

ЦЕНТРАЛЬНОУКРАЇНСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ТЕХНІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ЕКОНОМІЧНИЙ ФАКУЛЬТЕТ

Кафедра фінансів, банківської справи та страхування

«Допущено до захисту»

Завідувач кафедри фінансів,
банківської справи та страхування
д-р екон. наук, професор

_____ Володимир СИБІРЦЕВ

«___» _____ 2024 р.

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА
за другим (магістерським) рівнем вищої освіти
на тему:
«Клієнтоорієнтоване удосконалення портфелю банківських
послуг»

Виконала: здобувачка вищої освіти 2 курсу, групи ФС-23М ОПП «Фінанси, банківська справа та страхування» спеціальності 072 «Фінанси, банківська справа, страхування та фондовий ринок»

_____ **Дар'я МЕЛЬНИЧЕНКО**

«___» грудня 2024 р.

Керівник роботи: доктор економічних наук, професор, завідувач кафедри фінансів, банківської справи та страхування

_____ **Володимир СИБІРЦЕВ**

«___» грудня 2024 р.

Рецензент: кандидат економічних наук, доцент кафедри економіки, менеджменту та комерційної діяльності ЦНТУ

_____ **Тетяна РЯБОВОЛИК**

м. Кропивницький

Завідувачу кафедри фінансів, банківської
справи та страхування

Володимиру СИБІРЦЕВУ

здобувачки вищої освіти економічного
факультету групи ФС-23М

(ОПП «Фінанси, банківська справа та
страхування спеціальності 072 «Фінанси,
банківська справа, страхування та фондовий
ринок»)

Мельниченко Дар'ї Ігорівни

ЗАЯВА

Прошу дозволити мені виконати кваліфікаційну роботу за другим
(магістерським) рівнем вищої освіти на тему: «Клієнтоорієнтоване
удосконалення портфелю банківських послуг».

« 30 » червня 2024 р.

(підпис)

Погоджено:

Керівник кваліфікаційної роботи:

(підпис) д-р екон. наук, професор **Володимир СИБІРЦЕВ**

« 30 » червня 2024 р.

Завідувач кафедри фінансів, банківської справи та страхування:

(підпис) д-р екон. наук, професор **Володимир СИБІРЦЕВ**

« 30 » червня 2024 р.

Центральноукраїнський національний технічний університет
Факультет економічний _____
Кафедра фінансів, банківської справи та страхування _____
Ступінь вищої освіти магістр _____
Галузь знань 07 «Управління та адміністрування» _____
Спеціальність 072 «Фінанси, банківська справа, страхування та фондовий ринок» _____
Освітньо-професійна програма «Фінанси, банківська справа та страхування» _____

ЗАТВЕРДЖУЮ
завідувач кафедри
Володимир СИБІРЦЕВ
« 02 » вересня 2024 року

**ЗАВДАННЯ
НА КВАЛІФІКАЦІЙНУ РОБОТУ
ЗА ДРУГИМ (МАГІСТЕРСЬКИМ) РІВНЕМ ВИЩОЇ ОСВІТИ
ЗДОБУВАЧКИ ВИЩОЇ ОСВІТИ**

Мельниченко Дар'ї Ігорівни

(прізвище ім'я по батькові повністю)

1. Тема роботи «Клієнтоорієнтоване удосконалення портфелю банківських послуг»

(назва)

2. Керівник роботи Сибірцев В.В., д-р екон. наук, професор
(прізвище та ініціали, науковий ступінь, вчене звання)

3. Строк подання роботи до захисту 10.12.2024

4. Мета та завдання кваліфікаційної роботи

Метою кваліфікаційної роботи є розробка теоретичних підходів і практичних рекомендацій щодо клієнтоорієнтованого удосконалення портфелю банківських послуг АТ «Укресімбанк». Дослідження передбачає вивчення інструментів, які допоможуть банківській установі підвищити задоволеність клієнтів, зміцнити лояльність, а також забезпечити сталий розвиток в умовах високої конкуренції та стрімких змін у середовищі.

Для досягнення поставленої мети кваліфікаційної роботи передбачено вирішення наступних завдань: дослідження теоретичних засад клієнтоорієнтованості у банківській сфері та її значення для формування портфелю послуг; аналіз сучасного стану та тенденцій розвитку портфелю банківських послуг у контексті клієнтоорієнтованості; розробка рекомендацій щодо удосконалення портфелю банківських послуг з урахуванням потреб різних категорій клієнтів; визначення шляхів клієнтоорієнтованого удосконалення портфелю банківських послуг з метою підвищення конкурентоспроможності банку.

5. Консультанти по роботі, із зазначенням розділів роботи

Розділ	Консультант	Підпис, дата	
		Завдання видав	Завдання прийняв
1			
2			
3			

КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН

№ з/п	Назва етапів виконання кваліфікаційної роботи	Строк виконання етапів роботи	Примітка
1.	Складання плану дослідження	жовтень 2024 р.	
2.	Підбір та вивчення літературних джерел за темою кваліфікаційної роботи	жовтень 2024 р.	
3.	Підготовка та подання керівнику: - першого розділу - другого розділу - третього розділу - вступу та висновків	листопад 2024 р. листопад 2024 р. листопад 2024 р. грудень 2024 р.	
4.	Подання робочого варіанту роботи керівнику	грудень 2024 р.	
5.	Доопрацювання роботи з урахуванням зауважень керівника	грудень 2024 р.	
6.	Нормо-контроль секретаря ЕК, перевірка на академічну доброчесність	грудень 2024 р.	
7.	Відгук керівника	грудень 2024 р.	
8.	Рецензування роботи. Підготовка документів, що подаються до ЕК (листи, довідки, інформаційний листок, висновок-виписка, опубліковані статті).	грудень 2024 р.	
9.	Подання роботи завідувачу кафедри на допуск до захисту	грудень 2024 р.	
10.	Доопрацювання роботи з урахуванням зауважень завідувача кафедри.	грудень 2024 р.	
11.	Подання роботи та супровідних документів до ЕК	грудень 2024 р.	
12.	Захист роботи	грудень 2024 р.	

Дата видачі завдання:

« 02 » вересня 2024 року

(підпис керівника)

Сибірцев В.В.
(прізвище та ініціали)

Завдання прийнято до виконання:

« 02 » вересня 2024 року

(підпис здобувача)

Мельниченко Д.І.
(прізвище та ініціали)

АНОТАЦІЯ

Мельниченко Д. І. Клієнтоорієнтоване удосконалення портфелю банківських послуг. Рукопис.

Кваліфікаційна робота за другим (магістерським) рівнем вищої освіти за ОПП «Фінанси, банківська справа та страхування», спеціальністю 072 «Фінанси, банківська справа, страхування та фондовий ринок». Центральноукраїнський національний технічний університет, Кропивницький, 2024.

У кваліфікаційній роботі вивчено теоретичні основи формування клієнтоорієнтованого портфелю банківських послуг; проведено фінансово-економічний аналіз діяльності досліджуваної банківської установи; оцінено фінансові звіти та структуру портфелю банківських послуг; визначено актуальні напрями та запропоновано рекомендації щодо клієнтоорієнтованого удосконалення портфелю банківських послуг.

Наукова цінність одержаних результатів полягає у розширенні теоретичних уявлень про клієнтоорієнтованість у банківській сфері. Запропоновані підходи сприяють розробці нових шляхів удосконалення банківських продуктів і сервісів із урахуванням індивідуальних потреб клієнтів.

Практичне значення полягає у можливості використання результатів роботи для удосконалення портфелю банківських послуг в реальних умовах. Рекомендації можуть бути впроваджені АТ «Укрексімбанк» задля підвищення лояльності клієнтів, оптимізації бізнес-процесів і збільшення доходності.

Ключові слова: банківська установа, портфель банківських послуг, клієнтоорієнтованість, традиційні та інноваційні банківські послуги, персоналізовані фінансові рішення

ABSTRACT

Melnichenko D.I. Customer-oriented improvement of the banking services portfolio. Manuscript.

Qualification thesis on the second (master's) level of higher education in the OPP «Finance, banking and insurance», specialty 072 «Finance, banking, insurance and the stock market». Central Ukrainian National Technical University, Kropyvnytskyi, 2024.

The theoretical foundations for the formation of a client-oriented portfolio of banking services were studied in the qualification thesis. Financial and economic analysis of the activities of the studied banking institution was carried out. Financial reports and structure of the bank services portfolio were evaluated. Current directions are defined and recommendations on client-oriented improvement of the portfolio of banking services are offered.

The scientific value of the results obtained is to expand the theoretical ideas about customer orientation in the banking sector.

The proposed approaches contribute to the development of new ways to improve banking products and services, taking into account the individual needs of customers.

Practical significance lies in the possibility of using the results of work to improve the portfolio of banking services in real conditions. Recommendations can be implemented by JSC «Ukreximbank» to increase customer loyalty, optimize business processes and increase profitability.

Keywords: banking institution, portfolio of banking services, customer orientation, traditional and innovative banking services, personalized financial solutions

ЗМІСТ

ВСТУП	4
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ФОРМУВАННЯ КЛІЄНТООРІЄНТОВАНОГО ПОРТФЕЛЮ БАНКІВСЬКИХ ПОСЛУГ	7
1.1. Концептуальні засади традиційних банківських послуг	7
1.2. Сучасні тренди інноваційних банківських послуг	26
РОЗДІЛ 2. ОЦІНКА КЛІЄНТООРІЄНТОВАНOSTІ ПОРТФЕЛЮ БАНКІВСЬКИХ ПОСЛУГ АТ «УКРЕКСІМБАНК»	31
2.1. Фінансово-економічний аналіз діяльності АТ «Укрексімбанк»	31
2.2. Структура та тенденції розвитку портфелю банківських послуг АТ «Укрексімбанк»	50
РОЗДІЛ 3. ШЛЯХИ КЛІЄНТООРІЄНТОВАНОГО УДОСКОНАЛЕННЯ ПОРТФЕЛЮ БАНКІВСЬКИХ ПОСЛУГ АТ «УКРЕКСІМБАНК»	67
3.1. Актуальні напрями та підходи до клієнтоорієнтованого удосконалення портфелю банківських послуг	67
3.2. Рекомендації щодо клієнтоорієнтованого удосконалення портфелю банківських послуг АТ «Укрексімбанк»	75
ВИСНОВКИ	82
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	85
ДОДАТКИ	88

ВСТУП

Сучасний банківський сектор функціонує в умовах високої конкуренції, яка змушує фінансові установи постійно шукати способи покращення продуктів і сервісів. У зв'язку з цифровізацією економіки, змінами споживчих уподобань і зростанням вимог клієнтів, адаптація банківських послуг до індивідуальних потреб клієнтів стає стратегічно важливою. Клієнтоорієнтованість дедалі більше перетворюється на ключовий фактор, що визначає конкурентоспроможність банку на ринку.

Інноваційні технології, такі як мобільні додатки, блокчейн і автоматизовані інструменти управління фінансами, відкривають нові можливості для розширення спектру банківських послуг. Разом із цим, прозорість умов і персоналізований підхід до обслуговування клієнтів стають основними критеріями вибору банку. Особливо це актуально в умовах швидкого економічного розвитку та цифрової трансформації, де якість клієнтського досвіду визначає успіх фінансової установи.

Крім того, зростаюча конкуренція з боку фінтех-компаній, які активно займають нішу клієнтоорієнтованих рішень, ставить перед банками завдання впровадження нових підходів до обслуговування клієнтів. Банківські установи, які вчасно реагують на ці виклики, здатні не лише зберегти свої позиції, а й отримати нові конкурентні переваги. У зв'язку з цим дослідження клієнтоорієнтованого удосконалення портфелю банківських послуг є вкрай актуальним.

