порівняно з великими універсальними банківськими установами.

РОЗДІЛ 4

ОХОРОНА ПРАЦІ ТА БЕЗПЕКА В НАДЗВИЧАЙНИХ СИТУАЦІЯХ

При написанні дипломного проекту на тему «Ринок банківських послуг, його аналіз та перспективи розвитку», збір необхідної інформації проводився на місці проходження переддипломної практики у відділенні ПАТ АБ «Укргазбанк», у м. Запоріжжі, де була пройдена переддипломна практика.

Робоче місце знаходилося у відділі продажу банківських продуктів. Для виконання трудових обов'язків, робоче місце було забезпечене таким обладнанням: робочим столом та стільцем, персональним комп'ютером та периферійним забезпеченням, телефоном, шафою для зберігання документів, поличкою настінною кутовою, різноманітним офісним приладдям (степлери, скоби для зшивачів, кнопки, скріпки, ножиці, діркопробивачі, леза для канцелярських ножів, ручки, тощо). Приміщення обладнане системою опалення, автоматичної пожежної сигналізації, кондиціонером та переносним вогнегасником. Приміщення має природне та штучне освітлення. Природне освітлення здійснюється через світлові прорізи, орієнтовані на північ. Штучне освітлення забезпечують люмінесцентні лампи. Віконні прорізи приміщення обладнані жалюзіями. Приміщення обладнане системою відеоспостереження.

Аналіз потенційних небезпек

Основними потенційними небезпеками при виконанні робочих обов'язків у відділі продажу банківських продуктів ПАТ АБ «Укргазбанк» є:

- ураження електричним струмом, внаслідок несправності електрообладнання, невиконання правил техніки безпеки при користуванні електричним обладнанням, що може призвести до електротравм або летального наслідку;
- механічне травмування внаслідок не раціонального розташування робочих місць;
- нервово-психічні навантаження внаслідок специфіки виконуваних робіт,

котрі призводять до захворювань загального характеру;

- негативні відносини у колективі в наслідок постійних емоційних зривів, які призводять до підвищених емоційних навантажень;

- кістково-м'язові порушення, у зв'язку з тривалим статичним напруженням м'язів спини, шиї, рук і ніг, що призводить до ушкодження опорно-рухового апарату;

- негативний вплив електромагнітних, в тому числі і рентгенівських випромінювань при використанні моніторів персональних комп'ютерів з електронно-променевою трубкою, що призводить до погіршення зору, зниження імунітету;

- недостатнє освітлення виробничих приміщень і робочих місць, у зв'язку з несправністю, або хибного вибору освітлювальних приладів, що призводить до погіршення зору;

- підвищений рівень шуму, який створюється перетворювачем напруги електронно-обчислювальної машини (ЕОМ), її технічною периферією, а також людьми, що працюють у приміщенні, і який призводить до погіршення слуху;

- незадовільні параметри мікроклімату робочого місця, у зв'язку із відсутністю приладів, що забезпечують необхідний повітрообмін та опалювальної системи, які можуть викликати загальні захворювання;

- вірогідність загоряння, у зв'язку із несправністю електричного обладнання, недотримання, або порушення правил протипожежної безпеки обслуговуючим персоналом, що призводить до пожежі;

- неправильні дії персоналу в умовах надзвичайних ситуацій, які призводять до паніки та загибелі людей;

- низький рівень професійної компетентності, під час виконання трудових обов'язків на робочому місці, що може завдати моральної шкоди, страждань людині, її близьким, негативно вплинути на авторитет та репутацію фахівця серед оточуючих, сформуванню негативну думку про установу, яку він представляє;

- ненормований робочий день, що характеризується збільшенням періоду фактичного робочого часу, який може призвести до психологічної пригніченості

людини, а також розвитку професійних захворювань.

Заходи по забезпеченню безпеки

У приміщенні офісу застосовується широке різноманіття електроприладів: персональні комп'ютери, принтери, ксерокси, факси, освітлювальні прилади, кондиціонери, побутові електроприлади тощо. Небезпека ураження електричним струмом при використанні цих приладів з'являється при недотриманні заходів обережності, а також при відмові або несправності цього обладнання. Наслідки ураження електричним струмом залежать від багатьох факторів: опору організму, величини, тривалості дії, роду і частоти струму, шляхів його проходження через життєво важливі органи, умов зовнішнього середовища.

Для запобігання ураження електричним струмом встановлено електроустаткування, яке відповідає вимогам: ПУЕ («Правила устрою електроустановок») і ГОСТ 12.1.030-81 (2001) «ССБТ. Электробезопасность. Защитное заземление, зануление», величина опору захисного заземлення електрообладнання приміщення – 4 Ом; НПАОП 40.1-1.32-01 «Правила устройства электроустановок. Электрооборудование специальных установок», приміщення, в якому розташовуються ЕОМ, різноманітне устаткування, відноситься до класу пожежонебезпечної зони П-ІІ а, тому передбачений мінімальний ступінь захисту ізоляції обладнання IP44; ГОСТ 12.1.009-76 (1999) «ССБТ. Электробезопасность. Термины и определения» обладнання офісу має подвійну ізоляцію, яка складається з робочої та додаткової ізоляції; ГОСТ 12.2.007.0-75 (2001) «ССБТ. Изделия электротехнические. Общие требования безопасности» ЕОМ, периферійні пристрої ЕОМ та устаткування для обслуговування, ремонту та налагодження ЕОМ по способу захисту людини від ураження електричним струмом, належать до І класу, оскільки мають подвійну ізоляцію, елемент для заземлення та провід для приєднання до джерела живлення, що має заземлюючу жилу і вилку з заземлюючим контактом. Експлуатація електроустановок і електроустаткування проводиться відповідно до НПАОП 40.1-1.01-97 «Правила безпечної експлуатації електроустановок» та НПАОП 40.1-1.21-98 «Правила безпечної експлуатації електроустановок споживачів».

Ймовірність механічного травмування може виникнути внаслідок не раціонального розташування робочих місць, захарашення робочих місць або у зв'язку з недбалістю та неухажністю обслуговуючого персоналу. Для виключення травматизму зроблено більш зручне та раціональне розташування робочих місць, таким чином збільшена відстань між ними.

У зв'язку із стресовими ситуаціями та нервово-емоційними навантаженнями у працівників може виникнути ймовірність захворювань загально-невротичного характеру.

З метою зниження нервово-емоційного напруження, стомлення зорового аналізатора, поліпшення мозкового кровообігу, подолання несприятливих наслідків гіподинамії, запобігання втоми, передбачені перерви у роботі – 15 хвилин кожні дві години, а також спеціально обладнане приміщення – кімната відпочинку.

Для оптимізації відносин у колективі проводяться тренінги із залученням психологів на теми: «Адаптація у новому колективі», «Поведінка в суспільстві».

Для запобігання кістково-м'язових порушень у зв'язку з тривалим статичним напруженням м'язів спини, шиї, рук і ніг необхідно виконувати фізичні вправи 2-3 рази протягом робочого часу.

З метою запобігання, низького рівня професійної компетенції працівників передбачено систему підвищення їх кваліфікації:

- короткострокові курси підвищення кваліфікації за фаховими програмами для банківських працівників, що проводяться із залученням провідних спеціалістів банку та інших організацій є обов'язковими насамперед для щойно зарахованих працівників банку і його філій;

- тематичні семінари організуються для співробітників головної контори і філій банку, як правило, вони направляються на тематичні семінари, що проводяться в інших організаціях, а також на внутрішньобанківські семінари із запрошенням провідних лекторів з інших установ;

- проведення тренінгів – вироблення у персоналу навиків поведінки в стандартних і нестандартних ситуаціях, зміст тренінгів визначається у кожному конкретному випадку програмами тренінгів;

– стажування проводиться в управліннях головної контори банку – для працівників філій; в інших банках і фінансових установах – для провідних співробітників і керівного складу головної контори банку.

Підвищення професійної компетенції працівників спрямоване на удосконалення професійних знань, умінь і навиків, зростання майстерності професії.

При виконанні робіт у відділі продажу банківських продуктів, робочий час працівників триває з 9:00 до 18:00 годин, п'ять днів на тиждень (8 годин на добу). Якщо виникає виробнича потреба, то працівники виконують роботу понад нормальну тривалість робочого часу і робота може тривати з дев'ятої ранку до сьомої години вечора. Людину, яка працює понад нормово необхідно заохочувати додатковими відпустками чи додатковою заробітною платою. Додаткова відпустка за ненормований робочий день належить до щорічних відпусток та надається на підставі статті 8 Закону України «Про відпустки» [67], де вказано, що щорічна додаткова відпустка за особливий характер праці надається працівникам з ненормованим робочим днем тривалістю до 7 календарних днів згідно із списками посад, робіт та професій, визначених колективним договором (угодою). Додаткова відпустка надається з метою відновлення працездатності, зміцнення здоров'я, задоволення власних життєво важливих потреб та інтересів.