Аналіз наукової літератури, досліджень практиків показав, що зазначені проблеми перебувають у центрі уваги відомих вітчизняних та зарубіжних вчених. Зокрема, окремим теоретичним питанням дослідження ринку банківських послуг присвячені праці таких відомих вітчизняних та зарубіжних дослідників, як В. Базилевич, О. Дзюблюк, І. Лютий, С. Науменкова, В. Міщенко, В. Усоскін, Е. Уткін, О. Чуб, А. Чухно. Питання впровадження сучасних технологій у банківській сфері досліджували О. Аксьонов, О. Горчакова,

С. Леонов, І. Пахомова, В. Степаненко та інші.

Метою кваліфікаційної роботи є розробка теоретичних підходів і практичних рекомендацій щодо клієнтоорієнтованого удосконалення портфелю банківських послуг АТ «Укресімбанк». Це передбачає вивчення інструментів, які допоможуть банківській установі підвищити задоволеність клієнтів, зміцнити лояльність, а також забезпечити сталий розвиток в умовах високої конкуренції та стрімких змін у середовищі.

Для досягнення поставленої мети кваліфікаційної роботи передбачено вирішення наступних завдань:

- дослідження теоретичних засад клієнтоорієнтованості у банківській сфері та її значення для формування портфелю послуг;
- аналіз сучасного стану та тенденцій розвитку портфелю банківських послуг у контексті клієнтоорієнтованості;
- розробка рекомендацій щодо удосконалення портфелю банківських послуг з урахуванням потреб різних категорій клієнтів;
- визначення шляхів клієнтоорієнтованого удосконалення портфелю банківських послуг з метою підвищення конкурентоспроможності банку.

Об'єктом дослідження є процес формування та удосконалення портфелю банківських послуг АТ «Укресімбанк» у контексті забезпечення клієнтоорієнтованості.

Предметом дослідження є напрями, методи та інструменти клієнтоорієнтованого удосконалення банківських послуг, спрямовані на підвищення їхньої якості, доступності та адаптації до потреб споживачів.

У роботі використано такі методи дослідження:

- аналіз і синтез - для узагальнення інформації про сучасні підходи до клієнтоорієнтованості;
- порівняльний аналіз - для оцінки динаміки фінансових показників діяльності АТ «Укресімбанк» та портфелю банківських послуг у досліджуваній фінансовій установі;

- емпіричні методи — для збору та аналізу практичних даних щодо клієнтського досвіду;

- графічний і табличний – для візуалізації результатів дослідження.

Інформаційну базу кваліфікаційної роботи складають: наукові праці вітчизняних і зарубіжних авторів, що присвячені тематиці клієнтоорієнтованості та банківських послуг; нормативно-правові документи, які регулюють діяльність банківської сфери; звітність Національного банку України та АТ «Укрексімбанк».

Наукова значимість роботи полягає у розширенні теоретичних уявлень про клієнтоорієнтованість у банківській сфері. Запропоновані підходи сприяють розробці нових шляхів удосконалення банківських продуктів і сервісів із урахуванням індивідуальних потреб клієнтів.

Практичне значення полягає у можливості використання результатів роботи для удосконалення портфелю банківських послуг в реальних умовах. Рекомендації можуть бути впроваджені АТ «Укрексімбанк» задля підвищення лояльності клієнтів, оптимізації бізнес-процесів і збільшення доходності.

Апробація результатів дослідження за темою кваліфікаційної роботи здійснена шляхом публікації основних положень та наукових результатів кваліфікаційної роботи, які обговорювалися і отримали позитивні відгуки на Всеукраїнській науково-практичній конференції «Фінансово-кредитний механізм розвитку економіки та соціальної сфери» (28 листопада 2024 р. м. Кропивницький).

Кваліфікаційна робота складається із вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел із 30 найменувань, 3 рисунки, 9 таблиць, 12 додатків. Загальний обсяг кваліфікаційної роботи – 87 сторінок.

РОЗДІЛ 1

ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ФОРМУВАННЯ КЛІЄНТООРІЄНТОВАНОГО ПОРТФЕЛЮ БАНКІВСЬКИХ ПОСЛУГ

1.1. Концептуальні засади традиційних банківських послуг

Портфель банківських послуг – це сукупність фінансових продуктів і послуг, які банк пропонує своїм клієнтам з метою задоволення їхніх потреб у збереженні, примноженні, управлінні коштами та фінансових операціях. Цей термін охоплює широкий спектр інструментів і рішень, які адаптуються до потреб різних категорій клієнтів: приватних осіб, малого та середнього бізнесу, корпоративного сектору та міжнародних партнерів.

Портфель банківських послуг формується залежно від стратегії банку, його клієнтської бази, ринкових умов і конкурентного середовища. Він включає як традиційні банківські продукти, такі як депозити, кредити чи розрахунково-касове обслуговування, так і сучасні рішення, серед яких операції з цінними паперами, фінансові інструменти для управління ризиками, зарплатні проекти, онлайн-банкінг, інвестиційні послуги тощо.

Головною метою формування портфеля послуг є створення максимальної цінності для клієнта. Це досягається через розробку інноваційних продуктів, індивідуалізацію обслуговування та адаптацію пропозицій під актуальні запити ринку. Для банків важливо забезпечити баланс між різноманіттям послуг, їхньою якістю, конкурентоспроможністю та прибутковістю.

Отже, портфель банківських послуг є відображенням гнучкості, інноваційності та клієнтоорієнтованості банку, що дозволяє йому утримувати конкурентні позиції та задовольняти потреби клієнтів у динамічному фінансовому середовищі.

Роль традиційних банківських послуг полягає у забезпеченні базових потреб клієнтів у зберіганні, переміщенні та примноженні коштів, створюючи фінансову стабільність і доступ до ресурсів.

Портфель банківських послуг — це не просто перелік продуктів, а стратегічний інструмент, що дозволяє банкам задовольняти різнопланові потреби клієнтів, підвищувати їхню довіру і забезпечувати стабільне зростання в умовах динамічного ринку.

Сучасні банківські послуги характеризуються різноманітністю і гнучкістю, що дозволяє банкам задовольняти специфічні потреби кожного клієнта. Це забезпечує стабільний розвиток фінансового сектору, сприяє розширенню економічних можливостей і зміцнює довіру до банківських установ.

До традиційних банківських послуг відносять класичні банківські операції, які є основою функціонування банківської системи та забезпечують стабільність її діяльності. Сюди належать: розрахунково-касове обслуговування, кредитування, депозити, інвестиційні продукти, зарплатні проєкти, індивідуальні сейфи, фінансування зовнішньоекономічної діяльності, операції з цінними паперами, іноземною валютою, страхові та партнерські послуги тощо (табл. 1.1).

1. Послуга розрахунково-касового обслуговування (РКО) є базовою, найбільш затребуваною і такою, що забезпечує функціонування грошових розрахунків клієнтів. Банки відкривають поточні рахунки для фізичних осіб, підприємців і компаній, здійснюють платежі, перекази та інші фінансові операції, забезпечують організацію та виконання фінансових операцій, пов'язаних із проведенням розрахунків і касових операцій, необхідних для ефективного функціонування бізнесу та приватних осіб.

Основним складовими розрахунково-касового обслуговування є:

1) Відкриття та обслуговування рахунків. Банки пропонують клієнтам можливість відкриття поточних рахунків, які можуть бути мультивалютними (доступ до кількох валют в межах одного рахунку) або моновалютними (обмежені конкретною валютою). Ці рахунки слугують базою для проведення розрахункових операцій, таких як оплата товарів, послуг, заробітної плати та інших фінансових зобов'язань.

2) Проведення безготівкових операцій. РКО передбачає швидке й безпечне

Таблиця 1.1

Зміст традиційних банківських послуг

№ з/п	Категорії традиційних банківських послуг	Зміст традиційних банківських послуг
1.	Розрахунково-касове обслуговування	Ці послуги є базовими і забезпечують функціонування грошових розрахунків клієнтів. Банки відкривають поточні рахунки для фізичних осіб, підприємців і компаній, здійснюють платежі, перекази та інші фінансові операції.
2.	Кредитування	Це одна з ключових функцій банків, яка передбачає надання позик на різні цілі, включаючи споживчі кредити, іпотеку, кредити на розвиток бізнесу, інвестиційні позики та інші форми фінансування. Кредитування спрямоване на підтримку клієнтів у реалізації їхніх потреб та проектів, забезпечуючи при цьому дохід банку.
3.	Депозити та інвестиційні продукти	Банки надають можливість фізичним і юридичним особам зберігати та примножувати свої кошти через депозити, ощадні рахунки чи інвестиційні інструменти. Ці продукти можуть мати різні умови щодо термінів, процентних ставок і гнучкості доступу до коштів.
4.	Зарплатні проєкти	Це спеціалізовані послуги, що дозволяють компаніям автоматизувати процес виплати заробітної плати. Працівники отримують доступ до зарплатних карток із додатковими перевагами, такими як кредитні ліміти та бонусні програми.
5.	Операції з іноземною валютою	Банки надають послуги з купівлі-продажу іноземної валюти, конвертації та хеджування валютних ризиків. Також пропонуються такі інструменти, як валютний Своп чи Форвард, які дозволяють клієнтам управляти фінансовими ризиками, пов'язаними з валютними коливаннями.
6.	Операції на фінансових ринках	Банки пропонують клієнтам послуги з купівлі-продажу цінних паперів, управління інвестиційними портфелями, брокерської діяльності та депозитарних послуг. Такі операції спрямовані на забезпечення можливостей для інвестування та управління активами.
7.	Фінансування зовнішньоекономічної діяльності	До цього сегменту належать передекспортне, постекспортне фінансування, а також інструменти торговельного фінансування, такі як акредитиви та гарантії. Вони сприяють розширенню міжнародної діяльності клієнтів та мінімізації ризиків.
8.	Індивідуальні сейфи та послуги збереження	Ці послуги включають оренду індивідуальних сейфів для зберігання цінностей та документів у спеціально обладнаних сховищах банку, що гарантують безпеку та конфіденційність.
9.	Страхові та партнерські послуги	Банки часто співпрацюють зі страховими компаніями, пропонуючи клієнтам продукти страхування життя, майна, здоров'я, а також додаткові послуги в рамках партнерських програм.

Джерело: складено автором на підставі [2]

здійснення безготівкових розрахунків між юридичними та фізичними особами, яке включає: платежі між рахунками в одному банку, перекази на рахунки в інших банках як в межах країни, так і за кордон, міжнародні розрахунки з використанням платіжних систем SWIFT чи SEPA.

3) Готівкові операції. Цей напрямок охоплює прийом готівки для зарахування на рахунки клієнтів, видачу готівки клієнтам, інкасацію виручки для підприємств, забезпечуючи її безпечне транспортування та зарахування на рахунки, обмін зношених банкнот і монет на придатні до обігу.

4) Конверсійні операції. Банки надають послуги з купівлі та продажу іноземної валюти, що особливо актуально для клієнтів, які ведуть зовнішньоекономічну діяльність. Конверсія дозволяє оптимізувати витрати, пов'язані з валютними коливаннями, та зменшити фінансові ризики.

5) Операції зі спеціальними рахунками. У межах РКО банки відкривають рахунки зі спеціальними режимами використання для управління виборчими фондами, обліку бюджетних коштів, фінансування грантових чи благодійних проектів.

6) Банки забезпечують клієнтам супутні послуги: надання виписок і довідок про рух коштів на рахунках, запити на повернення чи корекцію платежів, консультації щодо проведення розрахункових операцій, доступ до дистанційних сервісів для управління рахунками.

Переваги розрахунково-касового обслуговування:

- Швидкість і надійність: завдяки сучасним технологіям платежі виконуються оперативно та з дотриманням безпекових стандартів.

- Конфіденційність: банки забезпечують високий рівень захисту даних клієнтів і їхніх операцій.

- Доступність: РКО включає широкий спектр цифрових послуг, таких як онлайн-банкінг і мобільні додатки, що робить обслуговування зручним і доступним цілодобово.

- Індивідуальний підхід: банки пропонують спеціальні умови для різних категорій клієнтів, включаючи малі й середні підприємства, великий бізнес і

фізичних осіб.

Отже, розрахунково-касове обслуговування є основою для забезпечення безперебійного функціонування підприємств і стабільного управління фінансовими потоками. Воно дозволяє бізнесу концентруватися на основній діяльності, делегуючи банку вирішення рутинних фінансових завдань. Завдяки РКО клієнти отримують можливість ефективно управляти своїми фінансовими ресурсами, мінімізуючи витрати часу та коштів на операційну діяльність.

2. Кредитування є однією з основних послуг банків, спрямованою на забезпечення клієнтів фінансовими ресурсами для досягнення їхніх цілей. Цей інструмент відіграє важливу роль у розвитку економіки, стимулюючи підприємницьку діяльність, підтримуючи споживчий попит і сприяючи реалізації інвестиційних проєктів.

Основні види кредитування:

1) Споживчі кредити. Цей вид кредитування орієнтований на фізичних осіб і передбачає надання коштів для придбання товарів і послуг, таких як автомобілі, побутова техніка, освіта чи лікування. Споживчі кредити можуть бути: беззаставними (надаються на підставі платоспроможності клієнта без необхідності застави) та заставними (забезпечуються заставою, що знижує ризики банку та дозволяє клієнту отримати вигідніші умови).

2) Іпотечні кредити. Це довгострокові позики, спрямовані на придбання, будівництво чи реконструкцію нерухомості. Іпотечні кредити зазвичай забезпечуються заставою у вигляді нерухомого майна, що дозволяє банку знизити ризики і запропонувати клієнту низькі процентні ставки.

3) Кредити на розвиток бізнесу. Банки активно підтримують підприємства, надаючи їм кошти для розширення виробництва, поповнення обігових коштів чи реалізації нових проєктів. У рамках цього напряму виділяють короткострокові кредити (фінансування поточних потреб бізнесу, таких як закупівля сировини чи сплата податків) та довгострокові (інвестиції у модернізацію обладнання, розширення виробничих потужностей чи реалізацію масштабних інфраструктурних проєктів).

4) Інвестиційне кредитування. Цей вид фінансування орієнтований на довгострокові інвестиційні проєкти. Банки можуть надавати фінансування з використанням ресурсів міжнародних ринків капіталу, застосовувати комбіновані джерела фінансування або структуровані рішення.

5) Кредити для зовнішньоекономічної діяльності. Підтримка імпортно-експортних операцій здійснюється через передекспортне та постекспортне фінансування. Це допомагає підприємствам мінімізувати ризики, пов'язані з розрахунками в міжнародній торгівлі, та отримати додаткові ресурси для розвитку бізнесу.

Перевагами банківського кредитування вважаються:

- фінансова підтримка (кредити надають можливість реалізувати великі покупки, інвестиційні проєкти чи розвивати бізнес без необхідності чекати накопичення коштів);
- гнучкість (банки пропонують широкий вибір кредитних продуктів, які адаптуються до потреб клієнта);
- зниження ризиків (кредитування сприяє мінімізації ризиків клієнтів у складних фінансових ситуаціях).

Роль банківського кредитування полягає у тому, що воно стимулює економічний розвиток, створює умови для зростання підприємництва, забезпечує стабільність фінансової системи та сприяє досягненню фінансових цілей клієнтів. Завдяки сучасним кредитним продуктам банки забезпечують доступ до фінансових ресурсів, що є важливим інструментом економічного зростання.

3. Депозити та інвестиційні продукти є ключовими елементами банківського портфеля послуг, які спрямовані на збереження, примноження та управління фінансовими ресурсами клієнтів. Ці продукти дозволяють фізичним і юридичним особам ефективно використовувати свої кошти, забезпечуючи водночас стабільність банківської системи. Банки надають можливість фізичним і юридичним особам зберігати та примножувати свої кошти через депозити, ощадні рахунки чи інвестиційні інструменти. Ці продукти можуть мати різні

умови щодо термінів, процентних ставок і гнучкості доступу до коштів.

Основними видами депозитів є:

1) ощадні рахунки, які призначені для накопичення коштів із можливістю зняття грошей у будь-який момент без втрати відсотків. Це ідеальний вибір для клієнтів, які хочуть мати доступ до своїх заощаджень, зберігаючи при цьому певний дохід;

2) строкові депозити, які передбачають розміщення коштів на певний термін (від кількох місяців до кількох років) із фіксованою або змінною процентною ставкою. Цей вид депозитів пропонує вищий дохід, ніж ощадні рахунки, але обмежує доступ до коштів до закінчення терміну договору;

3) депозити з можливістю поповнення, які дають клієнтам змогу додатково вносити кошти протягом терміну дії депозиту, збільшуючи загальний обсяг збережень і отримуючи додатковий дохід;

4) валютні депозити, які зберігаються у іноземній валюті (долари, євро тощо) і дозволяють клієнтам хеджувати валютні ризики та отримувати прибуток у валюті.

Перевагами депозитів є:

- надійність - кошти на депозитах захищені законодавством, зокрема системою гарантування вкладів;
- доходність - депозити забезпечують стабільний дохід залежно від обраних умов;
- гнучкість - широкий вибір депозитних продуктів дозволяє кожному клієнту знайти оптимальний варіант для своїх потреб.

Деякі банки пропонують можливість автоматичного пролонгування депозиту, отримання відсотків щомісячно чи в кінці терміну, а також прив'язку депозиту до зарплатного чи поточного рахунку для зручного управління коштами.

До інвестиційних продуктів та інструментів для інвестицій слід віднести:

- облігації внутрішньої державної позики (ОВДП) - це державні боргові інструменти, що забезпечують стабільний дохід і високу надійність;

- цінні папери (банки пропонують доступ до купівлі акцій, корпоративних облігацій та інших фінансових інструментів на біржових і позабіржових ринках);
- інвестиційні фонди (банки співпрацюють із фондами спільного інвестування, дозволяючи клієнтам вкладати кошти в диверсифіковані портфелі активів);
- військові облігації - спеціальний інструмент для підтримки держави, що пропонує дохід і високу надійність.

Також банки надають послуги з управління капіталом, забезпечуючи купівлю-продаж цінних паперів від імені клієнта (брокерські послуги), допомагають клієнтам обирати оптимальні інвестиційні стратегії залежно від їхніх фінансових цілей і рівня ризику (консультаційні послуги) та беруть на себе управління інвестиційним портфелем клієнта, забезпечуючи професійний підхід до інвестування (портфельне управління).

До переваг інвестиційних продуктів слід віднести:

1) Диверсифікацію ризиків, оскільки інвестиційні продукти дозволяють клієнтам розподілити кошти між різними активами (акціями, облігаціями, фондами тощо), що знижує ризик втрати капіталу в разі негативних змін на окремих ринках.

2) Захист від інфляції, оскільки інвестиції в цінні папери чи облігації, які мають стабільний дохід, допомагають зберегти реальну вартість коштів і навіть отримати прибуток у довгостроковій перспективі.

3) Високу дохідність, оскільки на відміну від традиційних депозитів, інвестиційні продукти часто пропонують можливість отримання вищого доходу завдяки участі у ринках капіталу.

4) Гнучкість, оскільки клієнти можуть обирати між коротко- та довгостроковими інвестиціями, активами з різним рівнем ризику та доходності, що відповідає їхнім фінансовим цілям і стратегіям.

5) Доступ до міжнародних ринків, оскільки банки надають можливість інвестувати в активи за межами України, що дозволяє клієнтам скористатися перевагами зростання економік інших країн.

6) Податкові переваги, оскільки деякі інвестиційні інструменти, як-от військові облігації чи державні цінні папери, можуть мати особливий податковий статус, що знижує витрати клієнтів.

7) Професійний супровід, оскільки банки пропонують експертні консультації та управління інвестиційними портфелями, що дозволяє клієнтам отримувати максимальну вигоду навіть за відсутності власного досвіду в інвестуванні.

Отже, роль депозитів та інвестиційних продуктів полягає у тому, що ці фінансові інструменти є важливими не лише для клієнтів, а й для банків. Депозити забезпечують банку стабільну базу для кредитування, а інвестиційні продукти допомагають залучати додатковий капітал. Для клієнтів вони є інструментами збереження і примноження коштів, створюючи можливості для досягнення фінансових цілей. Таким чином, депозити та інвестиційні продукти є ключовими елементами сучасного банківського обслуговування, які задовольняють широкий спектр фінансових потреб клієнтів, забезпечуючи стабільність і надійність у фінансовому середовищі.

4. Зарплатні проєкти – це банківська послуга, що дозволяє підприємствам автоматизувати процес виплати заробітної плати своїм працівникам через відкриття банківських карток для кожного співробітника. Така система забезпечує зручність як для компаній, так і для їхніх працівників, надаючи можливість швидкого і безпечного доступу до заробітної плати.

Зарплатний проєкт передбачає укладення договору між підприємством і банком, згідно з яким банк бере на себе обов'язок перераховувати заробітну плату працівникам компанії на їхні зарплатні картки. Цей механізм спрощує управління фінансовими потоками компанії та забезпечує співробітникам доступ до сучасних фінансових інструментів.

Крім того, заробітна плата може доповнюватися іншими виплатами, такими як лікарняні, відпускні, компенсації та інші платежі. Банк пропонує працівникам додаткові переваги, зокрема доступ до кредитних ліній, участь у бонусних програмах і використання цифрових банківських сервісів.

Переваги зарплатних проєктів для підприємств:

- автоматизація процесу - банк бере на себе обов'язки з виплати заробітної плати, що скорочує адміністративні витрати та зменшує потребу в обігу готівки;
- зменшення фінансових ризиків - виключаються ризики втрати чи розкрадання готівки;
- економія часу та ресурсів - не потрібно організовувати видачу зарплати на підприємстві;
- індивідуальні тарифи - гнучкі умови обслуговування залежно від обсягу фонду оплати праці.

Переваги зарплатних проєктів для працівників:

- зручність доступу - можливість отримати зарплату у будь-який час через банкомати чи інтернет-банкінг;
- додаткові можливості - кредитні ліміти, участь у бонусних програмах, безкоштовне обслуговування в мережі банку;
- прозорість - чіткий облік руху коштів і зручний доступ до виписок через мобільний додаток.

5. Операції з іноземною валютою – це банківські послуги, пов'язані з купівлею, продажем, обміном і конвертацією валют. Вони спрямовані на забезпечення клієнтів можливістю проводити міжнародні розрахунки, здійснювати інвестиції, а також хеджувати ризики, пов'язані з валютними коливаннями.

Банківські операції з валютою охоплюють широкий спектр послуг, від простих транзакцій із купівлі-продажу валют до складних фінансових інструментів, таких як форварди та свопи. Ці послуги є важливими для клієнтів, які беруть участь у зовнішньоекономічній діяльності, інвестують за кордоном або мають зобов'язання в іноземній валюті.

Послуги операцій з іноземною валютою дозволяють клієнтам обмінювати одну валюту на іншу за актуальним ринковим курсом, здійснювати обмін валюти з використанням індивідуальних умов (конверсійні операції), поєднувати купівлю та зворотний продаж валюти на визначений термін із фіксацією умов на

момент укладення угоди (валютний своп), фіксувати курс купівлі чи продажу валюти на майбутню дату, що мінімізує ризики зміни курсу (форвардні операції).

Завдяки операціям з іноземною валютою клієнти отримують можливість працювати на глобальних ринках і проводити розрахунки в іноземній валюті, адаптувати фінансову діяльність до специфіки їхнього бізнесу чи особистих потреб, хеджувати ризики, пов'язані з валютними коливаннями.