Заходи по забезпеченню виробничої санітарії та гігієни праці

Внаслідок роботи за ПК, на фізіологію людини негативно впливають електромагнітні випромінювання. Щоб зменшити наслідки впливу на людину та знизити негативні показники у робочій зоні до допустимих значень, згідно з ГОСТ 12.2.007.0-75 «Изделия электротехнические. Общие требования безопасности», вироби, які створюють електромагнітні поля, повинні мати захисні елементи (екрани, поглиначі тощо). Згідно з НПАОП 0.00-1.28-10 «Правила охорони праці під час експлуатації електронно-обчислювальних машин» на робочих місцях обладнаних ПК встановлені рідкокристалічні монітори, які не є джерелами рентгенівського та електромагнітного випромінювань.

Основними причинами недостатньої або нераціональної освітленості робочих місць є несправність або нераціональний вибір освітлювальних приладів.

Незадовільна освітленість на робочому місці або на робочій зоні може бути причиною зниження продуктивності та якості праці, отримання травм. Тривале перебування в умовах зорового дискомфорту призводить до розсіювання уваги.

Розрахунок штучного освітлення:

Вихідні дані згідно варіанту:

Довжина – 12 м, ширина – 6 м, висота – 2,5 м; ЛПО, $L/h = 1,4$; колір стелі = 50%, стін = 30%, підлоги = 10%; приміщення – банківські та страхові установи; площина нормування освітленості $h_p = 0,8$ м; розряд і підрозряд зорової роботи – А-2; освітленість робочих поверхонь при загальному освітленні (E_H) = 400 лк; коефіцієнт запасу = 1,4.

1. Розрахувати кількість рядів світильників у приміщенні N_p :

$$N_p = \frac{B}{(H-h_p) \cdot [L/h]}, \text{ шт}; \quad (4.1)$$

де B – ширина приміщення, м;

H – висота приміщення, м;

h_p – висота робочої поверхні, м;

$[L/h]$ – числове значення коефіцієнта світильника.

$$N_p = \frac{6}{(2,5-0,8) \cdot 1,4} = \frac{6}{2,38} = 2,52 = 3 \text{ шт.}$$

2. Визначити максимально припустиму відстань між рядами світильників L_{max} :

$$L_{max} = \frac{B}{N_p}, \text{ м}; \quad (4.2)$$

де B – ширина приміщення, м;

N_p – кількість рядів світильників у приміщенні, шт.

$$L_{max} = \frac{6}{3} = 2 \text{ м.}$$

3. Визначити значення індексу приміщення i , що характеризує співвідношення розмірів освітлювального приміщення і висоти розміщення світильників:

$$i = \frac{A \cdot B}{(H - h_p) \cdot (A + B)}; \quad (4.3)$$

де A – довжина приміщення, м;

B – ширина приміщення, м;

H – висота приміщення, м;

h_p – висота робочої поверхні, м.

$$i = \frac{12 \cdot 6}{(2,5 - 0,8) \cdot 18} = \frac{72}{30,6} = 2,35$$

4. Визначити значення коефіцієнта використання світлового потоку η , створюваного світильниками вибраного типу:

$$\eta = 0,53$$

5. Визначити сумарний світловий потік освітлювальної установки у даному приміщенні Φ_Σ :

$$\Phi_\Sigma = \frac{E_H \cdot A \cdot B \cdot k_3 \cdot z}{\eta}, \text{ лм}; \quad (4.4)$$

де E_H – рівень нормованого загального освітлення, лк;

A – довжина приміщення, м;

B – ширина приміщення, м;

k_3 – коефіцієнт запасу (для люмінесцентних ламп $k_3 = 1,4$);

z – коефіцієнт нерівномірності (мінімальної) освітленості (відношення

середньої освітленості до мінімальної освітленості), як правило дорівнює (для люмінесцентних ламп $Z = 1,1$);

η – коефіцієнт використання світлового потоку.

$$\Phi_{\Sigma} = \frac{400 \cdot 12 \cdot 6 \cdot 1,4 \cdot 1,1}{0,53} = 83683,02 \text{ лм.}$$

6. Визначити умовну загальну кількість світильників у приміщенні N_{cv}^* :

$$N_{cv}^* = \frac{A \cdot B}{L_{\max}^2}, \text{ шт;} \quad (4.5)$$

де A – довжина приміщення, м;

B – ширина приміщення, м;

L_{\max} – максимально припустима відстань між рядами світильників, м.

$$N_{cv}^* = \frac{12 \cdot 6}{4} = 18 \text{ шт.}$$

7. Розрахувати світловий потік умовного джерела світла Φ_l^* :

$$\Phi_l^* = \frac{\Phi_{\Sigma}}{N_l^*}, \text{ лм;} \quad (4.6)$$

де Φ_{Σ} – сумарний світловий потік освітлювальної установки, лм;

N_l^* – загальна кількість ламп у світильнику, розраховується за формулою:

$$N_l^* = N_{cv}^* \cdot n, \text{ шт;} \quad (4.7)$$

де n – кількість ламп у світильнику, шт.

$$\Phi_l^* = \frac{83683,02}{72} = 1162,26 \text{ лм.}$$

$$N_l^* = 18 \cdot 4 = 72 \text{ шт.}$$

8. Вибрати тип стандартної лампи з найближчим значенням фактичного світлового потоку лампи Φ_l і знайти коефіцієнт m (співвідношення між розрахунковим світловим потоком лампи Φ_l^* та фактичним світловим потоком вибраної стандартної лампи Φ_l):

$$m = \frac{\Phi_l^*}{\Phi_l}, \quad (4.8)$$

де Φ_l – фактичний світловий потік стандартної лампи, лм;

Φ_l^* – світловий потік умовного джерела світла лм.

$$m = \frac{1162,26}{1200} = 0,97$$

9. Визначити оптимальну (фактичну) кількість світильників у приміщенні N_{cv} :

$$N_{cv} = N_{cv}^* \cdot m, \text{ шт}; \quad (4.9)$$

де N_{cv}^* – умовна загальна кількість світильників у приміщенні, шт;

m – співвідношення між розрахунковим світловим потоком лампи та фактичним світловим потоком вибраної стандартної лампи.

$$N_{cv} = 18 \cdot 0,97 = 17,46 = 18 \text{ шт.}$$

10. Визначити фактичну кількість ламп у приміщенні N_l :

$$N_l = N_{cv} \cdot n, \text{ шт}; \quad (4.10)$$

де N_{cv} – оптимальна (фактична) кількість світильників у приміщенні, шт;

n – кількість ламп у світильнику, шт.

$$N_l = 18 \cdot 4 = 72 \text{ шт.}$$

11. Визначити загальну розрахункову освітленість E_p у приміщенні, що створюється при застосуванні стандартних ламп:

$$E_p = \frac{\Phi_l \cdot N_l \cdot \eta}{A \cdot B \cdot k_z \cdot z}, \text{ лк;} \quad (4.11)$$

де Φ_l – фактичний світловий потік вибраної стандартної лампи, лм;

N_l – фактична кількість ламп у приміщенні, шт;

η – коефіцієнт використання світлового потоку;

A – довжина приміщення, м;

B – ширина приміщення, м;

k_z – коефіцієнт запасу;

z – коефіцієнт нерівномірності (мінімальної) освітленості.

$$E_p = \frac{1200 \cdot 72 \cdot 0,53}{12 \cdot 6 \cdot 1,4 \cdot 1,1} = \frac{45792}{110,88} = 412,99 \text{ лк.}$$

Отже, загальна освітленість у приміщенні, що створюється при застосуванні стандартних ламп становить 412,99 лк.

Рівні звукового тиску в октавних смугах частот, рівні звуку на робочих місцях приміщення відповідають вимогам ДСН 3.3.6.037-99 «Санітарні норми виробничого шуму, ультразвуку та інфразвуку». Зниження рівня шуму в приміщенні здійснено за допомогою:

- використання більш сучасного обладнання;
- розташування принтерів та різноманітного устаткування колективного користування на значній відстані від більшості робочих місць працівників;
- переведення жорсткого диска в режим сну (Standby), якщо комп'ютер не працює протягом визначеного часу;
- використання блоків живлення ПК з вентиляторами на гумових підвісках.

Неправильне проектування або несправність систем опалення та вентиляції в приміщенні офісу може призвести до негативних впливів на здоров'я працівників у вигляді простудних захворювань, перегрівань, проблем із дихальними шляхами тощо.

Метеорологічні умови в приміщенні офісу – температура повітря, відносна вологість повітря й швидкість його переміщення відповідають встановленим санітарно-гігієнічним вимогам ДСН 3.3.6.042-99 «Державні санітарні норми мікроклімату виробничих приміщень» і ГОСТ 12.1.005-88 (1991) «ССБТ. Общие санитарно-гигиенические требования к воздуху рабочей зоны». Роботи в офісному приміщенні, належать до категорії І б – легка робота, тому передбачені наступні оптимальні значення параметрів мікроклімату:

– у холодний період: температура 21-23°C; відносна вологість: 40-60%; швидкість переміщення повітря: 0,1 м/с;

– у теплий період: температура 22-24°C; відносна вологість: 40-60%; швидкість переміщення повітря: 0,2 м/с.