Операції з валютою відіграють ключову роль у фінансовій системі, забезпечуючи підтримку зовнішньоекономічної діяльності, розвиток бізнесу, ефективне управління ризиками, забезпечення фінансової стабільності клієнтів, глобальну інтеграцію. Банки створюють зручні умови для ефективної взаємодії клієнтів із глобальною фінансовою системою.

6. Операції на фінансових ринках – це комплекс банківських послуг, які включають купівлю, продаж, управління та обіг різних фінансових інструментів, таких як акції, облігації, деривативи та валютні контракти. Ці операції спрямовані на забезпечення клієнтам доступу до фінансових ринків, примноження капіталу, управління ризиками та отримання доходу.

Сутність операцій на фінансових ринках полягає у створенні умов для взаємодії між учасниками ринку, забезпеченні ліквідності та прозорості операцій. Банки виступають посередниками, які допомагають клієнтам здійснювати інвестиції, залучати капітал або управляти фінансовими ризиками. Такі послуги стають необхідними як для компаній, що прагнуть оптимізувати фінансові ресурси, так і для приватних осіб, які шукають ефективні способи примноження заощаджень.

Операції на фінансових ринках охоплюють кілька ключових напрямів, які забезпечують ефективне управління фінансовими ресурсами клієнтів. Серед них важливе місце займають операції з цінними паперами. Банки активно підтримують купівлю та продаж акцій і облігацій, пропонуючи послуги андеррайтингу, що забезпечують випуск нових цінних паперів на ринок, а також підтримання їхньої ліквідності. Завдяки цьому компанії отримують доступ до капіталу, а інвестори — можливість примножувати свої заощадження.

Брокерські операції є ще одним важливим елементом. Вони надають клієнтам професійну допомогу в укладанні угод із фінансовими інструментами, включаючи цінні папери та деривативи. Банки виступають посередниками, забезпечуючи швидке та безпечне виконання таких угод.

Похідні фінансові інструменти, як-от форварди, ф'ючерси, свопи та опціони, також відіграють важливу роль у фінансових операціях. Вони дозволяють клієнтам хеджувати ризики, пов'язані з валютними, кредитними чи процентними коливаннями, і стабілізувати фінансові потоки в умовах ринкової нестабільності.

Управління інвестиційними портфелями є ще однією послугою, яку банки пропонують клієнтам. Завдяки професійному аналізу ринків, створенню оптимальних портфелів активів і постійному моніторингу їхньої ефективності банки допомагають клієнтам досягати фінансових цілей, мінімізуючи ризики та максимізуючи доходи.

Операції на міжнародних фінансових ринках забезпечують доступ до глобальних капіталів, що є особливо важливим для підприємств, які прагнуть залучити фінансування або інвестувати за кордоном. Банки створюють умови для зручного здійснення таких операцій, що сприяє інтеграції національної економіки до світових фінансових систем.

Таким чином, операції на фінансових ринках охоплюють широкий спектр послуг, які дозволяють клієнтам ефективно управляти своїми фінансовими ресурсами, отримуючи доступ до різноманітних інструментів і можливостей. Це забезпечує не лише зростання капіталу, але й сприяє стабільності фінансових потоків, навіть у складних економічних умовах.

Операції на фінансових ринках мають численні переваги, які роблять їх надзвичайно привабливими для клієнтів. Однією з ключових переваг є диверсифікація, що дозволяє знизити ризики шляхом розподілу інвестицій між різноманітними активами. Це особливо важливо в умовах ринкової нестабільності, коли ризик втрат можна мінімізувати завдяки різноманітності фінансових інструментів.

Доступ до глобальних ринків також відкриває можливості для досягнення вищих рівнів доходу. Інвестиції у міжнародні активи дозволяють клієнтам скористатися перевагами зростання економік інших країн і отримати доступ до більш прибуткових інструментів, що недоступні на локальному ринку.

Гнучкість є ще однією перевагою, яку пропонують банки у межах операцій на фінансових ринках. Вони надають клієнтам інструменти, що можуть бути адаптовані до їхніх індивідуальних потреб і фінансових цілей, забезпечуючи при цьому високу ефективність управління капіталом.

Захист від ризиків є невід'ємною складовою таких операцій. Використання похідних фінансових інструментів, таких як форварди, ф'ючерси або опціони, дозволяє клієнтам хеджувати валютні, кредитні й процентні ризики, забезпечуючи стабільність фінансових потоків навіть у несприятливих умовах.

Окрім цього, клієнти отримують професійну підтримку у вигляді експертних консультацій та фінансового аналізу. Банки пропонують повний спектр послуг з оцінки ризиків, розробки стратегій і реалізації інвестиційних рішень, що дає змогу клієнтам приймати виважені фінансові рішення.

Таким чином, операції на фінансових ринках створюють для клієнтів умови для ефективного управління фінансами, зменшення ризиків та примноження капіталу, забезпечуючи водночас доступ до сучасних фінансових інструментів і професійної підтримки, відіграють важливу роль у сучасній економіці. Вони забезпечують компаніям доступ до капіталу, підтримують стабільність фінансових потоків і сприяють економічному розвитку. Для приватних клієнтів ці операції є інструментом збереження та примноження капіталу. Завдяки банкам фінансові ринки стають доступними для широкого кола користувачів, сприяючи розвитку культури інвестування та зміцненню фінансової системи в цілому.

7. Фінансування зовнішньоекономічної діяльності — це комплекс банківських послуг та інструментів, спрямованих на підтримку підприємств у процесі здійснення міжнародних торговельних операцій, інвестування за кордон чи залучення іноземних інвестицій. Воно забезпечує оптимізацію грошових

потоків, мінімізацію ризиків та підвищення ефективності міжнародної діяльності.

Сутність фінансування зовнішньоекономічної діяльності полягає в забезпеченні підприємств доступом до фінансових ресурсів для виконання зобов'язань за міжнародними контрактами, включаючи оплату товарів і послуг, інвестування у виробничі потужності за кордоном, а також підтримку експортної діяльності. Банки виступають посередниками, що сприяють розвитку міжнародної торгівлі та інвестицій, пропонуючи підприємствам сучасні фінансові рішення, які враховують специфіку зовнішньоекономічних операцій.

Фінансування зовнішньоекономічної діяльності включає широкий спектр інструментів, які дозволяють підприємствам ефективно виконувати міжнародні зобов'язання та мінімізувати ризики, пов'язані з зовнішньоторговельною діяльністю. Одним із таких інструментів є передекспортне фінансування, яке забезпечує необхідні ресурси для підготовки продукції до експорту. Це включає закупівлю сировини, оплату виробничих витрат та інших потреб, що виникають перед відправленням товарів за кордон. Цей механізм допомагає підприємствам не лише своєчасно виконувати експортні контракти, а й забезпечувати стабільність фінансових потоків.

Постекспортне фінансування є іншим важливим інструментом, який надається підприємствам після відвантаження продукції, але до отримання оплати від контрагентів. Такий підхід дозволяє компаніям уникати дефіциту ліквідності, забезпечуючи гнучкість у використанні фінансових ресурсів. Фінансування імпорتنих операцій також відіграє значну роль, оскільки дозволяє імпортерам отримувати ресурси для своєчасної оплати за міжнародними контрактами, сприяючи збереженню довгострокових партнерських відносин із постачальниками.

Документарні акредитиви та гарантії є ефективним засобом забезпечення безпеки розрахунків у міжнародній торгівлі. Ці інструменти захищають інтереси обох сторін угоди, знижуючи ризики неплатежів або невиконання контрактних зобов'язань. Кредитні лінії від міжнародних фінансових організацій надають

підприємствам додаткові можливості для реалізації великих міжнародних проектів. Завдяки співпраці з такими установами компанії отримують доступ до значних обсягів фінансування на вигідних умовах.

Ще одним ефективним інструментом є факторинг, який дозволяє підприємствам отримувати авансові платежі шляхом передачі прав на дебіторську заборгованість банку. Це дає змогу компаніям швидко залучати кошти для покриття операційних витрат і продовжувати роботу без затримок через відсутність обігових коштів.

Таким чином, фінансування зовнішньоекономічної діяльності охоплює широкий набір інструментів, кожен з яких спрямований на вирішення специфічних завдань, пов'язаних із міжнародною торгівлею та інвестиціями. Банки забезпечують доступ до цих інструментів, створюючи умови для розвитку бізнесу та інтеграції підприємств у світову економіку.

Фінансування зовнішньоекономічної діяльності має численні переваги, які роблять його важливим інструментом для підприємств, що працюють на міжнародних ринках. Однією з ключових переваг є підтримка ліквідності, яка забезпечує компаніям доступ до необхідних фінансових ресурсів для виконання зобов'язань за міжнародними контрактами. Це дозволяє підприємствам уникнути затримок у платежах та забезпечує стабільність їхньої діяльності.

Зменшення ризиків є ще однією важливою перевагою. Використання таких фінансових інструментів, як акредитиви, банківські гарантії та страхування ризиків, надає можливість мінімізувати втрати через неплатоспроможність контрагентів або несприятливі зміни валютного курсу. Це дозволяє компаніям зберігати фінансову стійкість навіть у складних умовах міжнародної торгівлі.

Доступ до фінансування також сприяє збільшенню конкурентоспроможності підприємств. Компанії, які мають фінансову підтримку, можуть запропонувати вигідніші умови своїм партнерам, що робить їх більш привабливими для співпраці. Це, у свою чергу, сприяє укладенню нових контрактів і розширенню бізнесу.

Ще однією важливою перевагою є доступ до міжнародних ринків.

Банківські інструменти допомагають підприємствам вийти на нові ринки, розширити географію своєї діяльності та залучити нових клієнтів і партнерів. Це відкриває широкі можливості для розвитку бізнесу та інтеграції у світову економіку.

Крім того, підприємства отримують професійний супровід від банків. Це включає експертну підтримку у виборі найбільш відповідних фінансових інструментів, які враховують специфіку діяльності кожного підприємства. Завдяки цьому компанії можуть приймати зважені рішення та ефективно управляти своїми фінансовими потоками.

Таким чином, фінансування зовнішньоекономічної діяльності забезпечує підприємствам не лише фінансову стабільність, але й допомагає їм залишатися конкурентоспроможними, розширювати можливості та зменшувати ризики, пов'язані з міжнародною діяльністю. Фінансування зовнішньоекономічної діяльності відіграє важливу роль у розвитку міжнародної торгівлі та економіки в цілому. Воно сприяє розширенню експортних можливостей підприємств, підвищенню їхньої конкурентоспроможності на міжнародних ринках та залученню іноземних інвестицій. Банки, які забезпечують доступ до фінансових ресурсів і пропонують інструменти мінімізації ризиків, сприяють інтеграції національної економіки у світову, створюючи сприятливі умови для сталого економічного зростання.

8. Індивідуальні сейфи та послуги збереження — це банківські послуги, які передбачають надання клієнтам спеціально обладнаних сховищ для зберігання цінних речей, документів, грошей та інших цінностей. Ці послуги забезпечують високий рівень безпеки, конфіденційності та доступу до збережених об'єктів.

Суть таких послуг полягає в тому, що клієнт орендує індивідуальний сейф у банку, отримуючи унікальний ключ або код доступу, який гарантує недоторканність вмісту з боку третіх осіб, включаючи сам банк. Індивідуальні сейфи можуть використовуватися як приватними особами, так і юридичними особами для зберігання коштовностей, готівки, договорів, нотаріальних

документів, сімейних реліквій та інших об'єктів, які потребують надійного захисту.

Окрім сейфів, банки також надають послуги збереження цінностей, коли предмети передаються банку на відповідальне зберігання без можливості самостійного доступу клієнта до них протягом періоду зберігання.

Послуги індивідуальних сейфів і збереження пропонують клієнтам різноманітні формати, що дозволяють обрати оптимальний варіант залежно від потреб. Одним із популярних форматів є індивідуальні сейфи різного розміру, які забезпечують зручність у зберіганні цінностей різної специфіки та обсягу. Клієнти можуть обрати сейфи для документів, ювелірних виробів, готівки або інших цінностей, гарантуючи їхню повну безпеку.