Оптимальні рівні позитивних (n+) і негативних (n-) іонів у повітрі приміщення відповідають вимогам ГН 2152-80 «Санітарно-гігієнічні норми допустимих рівнів іонізації повітря виробничих та громадських приміщень» і становить: n+ = 1500-30000 (шт. на 1 см³); n- = 3000-5000 (шт. на 1 см³). Підтримка оптимального рівня легких позитивних і негативних аероіонів у повітрі на робочих місцях забезпечується за допомогою біполярних коронних аероіонізаторів.

Заходи з пожежної безпеки

Забезпечення пожежної безпеки є важливою частиною політики відділення ПАТ АБ «Укргазбанк» щодо охорони життя та здоров'я своїх працівників.

Пожежна безпека в даній банківській установі регламентується державними стандартами НАПБ А.01.001-2014 «Правила пожежної безпеки в Україні».

При прийомі на роботу з працівниками проводиться інструктаж з техніки пожежної безпеки, періодично здійснюються перевірки приміщення на предмет дотримання норм пожежної безпеки.

У приміщенні відділу продажу банківських продуктів, відділення ПАТ АБ

«Укргазбанк» знаходяться дерев'яні й пластикові меблі, паперова документація тощо. Таким чином, відповідно до стандартів безпеки дане приміщення за вибухопожежною та пожежною небезпекою відноситься до категорії Д, а за класами робочих зон з вибухової та пожежної небезпеки – до класу А та класу Е.

У відділі продажу банківських продуктів основними причинами пожежі можуть бути: коротке замикання електропроводки, несправність комп'ютерної техніки та іншого електрообладнання. На робочих місцях працівників, в безпосередній близькості один від одного кріпляться комутаційні кабелі, апаратура, периферійні пристрої, вузли які нагріваються до 80-100 °С.

Для відводу надлишкової теплоти від персонального комп'ютера служать системи вентиляції та кондиціонування повітря. При цьому можливе оплавлення ізоляції сполучних проводів, їх оголення, і, як наслідок, коротке замикання, яке супроводжується іскрінням.

У відділі продажу банківських продуктів передбачені заходи як щодо попередження виникнення пожежі, так і щодо успішної евакуації людей та матеріальних цінностей, у випадку її виникнення.

Так, на випадок виникнення пожежі, приміщення відділу продажу банківських продуктів обладнане засобами автоматичного пожежогасіння та сигналізації про пожежу. Для ліквідації пожежі в даному відділі є один вуглеводний вогнегасник (ОУ-5).

У даному приміщенні також застосовують спринклерні водяні установки, що призначені для своєчасного виявлення займання, оповіщення про пожежу, локалізації пожежі та локально-поверхневого пожежогасіння. Крім того, у відділенні ПАТ АБ «Укргазбанк» є ще один вуглеводний вогнегасник (ОУ-5), сухий пісок та вода, що використовується для гасіння пожежі.

В ПАТ АБ «Укргазбанк» розроблений план евакуації та Інструкція «Про заходи пожежної безпеки для службових приміщень» на випадок пожежі і ознайомлені з ним всі працівники відділення. Вищезазначена інструкція знаходиться в кожному кабінеті або коридорі разом з планом евакуації. Шляхи евакуації утримуються вільними. В установі встановлено суворий пожежний режим (порядок

огляду і закриття приміщень після закінчення роботи, вимкнення електроприладів, освітлення).

Оскільки відстань від найбільш віддаленого місця до виходу з приміщення не перевищує 25 м застосування одного евакуаційного виходу є припустимим. При цьому вимоги щодо розмірів проходу дотримані: висота повинна бути не менше 2 м, а ширина – 1 м.

Отже, можна зробити висновок про достатнє забезпечення пожежної безпеки у відділі продажу банківських продуктів, а також в цілому по відділенню ПАТ АБ «Укргазбанк».

Заходи по забезпеченню безпеки у надзвичайних ситуаціях

Єдина державна система цивільного захисту, її складові та режими функціонування.

Єдина державна система цивільного захисту – сукупність органів управління, сил і засобів центральних та місцевих органів виконавчої влади, Ради міністрів Автономної Республіки Крим, виконавчих органів рад, підприємств, установ та організацій, які забезпечують реалізацію державної політики у сфері цивільного захисту [68].

Основною метою функціонування єдиної державної системи цивільного захисту є забезпечення реалізації державної політики у сфері цивільного захисту у мирний час та в особливий період [68].

Основними завданнями єдиної державної системи цивільного захисту є [68]:

- забезпечення готовності міністерств та інших центральних та місцевих органів виконавчої влади, органів місцевого самоврядування, підпорядкованих їм сил і засобів до дій, спрямованих на запобігання і реагування на надзвичайні ситуації;

- забезпечення реалізації заходів щодо запобігання виникненню надзвичайних ситуацій;

- навчання населення щодо поведінки та дій у разі виникнення надзвичайної ситуації;

- виконання державних цільових програм, що спрямовані на запобігання

надзвичайним ситуаціям, забезпечення сталого функціонування підприємств, установ та організацій, зменшення можливих матеріальних втрат;

- створення, раціональне збереження і використання резерву матеріальних та фінансових ресурсів, необхідних для запобігання і реагування на надзвичайні ситуації;

- опрацювання інформації про надзвичайні ситуації, видання інформаційних матеріалів з питань захисту населення і територій від наслідків надзвичайних ситуацій;

- прогнозування і оцінка соціально-економічних наслідків надзвичайних ситуацій, визначення на основі прогнозу потреби в силах, засобах, матеріальних та фінансових ресурсах;

- оповіщення населення про загрозу та виникнення надзвичайних ситуацій, своєчасне та достовірне інформування про фактичну обстановку і вжиті заходи;

- захист населення у разі виникнення надзвичайних ситуацій;

- проведення рятувальних та інших невідкладних робіт щодо ліквідації наслідків надзвичайних ситуацій, організація життєзабезпечення постраждалого населення;

- пом'якшення можливих наслідків надзвичайних ситуацій у разі їх виникнення;

- здійснення заходів щодо соціального захисту постраждалого населення;

- реалізація визначених законом прав у сфері захисту населення від наслідків надзвичайних ситуацій, в тому числі осіб (чи їх сімей), що брали безпосередньо участь у ліквідації цих ситуацій;

- інші завдання, визначені законом.

Керівництво єдиною державною системою цивільного захисту здійснює Кабінет Міністрів України.

Безпосереднє керівництво діяльністю єдиної державної системи цивільного захисту здійснює Державна служба України з надзвичайних ситуацій.

Єдина державна система цивільного захисту складається з постійно діючих функціональних і територіальних підсистем та їх ланок.

Функціональні підсистеми єдиної державної системи цивільного захисту створюються центральними органами виконавчої влади у відповідній сфері суспільного життя [69]. Положення про функціональні підсистеми розробляються на підставі типового положення про таку підсистему і затверджуються центральними органами виконавчої влади, що їх створили. У разі якщо діяльність центральних органів виконавчої влади спрямовується і координується Кабінетом Міністрів України через відповідного міністра, зазначені положення затверджуються такими міністрами за погодженням із центральним органом виконавчої влади, який забезпечує формування та реалізує державну політику у сфері цивільного захисту.

Безпосереднє керівництво функціональною підсистемою покладається на керівника органу, суб'єкта господарювання, що створив таку підсистему [69].

До складу функціональних підсистем входять органи управління та підпорядковані їм сили цивільного захисту, відповідні суб'єкти господарювання, які виконують завдання цивільного захисту.

Територіальні підсистеми єдиної державної системи цивільного захисту діють в Автономній Республіці Крим, областях, містах Києві та Севастополі.

Ланки територіальних підсистем створюються [69]:

а) Радою міністрів Автономної Республіки Крим – у районах Автономної Республіки Крим;

б) районними, районними у містах Києві та Севастополі державними адміністраціями – у районах, районах у містах Києві та Севастополі;

в) органами місцевого самоврядування – в обласних центрах, у містах обласного і районного значення.

Положення про ланку територіальної підсистеми затверджується органом, що її створив.

Безпосереднє керівництво територіальною підсистемою Автономної Республіки Крим покладається на Раду міністрів Автономної Республіки Крим.

Залежно від масштабу і особливостей надзвичайної ситуації, що прогнозується або виникла, в Україні або в межах конкретної її території

встановлюється один із таких режимів функціонування єдиної державної системи цивільного захисту [68]:

- повсякденного функціонування;
- підвищеної готовності;
- надзвичайної ситуації;
- надзвичайного стану.

В умовах нормальної виробничо-промислової, радіаційної, хімічної, сейсмічної, гідрогеологічної, гідрометеорологічної, техногенної та пожежної обстановки та за відсутності епідемій, епізоотій, епіфітотій єдина державна система цивільного захисту функціонує в режимі повсякденного функціонування [68].

Підставами для тимчасового введення в Україні або в межах конкретної її території для єдиної державної системи цивільного захисту режиму підвищеної готовності є [68]:

- а) на державному рівні – загроза виникнення надзвичайної ситуації державного рівня;
- б) на регіональному рівні – загроза виникнення надзвичайної ситуації регіонального рівня;
- в) на місцевому рівні – загроза виникнення надзвичайної ситуації місцевого рівня.

Підставами для тимчасового введення в Україні або в межах конкретної її території для єдиної державної системи цивільного захисту режиму надзвичайної ситуації є [69]:

- а) на державному рівні – виникнення надзвичайної ситуації, що класифікується як ситуація державного рівня;
- б) на регіональному рівні – виникнення надзвичайної ситуації, що класифікується як ситуація регіонального рівня;
- в) на місцевому рівні – виникнення надзвичайної ситуації, що класифікується як ситуація місцевого рівня.

Рівень надзвичайної ситуації визначається відповідно до порядку класифікації надзвичайних ситуацій за їх рівнями, затвердженого постановою КМУ

від 24 березня 2004 р. № 368 [70].

Режим підвищеної готовності та режим надзвичайної ситуації в Україні або в межах конкретної її території вводиться [69]:

- а) за рішенням Кабінету Міністрів України – на території держави або її окремих регіонів;
- б) за рішенням Ради міністрів Автономної Республіки Крим, обласних, Київської та Севастопольської міських держадміністрацій – на території відповідного регіону;
- в) за рішенням райдержадміністрацій та органів місцевого самоврядування – на території відповідного району (міста).

У період дії надзвичайного стану в разі його введення єдина державна система цивільного захисту функціонує відповідно до вимог Кодексу цивільного захисту України [69] та з урахуванням особливостей, що визначаються згідно із Законом України «Про правовий режим надзвичайного стану» [71] та іншими нормативно-правовими актами.

В особливий період єдина державна система цивільного захисту функціонує відповідно до вимог Кодексу цивільного захисту України [69] та з урахуванням особливостей, що визначаються згідно із Законами України «Про правовий режим воєнного стану» [72], а також іншими нормативно-правовими актами. З моменту оголошення рішення про мобілізацію (крім цільової) або доведення його до виконавців стосовно прихованої мобілізації чи введення воєнного стану в Україні або в окремих її місцевостях єдина державна система цивільного захисту переводиться у режим функціонування в умовах особливого періоду в повному обсязі або у межах відповідних регіонів.

Таким чином, єдина державна система цивільного захисту дозволяє, з одного боку, підвищити ефективність захисту від надзвичайних ситуацій природного і техногенного характеру, а з іншого, – забезпечити чітку координацію сил цивільного захисту, що залучаються під час надзвичайних ситуацій – центральних і місцевих органів влади, рятувальників, комунальних служб, підприємств, волонтерів – і створити дієві механізми для оперативного інформування населення.

Здійснивши аналіз стану охорони праці у відділенні ПАТ АБ «Укргазбанк» можна зробити висновок, що він повністю відповідає нормам технічної безпеки, визначених Законом України «Про охорону праці» [73], системою стандартів безпеки праці, санітарними нормами та правилами, що регулюють безпеку праці.

Регулярно проводяться інструктажі, роз'яснювальні роботи, які спрямовані на запобігання виникненню небезпеки під час роботи. Нормативні акти і документальне супроводження у вигляді внутрішніх інструкцій, наказів, положень регулюють весь комплекс заходів щодо охорони праці у банку і дотримуються всіма працівниками установи.

Розташування робочих місць працівників в основному відповідають вимогам, зазначених в нормативних актах. У кожному кабінеті знаходяться вогнегасники, а також приміщення обладнанні пожежними оповіщувачами.

У банку кожного року розробляються заходи щодо профілактики виробничого травматизму та професійних захворювань, які включаються в колективні договори, забезпечуються технічною документацією, джерелами фінансування та матеріальними ресурсами.

З метою покращення стану охорони праці у банку та його структурних відділеннях слід вжити наступні заходи:

- надати працівникам перерви для відпочинку від постійної роботи з комп'ютерами та забезпечення неодноманітної, цікавої роботи;
- надавати працівникам банку рекомендації для самостійних занять по зниженню зорового перевантаження працівників, для зняття розумової та м'язової втоми;
- поліпшити якість інструктажів, що проводяться з працівниками банку;
- покращити обслуговуючі приміщення для працівників банку, зокрема обладнати відповідні місця для паління, які були б безпечними з точки зору пожежної безпеки;
- перемістити працівників із недостатньо освітлених зон в інші приміщення;
- здійснювати фінансування заходів по охороні праці у достатньому обсязі.

ВИСНОВКИ

За результатами проведеного дослідження сформульовано ряд висновків теоретичного, методичного та науково-практичного змісту, які вирішують визначені завдання магістерської роботи відповідно до поставленої мети:

1. Розглянувши ринок банківських послуг його сутність, види та структуру слід відмітити, що сучасні комерційні банки пропонують велике розмаїття банківських послуг, як для корпоративних, так і для індивідуальних клієнтів. Значна конкуренція між банками, спонукає їх впроваджувати нові банківські послуги та підвищувати їх якість. В економічній літературі не склалося єдиного загальноприйнятого визначення ринку банківських послуг та банківської послуги в тому числі. Переважна більшість науковців, пропонує розглядати ринок банківських послуг з погляду продуктової структури, за географічним охопленням та за перспективами розвитку.

2. Опановано методи аналізу ринку банківських послуг. Глибина і спрямування аналізу ринку банківських послуг залежить в значному ступені від характеру діяльності банку, видів послуг, що надаються ним для юридичних і фізичних осіб, міри їхньої диверсифікації, розмірів капіталу і рівня прибутків банку. Крім того, масштаб досліджень визначається також метою і стратегією банку, а саме: рішеннями відносно змін його діяльності, виходу на ринок з новими банківськими продуктами тощо.

3. Розглянуто нормативно-правові засади діяльності ринку банківських послуг. Можемо відмітити, що саме НБУ здійснює регулювання ринку банківських послуг через затвердження системи норм, які визначають загальні принципи функціонування банків, порядок забезпечення контролю за їх діяльністю та відповідальність за порушення банківського законодавства.

4. Здійснивши аналіз ринку банківських послуг в Україні протягом 2014-2017 рр. слід констатувати, що під тиском макроекономічних і політичних шоків у сукупності з військовим конфліктом проблеми в банківській системі вилилися в

системну банківську кризу 2014-2016 рр. Якщо, до початку поточної кризи, станом на 01.01.2014 року банківська система налічувала 180 установ, то станом на початок літа 2017 року функціонувало лише 90 банків.

Наприкінці грудня 2016 року ПАТ КБ «ПриватБанк» перейшов у власність держави. Як наслідок, змінилася структура банківського сектору: частка державних банків у чистих активах збільшилася до 51,4% станом на 31.12.2016 року (з 18,1% на кінець 2013 року), а за депозитами населення – майже у чотири з половиною рази – до 59,5%. Позиції державних банків посилилися: їхня частка у чистих активах та депозитах населення зросла на 4,2 та 2,8 в. п. до 55,6% та 62,3% відповідно на кінець II кв. 2017 року.

За 2014-2017 рр. значно погіршилися ключові показники банківської системи: якість активів, структура зобов'язань, адекватність капіталу, ліквідність, результати діяльності, рентабельність, про що свідчать показники діяльності банківської системи.

Нині, однією з найголовніших проблем банків України є прострочені кредити, частка яких становить близько 25% обсягу кредитного портфеля.

На сьогодні, головними завданнями банків є: подальше нарощування капіталу, забезпечення дохідності, і як результат, прибутковості своєї діяльності, підвищення рентабельності, розширення та підвищення якості пропонованих клієнтам послуг.

Протягом 2014-2017 рр. банки дедалі більше поклалися на внутрішні джерела фінансування, а не на зовнішнє фінансування. Поліпшення ліквідності внаслідок повернення до банків коштів клієнтів, а також поступове зменшення Національним банком облікової ставки з 22% до 14% протягом 2016 року, та 12,5% на кінець II кв. 2017 року створили передумови для зниження ставок за депозитами. Скорочення загального обсягу кредитного портфелю відбувалося внаслідок зменшення протягом досліджуваного періоду суми кредитів, наданих фізичним особам.

Протягом 2014-2016 рр. чисті збитки банківської системи зросли в 3 рази, з 52 966 млрд. грн. до 159 млрд. грн. (без урахування неплатоспроможних банків).

Нині вітчизняні банки пропонують широкий асортимент банківських послуг. В Україні серед перспективних напрямів функціонування комерційних банків особливе місце належить трастовим операціям. Важливе місце серед нетрадиційних банківських операцій займають факторингові, форфейтингові та лізингові операції. Розвиток українського ринку операцій форфейтингу стримується віднесенням України до країн з високим ризиком інвестицій. Вітчизняний ринок лізингу розвивається за європейською моделлю, тому що більша його частина (майже 80%) контролюється банками другого рівня. Перешкодою для поширення факторингу в нашій країні є насамперед неврегульованість законодавчої та нормативної бази. Конкуренція в банківській галузі так загострилася, що постійний пошук і впровадження нових видів послуг стають для багатьох банків питанням не тільки лідерства, а й виживання.