Оренда сейфів може бути короткостроковою або довгостроковою. Така гнучкість дозволяє клієнтам використовувати послугу протягом потрібного періоду - від кількох днів до років, залежно від обставин. Наприклад, короткострокова оренда стане в пригоді під час поїздок або великих угод, тоді як довгострокова є ідеальним варіантом для постійного зберігання.

Особливої уваги заслуговують послуги збереження банківських металів, які дозволяють зберігати золоті чи срібні злитки у спеціалізованих сховищах банку. Це надійний спосіб забезпечити захист коштовностей від крадіжок, пошкоджень або інших ризиків.

Для юридичних осіб пропонуються сейфи, які забезпечують безпечне місце для зберігання важливих документів, договорів, печаток або інших цінностей компанії. Такий підхід допомагає підприємствам знижувати ризики втрати інформації та гарантувати конфіденційність.

Таким чином, багатоформатність послуг індивідуальних сейфів і збереження дозволяє задовольнити потреби як приватних клієнтів, так і бізнесу, забезпечуючи надійність, зручність та гнучкість у користуванні.

Індивідуальні сейфи та послуги збереження мають значні переваги, які роблять їх незамінними для клієнтів, що прагнуть забезпечити надійний захист своїх цінностей. Однією з головних переваг є високий рівень безпеки. Банківські

сховища обладнані сучасними системами захисту, такими як відеоспостереження, сигналізація та багаторівневі механізми доступу, які унеможливають несанкціонований доступ до сейфа.

Конфіденційність є ще однією важливою перевагою. Клієнти можуть користуватися сейфом без необхідності розкривати його вміст перед працівниками банку або іншими особами, що гарантує повну приватність. Також ці послуги характеризуються високою гнучкістю, оскільки клієнт може обрати сейф потрібного розміру та термін оренди, адаптуючи послугу до своїх потреб.

Сейфи забезпечують ефективний захист від фізичних ризиків, таких як крадіжки, пожежі чи інші форс-мажорні обставини. Це особливо важливо для цінностей, які не можуть бути належним чином захищені в домашніх умовах. Додаткові опції, як-от можливість страхування вмісту сейфа, надають клієнтам ще більший рівень впевненості та спокою щодо їхніх цінностей.

Таким чином, індивідуальні сейфи та послуги збереження забезпечують комплексний підхід до безпеки, конфіденційності та зручності, що робить їх надзвичайно популярними серед клієнтів, які цінують захист своїх активів.

9. Страхові та партнерські послуги – це комплекс фінансових рішень, спрямованих на забезпечення захисту майнових, фінансових та особистих інтересів клієнтів через страхування та співпрацю з фінансовими установами, зокрема страховими компаніями, банками чи інвестиційними фондами.

Сутність страхових та партнерських послуг полягає у створенні додаткових гарантій для клієнтів у випадку непередбачених обставин або фінансових ризиків. Банки, співпрацюючи зі страховими компаніями, пропонують широкий спектр продуктів, які охоплюють страхування майна, здоров'я, транспорту, а також фінансових ризиків, пов'язаних із кредитуванням, інвестиціями чи міжнародною торгівлею. Партнерські послуги включають спільні програми, що поєднують переваги банківських і страхових продуктів, забезпечуючи комплексний підхід до фінансового управління.

Страхові та партнерські послуги можна поділити на кілька категорій:

1) страхування майна - захист нерухомості, транспортних засобів,

комерційного обладнання або інших цінностей від пошкоджень, втрат чи крадіжок;

2) особисте страхування - захист життя та здоров'я клієнтів;

3) фінансове страхування - захист від ризиків неповернення кредитів, втрати інвестицій або збитків у міжнародній торгівлі;

4) спільні програми - партнерські продукти банків і страхових компаній, наприклад, страхування життя при оформленні кредиту або медичне страхування як частина преміальних банківських пакетів;

5) підтримка бізнесу - страхування ризиків для підприємств (активи, операційні ризики, відповідальність).

Страхові та партнерські послуги мають низку переваг, які підвищують їхню привабливість. Зокрема, клієнти отримують фінансову стабільність і впевненість у випадку непередбачених подій. Поєднання банківських та страхових послуг дозволяє клієнтам зручно управляти фінансами та забезпечувати різносторонній захист.

Страхові та партнерські послуги відіграють ключову роль у забезпеченні фінансової безпеки клієнтів. Вони створюють умови для стабільного розвитку бізнесу, захищають інтереси приватних осіб і сприяють зниженню рівня ризиків у всіх сферах діяльності. Такі послуги підвищують довіру до банків і партнерських установ, розширюють можливості клієнтів щодо планування та управління фінансами, а також сприяють економічній стабільності на рівні окремих підприємств і суспільства загалом.

Таким чином, страхові та партнерські послуги є важливою складовою фінансового сервісу, що надає клієнтам впевненість у майбутньому та забезпечує захист від численних викликів сучасного світу.

Як бачимо, зміст портфелю банківських послуг відіграє ключову роль у формуванні конкурентоспроможності банку, задоволенні потреб клієнтів і розвитку фінансової системи загалом. Різноманітність та якість послуг визначають здатність банку адаптуватися до змін на ринку, реагувати на виклики економічного середовища та утримувати лояльність клієнтів.

Глибина і широта портфелю дозволяють банкам обслуговувати різні категорії клієнтів: від фізичних осіб і малого бізнесу до великих корпоративних клієнтів. Наприклад, послуги з розрахунково-касового обслуговування забезпечують базові фінансові операції, тоді як інвестиційні продукти та операції на фінансових ринках допомагають клієнтам досягати стратегічних цілей. Зарплатні проєкти, страхові послуги та сервіси збереження додають цінності клієнтам через створення додаткових переваг, як-от зручність, безпека і економія ресурсів.

Невід'ємною частиною сучасного банківського обслуговування, підкреслюючи важливість технологічної інтеграції в повсякденне життя клієнтів, все більше стають інноваційні послуги, онлайн і мобільні сервіси. Їхній розвиток забезпечує доступність послуг, швидкість виконання операцій і підвищення рівня обслуговування, що є критичним у цифрову епоху. Про це піде мова у наступному підрозділі кваліфікаційної роботи.

1.2. Сучасні тренди інноваційних банківських послуг

Традиційні банківські послуги залишаються основою діяльності банків, забезпечуючи фінансову стабільність та довіру клієнтів. Інноваційні послуги, у свою чергу, підвищують ефективність обслуговування, розширюють функціонал і залучають нові категорії клієнтів, особливо тих, хто цінує цифрові рішення та швидкість обслуговування.

Таким чином, гармонійне поєднання традиційних і інноваційних послуг створює збалансований портфель, який відповідає сучасним потребам клієнтів і викликам ринку.

Інноваційні банківські послуги охоплюють нові банківські продукти, розроблені у відповідь на зміни ринку, технологій і зростання попиту на цифрові рішення.

В першу чергу це **онлайн і мобільні сервіси**, як сукупність цифрових

рішень, які забезпечують клієнтам доступ до банківських послуг через Інтернет або мобільні додатки. Ці сервіси дозволяють здійснювати фінансові операції, керувати рахунками та користуватися іншими послугами банку дистанційно, без необхідності відвідування відділення.

Онлайн і мобільні сервіси стали невід'ємною частиною сучасного банківського обслуговування, забезпечуючи клієнтам зручний доступ до фінансових послуг у будь-який час і з будь-якого місця. Ці сервіси охоплюють використання Інтернет-банкінгу, мобільних додатків, а також цифрових платіжних платформ, інтегрованих із електронними гаманцями, такими як Google Pay, Apple Pay або PayPal.

Основна сутність таких сервісів полягає в забезпеченні простоти, швидкості та безпеки виконання банківських операцій. Клієнти можуть здійснювати перекази коштів, оплачувати комунальні послуги, переглядати стан рахунків, оформлювати депозити чи навіть подавати заявки на кредити без необхідності відвідування відділення банку. Мобільні додатки додатково пропонують інтеграцію з персональними пристроями, що дозволяє отримувати повідомлення про транзакції, нагадування про платежі чи доступ до аналітики витрат.

Суттєвою перевагою онлайн і мобільних сервісів є можливість персоналізації. Клієнти отримують доступ до індивідуальних пропозицій і тарифів, що відповідають їхнім фінансовим звичкам та потребам. Банки активно використовують алгоритми машинного навчання для аналізу поведінки клієнтів, що дозволяє створювати персоналізовані фінансові плани або кредитні ліміти.

Ще однією важливою характеристикою цих сервісів є висока безпека. Банки інтегрують багаторівневі системи аутентифікації, включаючи біометричні дані, одноразові паролі та сучасні методи шифрування даних, що забезпечують надійний захист фінансової інформації клієнтів. Окрім того, клієнти мають змогу віддалено блокувати свої картки чи інші платіжні інструменти у разі втрати чи підозри на шахрайство.

Загалом онлайн і мобільні сервіси відіграють важливу роль у розвитку

банківської справи, сприяючи цифровій трансформації галузі. Вони створюють нові можливості для залучення клієнтів, розширення ринку та вдосконалення взаємодії між банком і споживачем, роблячи банківські послуги доступнішими, оперативнішими та більш зручними для кожного.

Крім того, онлайн і мобільні сервіси сприяють інтеграції банків у глобальну цифрову економіку, дозволяючи швидко адаптуватися до змін і впроваджувати інноваційні рішення. Таким чином, ці сервіси є ключовими для побудови сучасного, клієнтоорієнтованого банківського бізнесу.

2. Цифрові інвестиційні продукти – це сучасні фінансові інструменти, які надають клієнтам можливість інвестувати в активи через цифрові платформи, використовуючи автоматизовані процеси управління та аналітику. Цей напрямок став популярним завдяки швидкому розвитку фінансових технологій і зростанню попиту на зручні та ефективні способи управління інвестиціями.

Сутність цифрових інвестиційних продуктів полягає у створенні зручного доступу до фінансових ринків для широкого кола клієнтів, від досвідчених інвесторів до новачків. Банки пропонують онлайн-платформи, які дозволяють клієнтам самостійно інвестувати у фондові ринки, облігації, пайові фонди, а також більш складні фінансові інструменти, такі як деривативи чи криптовалюти. Такі платформи часто оснащені інструментами автоматизації, які допомагають клієнтам приймати обґрунтовані рішення на основі аналітики, прогнозів і фінансових показників.

Головною перевагою цифрових інвестиційних продуктів є простота та швидкість їх використання. Клієнти можуть відкривати інвестиційні рахунки, переглядати портфелі, здійснювати угоди та отримувати звіти про свої інвестиції у зручному форматі без необхідності фізичної взаємодії з банком. Додатково, платформи забезпечують доступ до освітніх матеріалів, які допомагають новачкам розуміти основи інвестування та вибудовувати стратегії.

Ще одним важливим аспектом є персоналізація. Банки використовують алгоритми штучного інтелекту для створення індивідуальних інвестиційних планів, які враховують фінансові цілі, ризик-апетит та часові горизонти клієнтів.

Це дозволяє зробити інвестування максимально ефективним та відповідним до потреб користувачів.

Цифрові інвестиційні продукти також сприяють зниженню витрат на управління інвестиціями. Завдяки автоматизації процесів клієнти отримують доступ до більш вигідних тарифів, ніж у традиційних інвестиційних установах. Крім того, можливість використовувати мобільні та онлайн-інтерфейси робить інвестування доступним навіть для тих, хто має обмежені ресурси або досвід.

Таким чином, цифрові інвестиційні продукти відкривають нові перспективи для банків та їхніх клієнтів. Вони сприяють зростанню фінансової грамотності, створюють можливості для отримання додаткового доходу та допомагають побудувати стійкі інвестиційні стратегії в умовах динамічного ринку.