Банківська система України переживає важкі часи, реагуючи на зміни в економічному та соціальному середовищі скороченням кількості банків, що у ній функціонують, скороченням обсягів їх регулятивного капіталу. Щорічне нарощення запасів ліквідності банками України, наслідком якого є зменшення доходності, із одночасним нарощенням витрат призвело до суттєвого зменшення прибутків і навіть до виникнення постійних збитків у банківській системі України.

5. Надано загальну характеристику учасників ринку банківських послуг на прикладі ПАТ АБ «Укргазбанк» та АТ «Укрексімбанк» та проаналізовано їх діяльність.

Публічне акціонерне товариство акціонерний банк «Укргазбанк» є правонаступником ЗАТ «Інтергазбанк» та АТЗТ «Хаджибейбанк», зареєстрованого Національним банком України 21 липня 1993 року (реєстраційний № 183). Публічне акціонерне товариство «Державний експортно-імпортний банк України» (скорочено АТ «Укрексімбанк») був створений 3 січня 1992 року.

Протягом 2014-2016 рр. обсяг коштів клієнтів ПАТ АБ «Укргазбанк» збільшився на 33 805 308 тис. грн., або на 273,16%. ПАТ АБ «Укргазбанк» пропонує клієнтам різноманітні депозитні продукти: класичні депозити з виплатою відсотків щомісячно або в кінці строку, продукти з можливістю поповнення, депозитні

програми, які передбачають можливість автоматичного продовження строку дії договору.

Протягом 2014-2016 рр. обсяг коштів клієнтів АТ «Укресімбанк» збільшився на 23 796 808 тис. грн., або на 38,38%. АТ «Укресімбанк» пропонує ряд депозитів з різними термінами розміщення, відсотковими ставками й умовами виплати відсотків. Клієнти можуть відкрити рахунок у національній валюті, доларах США, євро та російських рублях.

Кредитний портфель ПАТ АБ «Укргазбанк» протягом 2014-2016 рр. збільшився на 10 624 555 тис. грн., або на 109,23% та станом на 01.01.2017 року кредитний портфель становив 20 351 584 тис. грн. Протягом 2014-2016 рр. ПАТ АБ «Укргазбанк» працював над підвищенням конкурентоспроможності існуючої продуктової лінійки, розширенням переліку партнерських програм кредитування та впровадженням інноваційних продуктів та еко-продуктів.

Кредитний портфель АТ «Укресімбанк» з урахуванням нарахованих доходів та за вирахуванням резервів станом на 01.01.2017 року складає 58 426 564 тис. грн., що на 8 452 481 тис. грн., або на 16,91% більше порівняно з даними 2015 року. У сфері кредитування АТ «Укресімбанк» проводив консервативну та виважену політику: активні операції здійснювались одночасно з посиленням заходів, спрямованих на мінімізацію кредитних ризиків, покращення якості обслуговування клієнтів, забезпечення прийнятого рівня доходності кредитної діяльності.

Найважливішою складовою інвестиційної діяльності ПАТ АБ «Укргазбанк» та АТ «Укресімбанк» є формування та управління власним портфелем цінних паперів. Найбільшу частку в портфелі цінних паперів банків займали інвестиційні цінні папери наявні для продажу. Сформований банком портфель цінних паперів диверсифікований як за валютами, так і за ризиками.

Протягом 2014-2016 рр. ПАТ АБ «Укргазбанк» активно проводив операції на міжбанківському валютному ринку, здійснюючи операції з купівлі-продажу валюти як для забезпечення власних потреб, так і за рахунок та за дорученнями клієнтів з метою обслуговування експортно-імпортних операцій. Оскільки АТ «Укресімбанк» є одним із лідерів банківської системи України, здійснення операцій на валютних

та грошових ринках є одним з найбільших і найважливіших сегментів його діяльності.

Діяльність сучасних комерційних банків не обмежується традиційними банківськими операціями, а охоплює широкий діапазон банківських послуг відповідно до потреб своїх клієнтів. Серед нетрадиційних операцій, ПАТ АБ «Укргазбанк» та АТ «Укрексімбанк» надають клієнтам широкий спектр конкурентоспроможних, високотехнологічних банківських послуг.

б. Запропоновано впровадження концепції Банк 3.0 як нової стратегії розвитку ринку банківських послуг. Головною особливістю концепції Банк 3.0 є мобільність. Мобільний банкінг – повноцінне фінансове обслуговування за допомогою планшетів і смартфонів, включає в себе мобільні платежі (спрощення розрахунків), прямі P2P-платежі, безконтактні платежі за допомогою вбудованих NFC-чіпів, геолокацію споживачів і надання пропозицій щодо можливих послуг за місцем споживання, мобільні гаманці та інші інструменти зберігання коштів, віртуальні гроші. Для сучасного цифрового банку електронний канал обслуговування стає спільною платформою для всіх інших каналів взаємодії: мобільного, по телефону, через Інтернет, у відділеннях. Багатоканальність обслуговування клієнтів доповнюється омніканальністю. Впроваджується проактивна випереджаюча взаємодія з клієнтами в різних життєвих ситуаціях, замість реактивного обслуговування у відділення банку. На сьогодні все активніше використовується краудсорсинг як механізм створення нових продуктів і послуг, що користуються миттєвою підтримкою клієнтів, оскільки вони були створені з врахуванням потреб більшості клієнтів і для клієнтів. Перспективним для банків є об'єднання цифрових і банківських технологій, створення фінансових інкубаторів. Інноваційні моделі відділень майбутнього набувають різної форми: «магазини», «сервісно-торгові центри», «кафе», виїзні відділення, автоматизовані відділення та центри обслуговування.

Стратегічною метою економічної політики повинно стати виведення України у високотехнологічні промислові лідери Європи і суттєве зростання рівня життя всього суспільства на стабільній якісній основі. Головною метою реалізації

Стратегії розвитку банківської системи України є розбудова фінансово потужної, прибуткової і стабільної банківської системи, яка ефективно виконує свою основну функцію – оптимальний перерозподіл капіталу в економіці для фінансування інтенсивного стійкого економічного зростання на основі високотехнологічної індустріалізації, розвитку інфраструктури, науки, освіти і добробуту населення в цілому.

Досягнення поставленої мети передбачає виконання наступних стратегічних цілей:

- реалізація реформи монетарної політики через розвиток її операційної системи для вирівнювання накопичених монетарних дисбалансів, оптимального управління ліквідністю, оптимізації процентної політики;
- оптимізація валютного регулювання і валютно-курсової політики для забезпечення валютної стабільності,
- вдосконалення банківського регулювання і банківського нагляду;
- створення ефективної та дієвої Ради НБУ і розвиток при Раді НБУ потужного науково-дослідницького і експертно-аналітичного центру для розробки і моніторингу реалізації Стратегії монетарної політики, спрямованої на забезпечення валютної стабільності і помірних темпів інфляції, та створення монетарних передумов переходу від моделі сировинного приросту до високотехнологічної промислової економіки;
- розвиток цивілізованого конкурентного ринку банківських послуг на базі сучасної ринкової інфраструктури, нових технологій, дотримання антимонопольного законодавства, недопущення рейдерства.

7. Здійснивши аналіз стану охорони праці у відділенні ПАТ АБ «Укргазбанк» можна зробити висновок, що він повністю відповідає нормам технічної безпеки, визначених Законом України «Про охорону праці», системою стандартів безпеки праці, санітарними нормами та правилами, що регулюють безпеку праці.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Шелудько В.М. Фінансовий ринок : підручн. / В.М. Шелудько. – 3-тє вид., стер. – К. : Знання, 2015. – 535 с.
2. Лютий І.О. Банківський маркетинг : підручн. [для студ. вищ. навч. закл.] / І.О. Лютий, О.О. Солодка – К. : Центр учбової літератури, 2010. – 776 с.
3. Нікітін А.В. Маркетинг у банку : навч.-метод. посіб. для самот. вивч. дисц. / А.В. Нікітін, Т.Г. Іванова, І.Г. Брітченко, О.М. Момот ; за заг. ред. А.В.Нікітіна. – К. : КНЕУ, 2010. – 474 с.
4. Угнівенко Р.Р. Теоретичні аспекти сутності ринку банківських продуктів та послуг / Р.Р. Угнівенко // Вісник Львівської комерційної академії. Серія економічна. – 2014. – Вип. 45. – С. 136-140.
5. Шевцова М.Ю., Солодовник Ю.О. Ринок банківських послуг : динаміка розвитку та сегментації / М.Ю. Шевцова, Ю.О. Солодовник // Вісник Дніпропетровського університету. – 2011. – № 5 (2). – С. 149-155.
6. Ткачук В.О. Маркетинг у банку : навч. посіб. / В.О. Ткачук. – Тернопіль : «ТАЙП», 2010. – 270 с.
7. Шпильовий В.А. Підходи до класифікації банківських послуг / В.А. Шпильовий // Економіка та держава. – 2016. – № 1. – С. 27-30.
8. Закон України «Про банки та банківську діяльність» від 07.12.2000 р. № 2121-111 (зі змінами та доповненнями) // Відомості Верховної Ради України (ВВР), 2001, № 5-6, ст. 30 [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/2121-14>
9. Фімяр С.В. Економічна сутність банківських послуг / С.В. Фімяр // Збірник наукових праць Черкаського державного технологічного університету. Сер. : Економічні науки. – 2012. – Вип. 31. – Ч. 1. – С. 127-130.
10. Телінгер М.Ю. Сутність та особливості визначення поняття «банківська послуга» / М.Ю. Телінгер // Прометей. – 2011. – № 1 (34). – С. 233-235.
11. Трохименко В.І. Сутність та структура сучасного ринку банківських

послуг / В.І. Трохименко // Вісник АПСВ ФПУ. – 2010. – № 2. – С. 76-81.

12. Корчинська О.А. Банківська послуга : теоретико-методологічні аспекти / О.А. Корчинська, М.Ю. Веселова // Економіка. Проблеми економічного становлення. – 2013. – № 4. – С. 41-45.

13. Роговський С.В. Категорія «Банківська послуга» : визначення і особливості / С.В. Роговський // Ринок цінних паперів України. – 2013. – № 9-10. – С. 69-76.

14. Череп А.В. Банківські операції : навч. посібник / А.В. Череп, О.Ф. Андросова – К. : Кондор, 2008. – 410 с.

15. Андрос С.В. Теоретичні засади організації та функціонування світового ринку банківських послуг / С.В. Андрос // Сучасні проблеми економіки і менеджменту : тези доповідей міжнародної науково-практичної конференції, 10-12 листопада 2011 року, – Львів : Видавництво Львівської політехніки, 2011. – С. 449-450.

16. Чернюк Д.С. Концептуальні основи функціонування світового ринку банківських послуг / Д.С. Чернюк // Науковий вісник Херсонського державного університету. – 2014. – Вип. 7. – Ч. 1. – С. 160-164.

17. Бондаренко Л.А. Ринок банківських продуктів і послуг : поняття та сегментація [Електронний ресурс] / Л.А. Бондаренко, І.О. Жук // Ефективна економіка. – 2013. – № 6. – Режим доступу до журн.: <http://www.economy.nauka.com.ua/?op=1&z=2121>

18. Васильєва Т.А. Маркетинг у банку [Текст] : навчальний посібник / за заг. ред. проф. Т.А. Васильєвої ; Т.А. Васильєва, С.М. Козьменко, І.О. Школьник та ін. ; Державний вищий навчальний заклад «Українська академія банківської справи Національного банку України». – Суми : ДВНЗ «УАБС НБУ», 2014. – 353 с.

19. Офіційний сайт Національного банку України [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.bank.gov.ua>

20. Закон України «Про Національний банк України» від 20.05.1999 р. № 679-14 (зі змінами та доповненнями) // Відомості Верховної Ради України (ВВР), 1999, № 29, ст. 238 [Електронний ресурс]. – Режим доступу:

<http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/679-14>

21. Костюченко А.О. Банківське право : підручник / А.О. Костюченко 2-ге вид., переробл. та допов., – К. : Атіка, 2011. – 376 с.

22. Коваленко М.М. Сутність і складові механізму державного регулювання банківського сектору економіки / М.М. Коваленко // Теорія та практика держ. упр. : зб. наук. пр. – Х. : Магістр, 2011. – Вип. 2 (33). – С. 182-191.

23. Постанова Національного Банку України «Про затвердження Інструкції про порядок регулювання діяльності банків в Україні» від 28.08.2001 р. № 368 із змінами, внесеними згідно з постановою КМУ № 104 від 20.10.2017 р. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/z0841-01>

24. Юдіна С.В. Особливості виконання економічних нормативів НБУ комерційними банками / С.В. Юдіна, С.М. Ганзюк, К.А. Шкарупа // Науковий вісник Дніпровського державного технічного університету. – 2017. – № 3 (43). – С. 890-894.

25. Закон України «Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг» від 12.07.2001 р. № 2664-III (зі змінами та доповненнями) // Відомості Верховної Ради України (ВВР), 2002, № 1, ст. 1 [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/2664-14>

26. Закон України «Про систему гарантування вкладів фізичних осіб» від 23.02.2012 р. №4452-VI (зі змінами та доповненнями) // Відомості Верховної Ради України (ВВР), 2012, № 50, ст. 564 [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/4452-17>

27. Закон України «Про платіжні системи та переказ коштів в Україні» від 05.04.2001 р. № 2346-III (зі змінами та доповненнями) // Відомості Верховної Ради України (ВВР), 2001, № 29, ст. 137 [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon0.rada.gov.ua/laws/show/2346-14>

28. Закон України «Про державне регулювання ринку цінних паперів в Україні» від 30.10.1996 р. № 448/96-ВР (зі змінами та доповненнями) // Відомості Верховної Ради України (ВВР), 1996, № 51, ст. 292 [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/448/96>

29. Декрет Кабінету Міністрів України «Про систему валютного регулюва-

ння і валютного контролю» від 19.02.1993 р. № 15-93 (зі змінами та доповненнями) // Відомості Верховної Ради України (ВВР), 1993, № 17, ст. 184 [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon0.rada.gov.ua/laws/show/15-93>

30. Постанова Кабінету Міністрів України «Про затвердження методик проведення аналізу впливу та відстеження результативності регуляторного акта Національного банку України» від 14 квітня 2004 р. № 471 [Електронний ресурс] – Режим доступу: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/471-2004>

31. Осадчук С.В. Механізм державного регулювання банківської діяльності / С.В. Осадчук // Науковий вісник Одеського регіонального інституту державного управління. – 2010. – № 3 (6). – С. 153-158.

32. Річний звіт Національного банку України за 2016 рік [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://bank.gov.ua/doccatalog/document?id=49064031>

33. Огляд банківського сектору. Серпень 2017 [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://bank.gov.ua/doccatalog/document?id=53734970>

34. Огляд банківського сектору. Лютий 2017 [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://bank.gov.ua/doccatalog/document?id=43633516>

35. Позиція України в рейтингу країн світу за Індексом глобальної конкурентоспроможності 2016-2017 [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://edclub.com.ua/analityka/pozyciya-ukrayiny-v-reytyngu-krayin-svitu-za-indeksom-globalnoyi-konkurentospromozhnosti-1>

36. Звіт про фінансову стабільність. Червень 2017 [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://bank.gov.ua/doccatalog/document?id=50604896>

37. Андросова О.Ф. Сучасний стан депозитних операцій комерційних банків України, проблеми та шляхи їх вирішення / О.Ф. Андросова, Т.В. Волощук // Вісник Запорізького національного університету: Збірник наукових праць. Економічні науки. – 2017. – № 2 (34) – С. 85-93;

38. Андросова, О.Ф. Сучасний стан кредитних операцій комерційних банків України та напрями їх удосконалення // О.Ф. Андросова, Т.В. Волощук (ст. гр. ФЕУ-122м, ФЕУ) // Особливості економічних реформ в Україні, пов'язаних з вимогами євроінтеграцій: монографія / за ред. С.В. Шарової, Н.М. Левченко; М-во освіти і

науки України; Запор. нац. техн. ун-т. – Запоріжжя: СТАТУС, 2017. – С. 114-123.

39. Андросова, О.Ф. Проблеми функціонування ринку банківських послуг в сучасних умовах / О.Ф. Андросова, Т.В. Волощук (ст. гр. ФЕУ-122 м, ФЕУ) // Всеукраїнська науково-практична Інтернет – конференція «Модифікація обліку, аналізу та аудиту в контексті євроінтеграційних процесів в Україні» 6-7 квітня 2017. : тези докл. ЗНТУ – 3., 2017.

40. Гнатів О.А. Перспективи розвитку і вдосконалення ринку банківських послуг в Україні / О.А. Гнатів, Л.М. Смага // Вісник університету банківської справи. – 2015. – № 3 (24). – С. 47-52.

41. Костенко В.М. Сучасний стан та перспективи розвитку ринку лізингових послуг в Україні / В.М. Костенко // Молодий вчений. – 2015 – № 12 (2). – С. 52-55.