3. Блокчейн і криптовалютні послуги – це фінансові продукти та рішення, які використовують технологію розподіленого реєстру для зберігання, обробки та передачі даних, а також інтегрують криптовалютні операції для задоволення потреб клієнтів шляхом забезпечення прозорості, безпеки і швидкості транзакцій.

Сутність блокчейн і криптовалютних послуг полягає в їх здатності революціонізувати традиційні фінансові процеси. Технологія блокчейн дозволяє здійснювати децентралізовані транзакції без посередників, що знижує витрати та прискорює операції. Вона забезпечує надійний захист даних завдяки криптографічним методам і гарантує їхню незмінність.

Криптовалютні послуги, що пропонуються банками, охоплюють купівлю, продаж, зберігання та обмін цифрових активів. Банки також надають доступ до спеціалізованих платформ для управління криптовалютними портфелями або інтегрують криптовалюту в системи платежів, що дозволяє клієнтам використовувати їх для щоденних фінансових операцій. Деякі установи пропонують інструменти для інвестування в криптовалюту, включаючи токени або деривативи, пов'язані з криптовалютним ринком.

Основними перевагами блокчейн і криптовалютних послуг є прозорість і

безпека. Блокчейн створює незмінний запис усіх транзакцій, який доступний для перевірки, знижуючи ризики шахрайства. Додатково, криптовалюти забезпечують швидкі міжнародні перекази без участі традиційних банківських систем, що дозволяє економити час і гроші.

Гнучкість також є важливою характеристикою цих послуг. Банки можуть використовувати блокчейн для оптимізації внутрішніх процесів, таких як управління активами, ідентифікація клієнтів (KYC) або автоматизація контрактів (смарт-контракти). Для клієнтів це означає підвищену зручність і доступ до фінансових інструментів нового покоління.

Блокчейн і криптовалютні послуги сприяють значним змінам у фінансовому секторі, інтегруючи децентралізовані технології та створюючи нові можливості для банків і їхніх клієнтів. Вони дозволяють знижувати витрати на операційні процеси, забезпечують швидкий доступ до капіталу через токенизацію активів і відкривають доступ до нових ринків.

Для клієнтів такі послуги є шляхом до більшої фінансової свободи та можливості участі у глобальних інноваціях. Завдяки блокчейну банки можуть запропонувати новий рівень прозорості та ефективності, що сприяє зміцненню довіри до фінансової системи.

Блокчейн і криптовалютні послуги є важливою складовою сучасної фінансової екосистеми. Вони забезпечують інноваційний підхід до управління фінансами, створюють нові можливості для клієнтів і стимулюють розвиток банківської галузі. Інтеграція цих технологій у традиційні банківські процеси сприяє підвищенню ефективності, безпеки та доступності фінансових послуг, адаптуючи їх до потреб цифрової епохи.

Таким чином, загальна роль інноваційних послуг полягає у сприянні цифровізації банківського обслуговування, розширенні можливостей клієнтів і підвищенні конкурентоспроможності банків у глобальному фінансовому середовищі. В свою чергу, банки, які формують змістовний, збалансований і клієнтоорієнтований портфель послуг, закладають основу для свого успішного функціонування та інноваційного розвитку.

РОЗДІЛ 2

ОЦІНКА ПОРТФЕЛЮ БАНКІВСЬКИХ ПОСЛУГ АТ «УКРЕКСІМБАНК»

2.1. Фінансово-економічний аналіз діяльності АТ «Укрексімбанк»

Акціонерне товариство «Державний експортно-імпортний банк України» (АТ «Укрексімбанк») було засновано 23 січня 1992 року і включено до Державного реєстру банків.

Станом на 31 грудня 2023 та 2022 років 100% статутного капіталу банку належать державі. Корпоративними правами держави в АТ «Укрексімбанк» володіє Кабінет Міністрів України.

Головний офіс банку розташований у Києві. Укрексімбанк має розгалужену мережу, яка складається з 22 філій та 28 відділень (станом на 31 грудня 2022 року - 22 філії та 29 відділень), а також два представництва за кордоном - у Лондоні та Нью-Йорку. Усі філії та відділення діють як єдина юридична особа.

Історично банк спеціалізується на супроводі експортно-імпортних операцій. У теперішній час Укрексімбанк обслуговує широку клієнтську базу, до якої входять великі промислові компанії та державні підприємства. Банк приймає депозити від фізичних і юридичних осіб, надає кредити, здійснює внутрішні та міжнародні платіжні операції, проводить валютні операції, інвестує кошти, забезпечує розрахунково-касове обслуговування та надає інші фінансові послуги.

Важливим напрямом діяльності банку є сприяння реалізації кредитних угод, підписаних Урядом України з іншими державами. Укрексімбанк виступає в ролі агента Уряду, обслуговуючи кредити від іноземних фінансових організацій відповідно до укладених договорів.

Під час церемонії нагородження «Банк Року - 2023» Укрексімбанк отримав визнання як «надійний партнер середнього бізнесу, муніципалітетів та комунальних підприємств».

За підсумками 2023 року АТ «Укрексімбанк» впевнено зберігає за собою лідерство в рейтингу первинних дилерів Міністерства фінансів України. Це є черговим свідченням його надійності та динамічного розвитку.

За результатами дослідження «Банки року - 2024», проведеного Фінансовим клубом, Укрексімбанк визнано одним із найкращих розрахункових банків для бізнесу.

Команда, що відповідає за проектну діяльність у Трансформаційному офісі Укрексімбанку, увійшла до переліку найпрофесійніших проектних команд України у 2023 році. Відповідний рейтинг був опублікований у межах Національної премії PMO UA Awards 2023 Інститутом управління проектами в Україні (PMI Ukraine Chapter). Під час оцінювання аналітики враховували цінність проектних офісів для бізнесу, їхні здобутки, інноваційність і ефективність реалізованих ініціатив.

Незважаючи на негативні наслідки війни, Укрексімбанк продовжує діяти як універсальний фінансовий інститут, що належить до найбільших системних банків країни. Банк надає широкий спектр послуг для великих корпоративних клієнтів, малого і середнього бізнесу, а також для фізичних осіб. Починаючи з перших днів війни, Банк спрямовує свої ресурси на підтримку стратегічно важливих галузей економіки та підприємств критичної інфраструктури.

АТ «Укрексімбанк» працює відповідно до визначених стратегічних пріоритетів державних банків на період воєнного стану та відновлення економіки. Він зберігає стійкість ліквідності, забезпечує виконання своїх зобов'язань перед вкладниками, контрагентами та кредиторами в повному обсязі та у встановлені строки.

Укрексімбанк активно сприяє підвищенню енергоефективності економіки України. Одним із ключових напрямів його діяльності є фінансування проектів, пов'язаних із захистом довкілля та впровадженням енергозберігаючих технологій. Банк дотримується принципів відповідального фінансування, приділяючи значну увагу екологічним аспектам, зокрема:

- застосовує процедури аналізу екологічних і соціальних ризиків для

кредитних проектів;

- відмовляється від фінансування екологічно шкідливих і соціально небезпечних виробництв;

- реалізує ініціативи, спрямовані на мінімізацію негативного впливу діяльності на навколишнє середовище.

У кредитну діяльність банку інтегровано систему екологічного та соціального менеджменту. Екологічні й соціальні ризики оцінюються на стадії розгляду кредитних проектів, а їх моніторинг проводиться протягом усього періоду супроводу. Для підвищення обізнаності співробітників щодо функціонування цієї системи регулярно організовуються дистанційні навчальні курси.

Укресімбанк також проводить семінари для представників різних секторів економіки, а також бере участь у заходах, спрямованих на популяризацію програм енергоефективності й залучення інвестицій у цю сферу.

З 2016 року Національний банк України визнає Укресімбанк системно важливим, що підтверджує високий статус банку в банківській системі країни.

Власний капітал банку на 31 грудня 2023 року, переважно сформований за рахунок статутного капіталу, склав 45 570 млн грн. У 2023 році порівняно із 2022 роком, власний капітал АТ «Укресімбанк» зріс на 5 337 млн грн, досягнувши рівня 7 372 млн грн. Це стало можливим завдяки прибутку банку за рік у розмірі 3 295 млн грн, а також розформуванню резервів у сумі 2 042 млн грн (табл. 2.1).

У 2022 році спостерігалось зменшення власного капіталу на 10 418 млн грн, до рівня 2 035 млн грн. Основною причиною стало зниження нерозподіленого прибутку на 9 055 млн грн (з 33 654 млн грн до 42 709 млн грн), спричинене формуванням резервів під кредитний ризик і інших резервів на 1 363 млн грн.

У 2021 році власний капітал банку зріс на 2 103 млн грн, досягнувши рівня 12 453 млн грн. Цьому сприяло збільшення нерозподіленого прибутку, який покращився з -36 589 млн грн до -33 654 млн грн протягом року.

У 2020 році, відповідно до Постанови Кабінету Міністрів України № 881 від 23 вересня 2020 року, статутний капітал АТ «Укресімбанк» було збільшено на 6,84 млрд грн. Для цього Міністерство фінансів випустило облігації внутрішньої державної позики (ОВДП) на вказану суму терміном на 15 років із прибутковістю 9,3% річних в обмін на акції додаткової емісії.

Банк здійснював ефективне управління рівнем достатності капіталу, спрямоване на захист від ризиків, характерних для його діяльності. Контроль за достатністю капіталу здійснювався відповідно до нормативів, встановлених Національним банком України (НБУ), а також принципів Базельської угоди про капітал 1988 року.

Основна мета управління капіталом банку полягає у забезпеченні відповідності зовнішнім вимогам щодо капіталу, утриманні високих кредитних рейтингів та дотриманні нормативів капіталу, необхідних для ефективної роботи і збільшення акціонерної вартості. НБУ встановив мінімальні значення для нормативу достатності регулятивного капіталу на рівні 10% і нормативу достатності основного капіталу на рівні 7%. У зв'язку з формуванням резервів під очікувані кредитні збитки, викликані війною російської федерації проти України, банк не зміг повністю дотриматися цих вимог.

Одним із основних викликів 2023 року стало зниження розміру регулятивного капіталу через визнання збитків попередніх періодів. Це спричинило недотримання банком пруденційних нормативів, таких як нормативи достатності капіталу (Н2 і Н3), максимального розміру кредитного ризику на одного контрагента (Н7) та великих кредитних ризиків (Н8). Додатково на обсяг основного капіталу негативно вплине вимога сплати 50% прибутку за 2023 рік у вигляді податку.

З огляду на продовження воєнного стану та агресії, банк зосереджує свою увагу на фінансуванні пріоритетних галузей економіки, відповідно до стратегічних напрямів діяльності банків державного сектору, затверджених Кабінетом Міністрів України для періоду війни та післявоєнного відновлення економіки.

Перевищення обсягів погашення раніше виданих кредитів над обсягами нових кредитів позитивно вплинуло на зміцнення показників ліквідності банку.

Ключовими джерелами фінансування залишаються клієнтські депозити, зокрема корпоративних клієнтів та строкові вклади фізичних осіб. У сфері кредитування стратегічних клієнтів, таких як малі та середні підприємства, а також корпоративний сектор, Укрексімбанк реалізує спільні програми з міжнародними фінансовими установами, серед яких Європейський інвестиційний банк (ЄІБ), Європейський банк реконструкції та розвитку (ЄБРР), Міжнародний банк реконструкції та розвитку (МБРР), а також Фонд розвитку підприємництва (ФРП).

Протягом звітного періоду були успішно реалізовані проекти із залучення довгострокового фінансування: 100 млн доларів США від МБРР, 50 млн євро від ЄБРР, 789 млн грн від ЄІБ, 150 млн грн та 2,7 млн євро від ФРП.

У рамках державної підтримки громадян України за програмою доступного іпотечного кредитування «єОселя» банк отримав фондування в обсязі 23 млн грн, при встановленому загальному ліміті в 70 млн грн.