42. Огляд умов банківського та небанківського факторингу [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://factoring-finance.com.ua/ru/oglyad-umov-bankivskogo-ta-nebankivskogo-factoringu-na-pochatok-2016-roku/>

43. Перша факторингова угода ПАТ «Альфа-Банк Україна» і ПАТ «Укрсоцбанк» в онлайн сервісі електронного факторингу FactorEx [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://news.finance.ua/ru/news/-/408845/pervaya-factoringovaya-sdelka-alfa-bank-ukraina-i-ukrsotsbank-v-onlajn-servise-elektronного-factoringa-factorex>

44. Які новинки в е-банкінгу з'явилися і були впроваджені в 2016 році? – Коментують експерти [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://www.bankchart.com.ua/e_banking/statti/yaki_novinki_v_e_bankingu_z_yavilisya_i_buli_vprovadzheni_v_2016_rotsi_komentuyut_eksperti

45. Річна фінансова звітність ПАТ АБ «Укргазбанк» за 2014 рік [Електронний ресурс]. – Режим доступу: [https://www.ukrgasbank.com/upload/file/2014_\(7\).pdf](https://www.ukrgasbank.com/upload/file/2014_(7).pdf)

46. Річний звіт ПАТ АБ «Укргазбанк» за 2014 рік [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://www.ukrgasbank.com/upload/file/richzvit2014.pdf>

47. Річний звіт ПАТ АБ «Укргазбанк» за 2015 рік [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://www.ukrgasbank.com/upload/file/richzvit2015.pdf>

48. Річний звіт ПАТ АБ «Укргазбанк» за 2016 рік [Електронний ресурс]. – Режим доступу: https://www.ukrgasbank.com/upload/file/ugb_zvit_2016.pdf
49. Річна фінансова звітність ПАТ АБ «Укргазбанк» за 2015 рік [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://www.ukrgasbank.com/upload/finotchet2015ukr.pdf>
50. Річна фінансова звітність ПАТ АБ «Укргазбанк» за 2016 рік [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://www.ukrgasbank.com/upload/IFRS%20financial%20statements.pdf>
51. Річна фінансова звітність АТ «Укрексімбанк» за 2016 рік [Електронний ресурс]. – Режим доступу: https://www.eximb.com/upload/app_links/2016-UkrEximBank-Separate-FS_Ukr_Final.pdf
52. Річна фінансова звітність АТ «Укрексімбанк» за 2015 рік [Електронний ресурс]. – Режим доступу: https://www.eximb.com/upload/app_links/UEB_separate_FS_2015_signed.pdf
53. Річна фінансова звітність АТ «Укрексімбанк» за 2014 рік [Електронний ресурс]. – Режим доступу: https://www.eximb.com/upload/app_links/HY2014-EXIM-separated-report-311214-Ukr.pdf
54. Річна інформація емітента цінних паперів АТ «Укрексімбанк» за 2014 рік [Електронний ресурс]. – Режим доступу: https://www.eximb.com/upload/app_links/00032112_2014.pdf
55. Річна інформація емітента цінних паперів АТ «Укрексімбанк» за 2015 рік [Електронний ресурс]. – Режим доступу: https://www.eximb.com/upload/app_links/00032112_2015.pdf
56. Річна інформація емітента цінних паперів АТ «Укрексімбанк» за 2016 рік [Електронний ресурс]. – Режим доступу: https://www.eximb.com/upload/app_links/00032112_2016.pdf
57. Офіційний сайт АТ «Укрексімбанк» [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://www.eximb.com/ukr/personal/>
58. Річний звіт АТ «Укрексімбанк» за 2014 рік [Електронний ресурс]. – Режим доступу: https://www.eximb.com/upload/app_links/AnnualReport_2014_ukr.pdf

59. Офіційний сайт ПАТ АБ «Укргазбанк» [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://www.ukrgasbank.com/>

60. Шуба М.В. Світові тренди банківських інновацій [Електронний ресурс] / М.В. Шуба, І.О. Жук // Ефективна економіка. – 2015. – № 12. – Режим доступу до журн.: <http://www.economy.nauka.com.ua/?op=1&z=2121>

61. Онищенко Ю. І. Оцінка стану дистанційного обслуговування клієнтів в банках України / Ю.І. Онищенко, Д.О. Демяновська // Приазовський економічний вісник Класичного приватного університету. – 2017. – № 2 (02). – С. 141-145.

62. Розвиток національної економіки України: нові реалії та можливості в умовах євроінтеграції : матеріали доповідей Міжнародної науково-практичної конференції (м. Запоріжжя, 28 жовтня 2016 р.). – Запоріжжя : Класичний приватний університет, 2016. – 156 с.

63. Карчева І. Я. Економічна ефективність інноваційної діяльності банків : дис. ... канд. екон. наук : 08.00.08 / Карчева Ірина Яківна ; М-во освіти і науки, молоді та спорту України, Київс. націон. економ. ун-т ім. Вадима Гетьмана ; наук. кер. Примостка Л. О. – Київ, 2016. – 242 с.

64. Карчева І.Я. Сучасні тенденції інноваційного розвитку банків України в контексті концепції Банк 3.0 / І.Я. Карчева // Фінансовий простір. – 2015. – № 3 (19). – С. 299-305.

65. Запустився перший мобільний банк в Україні – «Монобанк» : особливості, тарифи та де завантажити [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://nashibanki.com.ua/publikatsii/zapustilsya-pervyj-mobilnyj-bank-v-ukraine-monobank-osobennosti-tarify-i-gde-skachat>

66. Стратегія розвитку банківської системи України 2016-2020 : «Синергія розвитку банків та індустріалізації економіки» : Проект // Київ, 2016 [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://kneu.edu.ua/userfiles/Credit_Economics_Department/afedra+bankspravi/proekt_strategi.pdf

67. Закон України «Про відпустки» від 15.11.96 р. № 505/96 ВР (зі змінами та доповненнями) // Відомості Верховної Ради України (ВВР), 1997, № 2, ст. 4

[Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/504/96>

68. Постанова Кабінету Міністрів України «Про затвердження Положення про єдину державну систему цивільного захисту» від 9 січня 2014 р. № 11 із змінами, внесеними згідно з постановою КМУ № 825 від 16.11.2016 р. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/11-2014-п>

69. Кодекс цивільного захисту України від 2 жовтня 2012 р. № 5403-VI (зі змінами та доповненнями) // Відомості Верховної Ради України (ВВР), 2013, № 34-35, ст. 458 [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/5403-17>

70. Постанова Кабінету Міністрів України «Про затвердження Порядку класифікації надзвичайних ситуацій за їх рівнями» від 24 березня 2004 р. № 368 із змінами, внесеними згідно з Постановами КМУ № 380 від 29.05.2013 р. [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/368-2004-п>

71. Закон України «Про правовий режим надзвичайного стану» від 16.03.2000 р. № 1550-III (зі змінами та доповненнями) // Відомості Верховної Ради України (ВВР), 2000, № 23, ст. 176 [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/1550-14>

72. Закон України «Про правовий режим воєнного стану» від 12.05.2015 р. № 389-VIII (зі змінами та доповненнями) // Відомості Верховної Ради України (ВВР), 2015, № 28, ст. 250 [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/389-19>

73. Закон України «Про охорону праці» від 14.10.1992 р. № 2694-12 (зі змінами та доповненнями) // Відомості Верховної Ради України (ВВР), 1992, № 49, ст. 668 [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/2694-12>

ДОДАТОК А

Дані Звіту про фінансовий стан ПАТ АБ «Укргазбанк» за 2014-2016 рр.

Таблиця А.1

Звіт про фінансовий стан ПАТ АБ «Укргазбанк» за 2014-2016 рр., тис. грн.

Показники	2014 рік	2015 рік	2016 рік
1	2	3	4
Активи			
Грошові кошти та їх еквіваленти	2 313 610	3 969 997	2 482 132
Банківські метали	23 633	24 267	14 112
Кошти у кредитних установах	441 859	9 623 078	6 521 927
Похідні фінансові активи	678 520	14 707	9 420
Кредити клієнтам	9 727 446	14 029 078	20 351 584
Торгові цінні папери	-	-	386 454
Інвестиційні цінні папери, наявні для продажу	5 791 831	8 341 186	19 996 757
Інвестиції, утримувані до погашення	-	3 023 728	1 000 657
Інвестиційна нерухомість	12 071	47 528	50 814
Основні засоби та нематеріальні активи	585 461	1 145 495	1 509 943
Активи, утримувані для продажу	906 565	970 165	1 129 309
Поточні активи з податку на прибуток	3 174	4 921	4 921
Відстрочені активи з податку на прибуток	195 923	79 358	82 561
Інші активи	34 620	281 832	365 342
Всього активи	20 714 713	41 555 340	53 905 933
Зобов'язання			
Кошти Національного банку України	5 180 214	4 284 258	574 997
Кошти кредитних установ	1 525 366	4 991 323	1 105 700
Похідні фінансові зобов'язання	66 696	37 898	16 300
Кошти клієнтів	12 375 658	27 510 140	46 180 966
Поточні зобов'язання з податку на прибуток	4 964	-	-
Резерви під гарантії та зобов'язання	7 023	2 461	60 504
Інші зобов'язання	183 094	436 614	669 560
Всього зобов'язання	19 343 015	37 262 694	48 608 027
Власний капітал			
Статутний капітал	10 000 000	13 837 000	13 837 000
Набуті права власності на акції	(518 439)	(518 439)	(518 439)
Результат від операцій з акціонерами	-	(1 102 304)	(1 102 304)
Додатковий сплачений капітал	135 942	135 942	135 942

Продовження додатку А

Продовж. табл. А.1

1	2	3	4
Інші резерви	(45 692)	(122 850)	593 415
Накопичений дефіцит	(8 200 113)	(7 936 703)	(7 647 708)
Всього капітал	1 371 698	4 292 646	5 297 906
Всього капітал та зобов'язання	20 714 713	41 555 340	53 905 933

ДОДАТОК Б

**Дані Звіту про прибутки та збитки та інший сукупний дохід ПАТ АБ
«Укргазбанк» за 2014-2016 рр.**

Таблиця Б.1

**Звіт про прибутки та збитки та інший сукупний дохід ПАТ АБ «Укргазбанк» за
2014-2016 рр., тис. грн.**

Показники	2014 рік	2015 рік	2016 рік
1	2	3	4
Процентний дохід:	2 824 286	3 509 442	5 477 423
Кредити клієнтам	1 838 178	2 240 448	2 644 388
Кошти у кредитних установах	161 435	28 078	106 804
Інвестиційні цінні папери, наявні для продажу	824 673	1 240 916	1 880 587
Торгові цінні папери	-	-	7 354
Інвестиції утримувані до погашення	-	-	838 290
Процентні витрати:	(1 726 064)	(2 782 548)	(4 753 575)
Кошти Національного банку України	(501 107)	(414 819)	(183 215)
Кошти клієнтів	(1 140 180)	(2 084 351)	(4 435 057)
Кошти кредитних установ	(84 777)	(283 378)	(135 303)
Чисті процентні доходи до зміни резерву під зменшення корисності кредитів	1 098 222	726 894	723 848
Зміна резерву під зменшення корисності кредитів	(5 048 237)	(1 189 898)	567 363
Чисті процентні доходи/(витрати) після зміни резерву під зменшення корисності кредитів	(3 950 015)	(463 004)	1 291 211
Непроцентні доходи:	1 866 563	1 860 702	329 871
Збиток від первісного визнання фінансових активів	-	-	(775 604)
Прибуток від первісного визнання коштів Національного банку України	-	85 138	-
Чисті комісійні доходи	190 820	219 616	342 720
Чисті збитки від торгових цінних паперів	-	-	(406)
Чисті прибутки/(збитки) від інвестиційних цінних паперів, наявних для продажу	(166 624)	144 110	82 686
Чисті прибутки/(збитки) від операцій з іноземними валютами та банківськими металами	905 001	1 290 238	326 465

Продовження додатку Б

Продовж. табл. Б.1

1	2	3	4
Результат від операцій з похідними фінансовими інструментами	892 386	64 741	207 870
Чисті прибутки/(збитки) від інвестиційної нерухомості	(1 434)	9 193	9 255
Інші доходи	46 414	47 666	136 885
Непроцентні витрати:	(1 349 051)	(1 089 011)	(1 355 202)
Витрати на персонал	(383 033)	(407 823)	(581 076)
Інші операційні витрати	(602 184)	(474 190)	(631 815)
Знос та амортизація	(58 207)	(56 243)	(106 915)
Зміна резерву під зменшення корисності активів та інші резерви	(305 627)	(150 755)	(35 396)
Прибуток/(збиток) до оподаткування	(3 432 503)	308 687	265 880
Відшкодування з податку на прибуток	49 702	(49 015)	23 115
Чистий прибуток/(збиток)	(3 382 801)	259 672	288 995

ДОДАТОК В

Дані Звіту про фінансовий стан АТ «Укресімбанк» за 2014-2016 рр.

Таблиця В.1

Звіт про фінансовий стан АТ «Укресімбанк» за 2014-2016 рр., тис. грн.

Показники	2014 рік	2015 рік	2016 рік
1	2	3	4
Активи			
Грошові кошти та їх еквіваленти	16 790 414	24 241 179	21 378 517
Заборгованість кредитних установ	1 967 651	4 083 743	1 544 476
Кредити клієнтам	49 974 083	55 038 772	58 426 564
Інвестиційні цінні папери: - які оцінюються за справедливою вартістю з відображенням переоцінки через прибутки або збитки	6 882 115	9 924 610	24 064 110
- доступні для продажу	40 426 199	41 191 570	48 193 549
- утримувані до погашення	820 866	230 912	139 098
Податкові активи	691 771	293 122	101 677
Інвестиційна нерухомість	1 986 087	1 566 942	1 344 074
Основні засоби	2 247 840	2 170 908	2 120 620
Нематеріальні активи	14 077	17 583	26 769
Відстрочені податкові активи	1 314 000	1 730 750	2 322 000
Інші активи	415 630	795 349	696 818
Усього активи	123 530 733	141 285 440	160 358 272
Зобов'язання			
Заборгованість перед Національним банком України	5 248 980	2 979 775	659
Заборгованість перед кредитними установами	16 556 455	19 298 870	27 930 729
Заборгованість перед клієнтами	61 995 287	79 323 030	85 792 095
Емітовані єврооблігації	21 764 479	33 122 294	37 562 345
Поточні зобов'язання з податку на прибуток	25 181	-	-
Субординований борг	6 140 035	9 375 369	3 495 895
Резерв під покриття інших збитків	400	22 213	5 137
Інші зобов'язання	223 948	290 975	257 254
Усього зобов'язання	111 954 365	144 412 526	155 044 114
Власний капітал			

Продовження додатку В

Продовж. табл. В.1

1	2	3	4
Статутний капітал	16 689 042	21 689 042	31 008 041
Незарєєстровані внески до статутного капіталу	5 000 000		
Резерви переоцінки	1 255 595	664 823	725 335
Непокритий збиток	(11 531 195)	(25 643 877)	(26 582 144)
Резервні та інші фонди банку	162 926	162 926	162 926
Усього капітал	11 576 368	(3 127 086)	5 314 158
Усього капітал та зобов'язання	123 530 733	141 285 440	160 358 272

ДОДАТОК Д

Дані Звіту про прибутки та збитки та інший сукупний дохід АТ
«Укрексімбанк» за 2014-2016 рр.

Таблиця Д.1

Звіт про прибутки та збитки та інший сукупний дохід АТ «Укрексімбанк» за
2014-2016 рр., тис. грн.

Показники	2014 рік	2015 рік	2016 рік
1	2	3	4
Процентний дохід:	10 093 891	13 202 933	13 676 715
Кредити клієнтам	5 910 273	7 325 306	8 103 934
Інвестиційні цінні папери, крім тих, які оцінюються за справедливою вартістю з відображенням переоцінки через прибутки або збитки	3 685 254	4 696 434	4 043 335
Заборгованість кредитних установ	165 279	642 360	273 248
Заборгованість Національного банку України	23 707	247 309	399 002
Інвестиційні цінні папери, які оцінюються за справедливою вартістю з відображенням переоцінки через прибутки або збитки	309 378	291 524	857 196
Процентні витрати:	(7 418 656)	(10 818 378)	(10 446 696)
Заборгованість перед клієнтами	(3 969 725)	(5 219 054)	(5 195 789)
Емітовані єврооблігації	(1 445 808)	(2 795 722)	(3 399 655)
Заборгованість перед Національним банком України	(1 090 596)	(904 487)	(202 840)
Заборгованість перед кредитними установами	(387 250)	(1 013 124)	(887 024)
Субординований борг	(525 277)	(885 991)	(761 388)
Чисті процентні доходи:	2 675 235	2 384 555	3 230 019
Нарахування резерву під зменшення корисності кредитів	(11 429 507)	(10 385 780)	(5 679 835)
Чисті процентні витрати після створення резерву під зменшення корисності кредитів	(8 754 272)	(8 001 225)	(2 449 816)
Комісійні доходи	598 240	1 101 522	1 003 384

Продовження додатку Д

Продовж. табл. Д.1

1	2	3	4
Комісійні витрати	(168 359)	(392 045)	(352 117)
Чисті комісійні доходи	429 881	709 477	651 267
Чисті прибутки від інвестиційних цінних паперів, які оцінюються за справедливою вартістю через прибутки або збитки	3 340 677	3 886 182	5 314 500
Чисті прибутки/(збитки) від інвестиційних цінних паперів, доступних для продажу:			
- торгові операції	13 944	31 205	-
- збитки від зменшення корисності	(494 271)	(2 953 923)	-
Чисті прибутки/(збитки) від операцій з іноземними валютами:			
- торгові операції	766 671	878 050	507 942
- курсові різниці	(4 310 871)	(6 822 999)	(3 472 495)
Чисті прибутки/(збитки) від операцій з банківськими металами:			
- торгові операції	10 457	9 592	490
- курсові різниці	20 297	(13 874)	(3 853)
Інші доходи	91 613	121 142	114 952
Інші чисті непроцентні доходи	(561 483)	(4 864 625)	2 461 536
Непроцентні витрати:	(3 558 427)	(1 974 936)	(1 834 704)
Витрати на персонал	(898 114)	(862 170)	(764 071)
Знос та амортизація	(104 753)	(105 932)	(102 723)
Інші операційні витрати	(2 518 286)	(977 312)	(838 247)
Збиток від первісного визнання фінансових активів	(53 278)	(18 633)	(7 350)
Резерви під зменшення корисності інших активів та покриття інших збитків	16 004	(10 889)	(122 313)
Прибуток/(збиток) до оподаткування	(12 444 301)	(14 131 309)	(1 171 717)
Доходи з податку на прибуток	1 197 195	-	215 050
Прибуток/(збиток) за рік	(11 247 106)	(14 131 309)	(956 667)