Для оптимізації структури балансу Укрексімбанк достроково, у повному обсязі, погасив кредити рефінансування Національного банку України на суму 18 469 млн грн.

У 2023 році зобов'язання банку збільшилися на 23 млрд грн (або на 10%) порівняно з 2022 роком (табл. 2.2). Найбільший приріст спостерігався за такими показниками:

- клієнтська ресурсна база зросла на 36,8 млрд грн (екв.) або на 21%;
- зменшено обсяг рефінансування від НБУ на 18,5 млрд грн;
- обсяг коштів, залучених в інших кредитних організаціях, збільшився на 5 588 млн грн.

У 2022 році порівняно з 2021 роком зобов'язання банку зросли на 52,5 млрд грн (або на 29%). Особливо значний приріст відбувся за рахунок збільшення клієнтської ресурсної бази на 55,3 млрд грн (екв.) або на 45%, що стало можливим завдяки:

- зростанню поточних рахунків клієнтів на 51,2 млрд грн (екв.);
- збільшенню строкових депозитів на 1,9 млрд грн;
- приросту депозитів до запитання на 2,2 млрд грн.
- зменшення рефінансування від НБУ на 2,9 млрд грн або 14%.

У 2021 році зобов'язання Укрексімбанку зменшилися на 2,8 млрд грн (або на 2%) порівняно з попереднім роком. Найбільші зміни спостерігалися за такими показниками:

- клієнтська ресурсна база зросла на 6,3 млрд грн (екв.) або на 5% завдяки збільшенню поточних рахунків юридичних осіб на +20 млрд грн (екв.), хоча строкові депозити клієнтів скоротилися на 14 млрд грн;
- обсяг рефінансування від НБУ збільшився на 5 млрд грн.

Протягом 2021 року банк провів планове погашення облігацій, випущених за схемою LPN на міжнародних ринках капіталу, на суму 285 млн доларів США та 4 млрд грн. Також у цей період Укрексімбанк залучав фондування від Європейського інвестиційного банку (ЄІБ), Міжнародного банку реконструкції та розвитку (МБРР) та інших міжнародних фінансових установ.

У 2020 році порівняно з 2019 роком зобов'язання банку збільшилися на 51 млрд грн (або 39%). Основними факторами цього зростання були:

- приріст клієнтської ресурсної бази на 39 млрд грн (екв.) або на 51%, що включало: збільшення поточних рахунків юридичних осіб на +16 млрд грн (екв.), що становить 40% загального приросту ресурсної бази; зростання поточних рахунків бюджетних фондів на +5 млрд грн (екв.), що складає 13% приросту; збільшення строкових депозитів юридичних осіб на +15 млрд грн (екв.), що забезпечує 40% приросту;
- зростання обсягів залучених ресурсів від міжнародних фінансових організацій на 4 млрд грн (екв.) або на 20%;
- отримання кредиту рефінансування від НБУ на суму 16 млрд грн.

У 2020 році банк здійснив частковий викуп облігацій за схемою LPN на міжнародних ринках капіталу в розмірі 300 млн доларів США, а також провів

планове погашення субординованого боргу на суму 73 млн доларів США. Здійснені заходи з реструктуризації зобов'язань дали змогу знизити вартість фондування. Протягом цього року банк продовжував збільшувати обсяги фінансування від ЄІБ, ЄБРР та інших міжнародних фінансових організацій.

Найвагомішою статтею в зобов'язаннях Банку залишаються кошти клієнтів, частка яких за 2023 рік збільшилась до 84%. (рис. 2.1).



Рис. 2.1. Зміни в зобов'язаннях АТ «Укрексімбанк» у 2022-2023 роках

Джерело: [24]

Кошти клієнтів залишаються найвагомішою статтею в зобов'язаннях АТ «Укрексімбанк» весь досліджуваний період. Їх частка постійно збільшується з 58% у 2019 році до 63% у 2020 році (рис. 2.2), 68% у 2021 і 76% у 2022 році.



Рис. 2.2. Зміни в зобов'язаннях АТ «Укрексімбанк» у 2019-2020 роках

Джерело: [24]

Залучені фінансові ресурси АТ «Укресімбанк» спрямовує на підтримку реального сектору економіки України, зокрема:

- надання довгострокових кредитів на конкурентних умовах позичальникам у стратегічно важливих галузях, таких як машинобудування, транспорт, паливно-енергетичний комплекс, хімічна промисловість, сільське господарство тощо;
- реалізація програм міжнародних фінансових організацій;
- підтримка експортерів;
- сприяння підвищенню енергоефективності вітчизняних підприємств.

Основні показники діяльності АТ «Укресімбанк» за період 2019–2023 років представлені у таблиці 2.3. За цей час активи банку зросли у 1,87 рази: зі 140 346 324 тис. грн у 2019 році до 262 499 319 тис. грн у 2023 році. Обсяг кредитів, наданих клієнтам, збільшився у 1,4 рази - з 53 285 804 тис. грн у 2019 році до 74 569 673 тис. грн у 2023 році. Сума коштів клієнтів стабільно зростала, досягнувши 213 949 142 тис. грн у 2023 році порівняно з 76 621 910 тис. грн у 2019 році. Прибуток банку за цей період зріс у 50 разів, склавши 3 269 469 тис. грн у 2023 році.

У 2020 році Укресімбанк активно впроваджував державні ініціативи, спрямовані на стимулювання розвитку економіки, та брав участь у спільних з міжнародними фінансовими організаціями проектах, орієнтованих на експорт, енергоефективність і модернізацію підприємств. Основними досягненнями стали:

- фінансування державної програми оновлення доріг через викуп облігацій АТ «Укравтодор», випущених під державні гарантії, на суму 19,24 млрд грн;
- підтримка підприємств малого та середнього бізнесу шляхом фінансування проектів за рахунок коштів Фонду розвитку підприємництва на загальну суму 52 млн грн;
- продовження співпраці з китайською державною експортно-кредитною агенцією SINOSURE, яка забезпечила фінансове страхування з лімітом

500 млн доларів США для розвитку міжнародної торгівлі та підтримки ключових галузей України.

АТ «Укрексімбанк» продовжив виконувати роль координатора у спільному проєкті між Україною та Європейським інвестиційним банком (ЄІБ), який спрямований на підтримку малого та середнього бізнесу в аграрному секторі економіки. Загальна сума проєкту склала 224 млн євро.

У 2021 році Укрексімбанк досягнув наступних ключових результатів:

- отримав статус уповноваженого банку для обслуговування енергоринку відповідно до постанови КМУ №140. Це дозволило банку здійснювати операції з поточними рахунками зі спеціальним режимом використання для учасників ринку електричної енергії;
- відновив операції з надання непокритих акредитивів для пост-імпортного фінансування, які не здійснювалися банком із 2014 року. У рамках цієї діяльності було надано акредитиви на суму понад 60 млн доларів США;
- впровадив нові продукти для фінансування експортно-імпортних операцій корпоративних клієнтів, включаючи кредитування в рамках передекспортного фінансування (PXF), орієнтованого на клієнтів агропромислового комплексу;
- залучив транш кредитних коштів від Міжнародного банку реконструкції та розвитку (МБРР) у рамках Проєкту доступу до довгострокового фінансування на загальну суму 46 млн доларів США;
- уклав Гарантійну угоду та Угоду про позику з МБРР для реалізації Додаткового фінансування боротьби з COVID-19 у межах Проєкту доступу до довготермінового фінансування в сумі 100 млн доларів США;
- розпочав співпрацю з МБРР у межах підготовки нового Проєкту з енергоефективності в муніципальному секторі на загальну суму 300 млн доларів США;
- залучив транш кредиту від ЄІБ у межах програми «Кредит на підтримку поглибленої та всеохоплюючої зони вільної торгівлі з ЄС» на суму 20 млн євро;
- уклав додаткову угоду з ЄІБ про залучення траншу кредиту в

синтетичній гривні в еквіваленті 20 млн євро для фінансування проектів малого та середнього бізнесу;

- підписав Меморандум про співпрацю з Асоціацією міст України. Також ініціював зміни до бюджетного законодавства, що надають право сільським та селищним громадам здійснювати запозичення;

- виконав роль андерайтера під час випуску облігацій внутрішньої місцевої позики Київської міської ради на суму 400 млн грн та придбав облігації на загальну суму 220 млн грн.

З початку повномасштабної агресії російської федерації проти України Укрексімбанк зосередив свою діяльність на підтримці та фінансуванні стратегічно важливих підприємств країни, а також на відновленні об'єктів критичної інфраструктури. Банк діяв відповідно до «Основних (стратегічних) напрямів діяльності банків державного сектору на період воєнного стану та післявоєнного відновлення економіки», затверджених розпорядженням Кабінету Міністрів України.

У 2023 році Укрексімбанк продовжував реалізовувати державні ініціативи, спрямовані на стимулювання економіки, а також брав участь у спільних із міжнародними фінансовими організаціями проектах, зокрема в експортно-орієнтованих програмах, ініціативах з енергоефективності, енергозбереження та модернізації підприємств.

Активи АТ «Укрексімбанк» на кінець 2023 року зросли на 28 334 млн грн (+12%), досягнувши рівня 262 499 млн грн (табл. 2.4).

Структура активів зазнала суттєвих змін:

- грошові кошти та їх еквіваленти збільшилися на 29 409 млн грн;
- кредитний портфель скоротився на 7 860 млн грн;
- вкладення в цінні папери зросли на 7 508 млн грн;
- інші активи зменшилися на 882 млн грн.

Станом на кінець 2022 року активи АТ «Укрексімбанк» зросли на 42 071 млн грн (+22%), досягнувши рівня 234 165 млн грн (табл. 2.5).

Таблиця 2.4

Активи АТ «Укрексімбанк» у 2022-2023 роках, тис. грн

Активи	2023	2022		
			Зміни, абс.	Темп приросту, %
Грошові кошти та їх еквіваленти	110 794 727	81 386 122	29 408 605	36%
Кредити та аванси клієнтам	74 569 673	82 429 861	-7 860 188	-10%
Інвестиції в цінні папери	69 994 403	62 486 708	7 507 695	12%
Основні засоби і нематеріальні активи	2 125 756	2 050 326	75 430	4%
Інвестиційна нерухомість	752 086	667 496	84 590	13%
Інші активи	4 262 675	5 144 402	-881 727	-17%
Усього активи	262 499 319	234 164 915	28 334 404	12%

Джерело: [додатки А, Г]

Таблиця 2.5

Активи АТ «Укрексімбанк» у 2021-2022 роках, тис. грн

Активи	2022	2021		
			Зміни, абс.	Темп приросту, %
Грошові кошти та їх еквіваленти	81 386 122	42 882 371	38 503 751	90%
Кредити та аванси клієнтам	82 429 861	69 334 862	13 094 999	19%
Інвестиції в цінні папери	62 486 708	66 195 840	-3 709 132	-6%
Основні засоби і нематеріальні активи	2 050 326	1 924 929	125 397	7%
Інвестиційна нерухомість	667 496	984 056	-316 560	-32%
Інші активи	5 144 402	10 771 474	-5 627 072	-52%
Усього активи	234 164 915	192 093 532	42 071 383	22%

Джерело: [додатки Г, Ж]

У структурі активів відбулися такі зміни: грошові кошти та їх еквіваленти збільшилися на 38 503 млн грн; кредитний портфель зріс на 13 095 млн грн.

Зростання обсягів активів стало результатом девальвації, а також послідовної кредитної політики банку, яка включала заходи з мінімізації ризиків, покращення якості кредитного портфеля, забезпечення високого рівня обслуговування клієнтів і досягнення належної доходності виданих позик.

Станом на кінець 2021 року активи АТ «Укрексімбанк» залишилися майже

на рівні попереднього року, склавши 192 094 млн грн (табл. 2.6). В структурі активів зріс лише кредитний портфель (на 20 727 млн грн (або 43%)).

Це зростання стало наслідком послідовної кредитної політики банку, орієнтованої на мінімізацію ризиків, покращення якості кредитного портфеля, підвищення рівня обслуговування клієнтів і забезпечення стабільної доходності наданих позик.

Таблиця 2.6

Активи АТ «Укресімбанк» у 2020-2021 роках, тис. грн

Активи	2021	2020		
			Зміни, абс.	Темп приросту, %
Грошові кошти та їх еквіваленти	42 882 371	49 912 943	-7 030 572	-14%
Кредити та аванси клієнтам	69 334 862	48 608 320	20 726 542	43%
Інвестиції в цінні папери	66 195 840	88 726 654	-22 530 814	-25%
Інші активи	13 680 459	5 627 358	8053 101	143%
Усього активи	192 093 532	192 875 275	-781 743	-0,4%

Джерело: [додатки Ж, Л]

Упродовж 2020 року активи Укресімбанку зросли на 37% (табл. 2.7).

Таблиця 2.7

Активи АТ «Укресімбанк» у 2019-2020 роках, тис. грн

Активи	2020	2019		
			Зміни, абс.	Темп приросту, %
Грошові кошти та їх еквіваленти	49 912 943	33 469 935	16 443 008	49%
Кредити та аванси клієнтам	48 608 320	53 285 804	(4 677 484)	-9%
Інвестиції в цінні папери	88 726 654	48 365 848	40 360 806	83%
Інші активи	5 627 358	5 224 737	402 621	8%
Усього активи	192 875 275	140 346 324	52 528 951	37%

Джерело: [складено автором]

Зростання було обумовлено не лише впливом курсових різниць, але й збільшенням високоліквідних активів та розширенням обсягу вкладень в інвестиційні цінні папери.

Невід’ємною складовою кредитної політики Укрексімбанку є впровадження заходів, спрямованих на зниження ризиків, підвищення якості кредитного портфеля, поліпшення обслуговування клієнтів та забезпечення стабільної доходності наданих позик.

АТ «Укрексімбанк» дотримується послідовного і зваженого підходу до формування активів. Банк своєчасно та повною мірою здійснює відрахування до резервів за кредитами, забезпечуючи збалансовану структуру активів. Цей підхід дозволяє ефективно виконувати операції для клієнтів і підтримувати фінансування реального сектору економіки. Рівень ліквідності банку залишається стабільно високим, що забезпечує виконання всіх зобов’язань.

Результати діяльності банку за 2022–2023 роки представлені в таблиці 2.8.

За підсумками 2023 року Укрексімбанк отримав прибуток у розмірі 3 269 млн грн, залишаючись у ТОП-3 найбільших банків України. Згідно з рейтингом НБУ станом на 1 січня 2024 року, банк посів 8 місце за розміром активів і рівнем стійкості.

Чистий процентний дохід банку зріс на 258 млн грн (+6%) і склав 4 261 млн грн. Зростання було зумовлено збільшенням дохідності за цінними паперами, депозитними сертифікатами НБУ, а також завдяки розміщенню коштів в інших банках і погашенню зобов’язань за рефінансуванням НБУ, що знизило процентні витрати.

У 2023 році чистий непроцентний дохід Укрексімбанку зріс на 1 465 млн грн, досягнувши 3 202 млн грн за рахунок позитивного результату від торгових операцій.

Обсяг чистого операційного доходу збільшився на 1 723 млн грн (+26%) і склав 8 422 млн грн у 2023 році. У структурі чистого операційного доходу домінують надходження від процентних операцій, і ймовірно, така структура залишатиметься стабільною в майбутньому.

Вжиття заходів, спрямованих на покращення якості кредитного портфеля, реструктуризацію проблемної заборгованості та зниження вартості ресурсної бази банку, сприятиме збільшенню процентної маржі.

Таблиця 2.8

Загальні результати діяльності АТ «Укресімбанк»

у 2022-2023 роках, тис. грн

Показник	2023	2022	Зміни		Структура, %	
			абс.	%	2023	2022
Чистий процентний дохід	4 261 354	4 003 166	258 188	6%	51%	60%
Процентний дохід	21 430 952	14 868 512	6 562 440	44%	100%	100%
кредити клієнтів	9 608 633	8 453 170	1 155 463	14%	45%	57%
ціні папери	6 208 821	4 774 147	1 434 674	30%	29%	32%
заборгованість кредитних установ	5 399 009	1 412 494	3 986 515	282%	25%	10%
за фінансовим лізингом	214 489	228 701	(14 212)	-6%	1%	1%
Процентні витрати	(17 169 597)	(10 865 346)	(6 304 251)	58%	100%	100%
заборгованість перед клієнтами	(13 654 984)	-5 066 007	(8 588 977)	170%	80%	47%
за облігаціями	(263 545)	-398 328	134 783	-34%	2%	4%
заборгованість перед кредитними установами	(1 523 335)	-964 626	(558 709)	58%	9%	9%
субординований борг	(395 383)	-397 957	2 574	-1%	2%	4%
заборгованість перед Національним банком України	(1 331 178)	-3 970 417	2 639 239	-66%	8%	37%
інші процентні витрати	(1 173)	-68 011	66 838	-98%	0%	1%
Чистий непроцентний дохід	4 160 728	2 695 870	1 464 858	54%	49%	40%
Чистий комісійний дохід	793 849	910 554	(116 705)	-13%	9%	14%
комісійні доходи	1 317 137	1 207 069	110 068	9%	16%	18%
комісійні витрати	(523 288)	(296 515)	(226 773)	76%	-6%	-4%
Результат від торгових операцій	3 201 677	1 573 352	1 628 325	103%	38%	24%
Інші доходи	165 202	211 964	(46 762)	-22%	2%	3%
Чистий операційний дохід	8 422 082	6 699 036	1 723 046	26%	100%	100%
Операційні витрати	(2 967 049)	(2 713 951)	(253 098)	9%		
витрати на персонал	(1 936 927)	(1 839 486)	(97 441)	5%		
знос та амортизація	(94 801)	(107 557)	12 756	-12%		
інші операційні витрати	(935 321)	(766 908)	(168 413)	22%		
Операційний прибуток	5 455 033	3 985 085	1 469 948	37%		
Результат переоцінок	(1 737 909)	-301 426	(1 436 483)	100%		
Витрати на резервування та модифікацію фінансових інструментів	1 181 262	-11 655 972	12 837 234	-110%		
Прибуток до оподаткування	4 898 386	(7 972 313)	12 870 699	-161%		
Витрати з податку на прибуток	(1 628 917)	257 534	(1 886 451)	-733%		
Чистий прибуток	3 269 469	(7 714 779)	10 984 248	-142%		

Джерело: [додатки А-Е]

Водночас, банк не прогнозує суттєвих змін у співвідношенні між чистим процентним та непроцентним доходами у найближчій перспективі.

У 2023 році діяльність АТ «Укресімбанк» була зосереджена на збереженні досягнень попереднього року. Основна увага приділялася підтриманню якості кредитного портфеля, роботі з непрацюючими активами та підвищенню операційної ефективності, зокрема завдяки зростанню маржинальності процентних операцій. Завдяки використанню дешевшої органічної ліквідності банк погасив дорогі кредити рефінансування НБУ, що дозволило досягти рекордного прибутку до оподаткування у розмірі 5,2 млрд грн за підсумками року.

Події 2023 року суттєво вплинули на показники діяльності банку та значно зменшили чинники, що спричиняли дефіцит капіталу. Ключові результати такі:

- чистий процентний дохід зріс до 4,4 млрд грн, що на 13% перевищує показник 2022 року (3,9 млрд грн);
- чистий непроцентний дохід склав 3,2 млрд грн, збільшившись на 19% порівняно з 2,7 млрд грн у 2022 році;
- операційний прибуток досягнув 7,6 млрд грн, що на 15% більше, ніж у 2022 році (6,6 млрд грн);
- операційні витрати становили 2,6 млрд грн, зростання у порівнянні з 2022 роком склало лише 0,2 млрд грн;
- доходи від повернення списаних активів зросли до 1,1 млрд грн, порівняно з 0,3 млрд грн у 2022 році;
- зниження обсягів непрацюючих активів (НПА) сприяло покращенню якості кредитного портфеля та дозволило сформувати резерви під заборгованість на суму 0,9 млрд грн;
- структурні зміни у балансі та виважена процентна політика забезпечили зростання чистої процентної маржі з 0,66% у січні 2023 року до 2,92% у грудні 2023 року, а також збільшення спреда між ставками за процентними активами і зобов'язаннями з 0,22% до 2,3%.

У 2023 році АТ «Укресімбанк» активно розвивав співпрацю у сфері

фінансової підтримки пріоритетних галузей економіки. Серед основних досягнень:

- укладання угод із Фондом розвитку підприємництва за трьома програмами підтримки українських підприємств на загальну суму понад 250 млн грн;

- підписання меморандуму про співпрацю з Київською обласною військовою адміністрацією для реалізації регіональної програми розвитку Київщини. Банк взяв на себе роль надання пільгових кредитів малим та середнім підприємствам у партнерстві з Фондом розвитку підприємництва;

- партнерство у всеукраїнській інформаційній кампанії #ШахрайГудбай, організованій НБУ та Кіберполіцією, для підвищення платіжної безпеки;

- укладання меморандуму з Івано-Франківською обласною державною адміністрацією для впровадження нових фінансових інструментів для бізнесу регіону;

- реалізація нових механізмів підтримки малого та середнього бізнесу в Києві та області в рамках регіональних програм. Зокрема, зниження процентних ставок на інвестиційні кредити для придбання основних засобів (приміщень, обладнання, техніки тощо) за кошти обласного бюджету;

- підписання угоди про експертно-аналітичну співпрацю з компанією «Бюро інвестиційних програм» для забезпечення доступу резидентів індустріальних парків NOVO на Волині до фінансування;

- надання фінансування у розмірі 25 млн доларів США одному з найбільших експортерів цукру в Україні в рамках спільного проєкту зі Світовим банком;

- укладення першої угоди за державною програмою «Доступний фінансовий лізинг 5-7-9%» із КП «Луцькводоканал» на суму 7,8 млн грн для закупівлі систем доочистки води та автоматизованих каналізаційних решіток;

- підписання генеральної угоди та договорів співпраці з Українською фінансовою житловою компанією в межах програми доступного іпотечного

кредитування «єОселя»;

- надання першого в Україні кредиту комунальному підприємству за програмою «Доступні кредити 5-7-9%»;

- у рамках спільної програми з ЄБРР українському бізнесу було надано близько 700 млн грн інвестиційних коштів із грантовими компонентами. Успішно завершено програму підтримки зони вільної торгівлі між Україною та ЄС;

- розпочато виконання функції розрахункового банку міжнародної платіжної системи Visa в Україні, забезпечуючи розрахунки навіть у вихідні та святкові дні;

- отримано останній транш у розмірі 20 млн євро від ЄІБ у межах кредитної лінії на 300 млн євро для підтримки малого та середнього бізнесу України у боротьбі з викликами війни;

- у співпраці з фондом «Повернись живим» запущено проєкт «Цілевказання», у рамках якого зібрано понад 18 млн грн для забезпечення бригад Морської піхоти ЗСУ 25 комплектами тепловізійної аеророзвідки.

2.2. Структура та тенденції розвитку портфелю банківських послуг АТ «Укрексімбанк»

Портфель банківських послуг АТ «Укрексімбанк» охоплює чотири основні напрями: послуги для фінансових установ, корпоративного бізнесу, клієнтів малого та середнього бізнесу, а також приватних осіб (рис. 2.2).

1. Послуги для фінансових установ.

1.1. Відкриття кореспондентських рахунків у гривні та іноземній валюті.

Банк пропонує: відкриття кореспондентських рахунків у різних іноземних валютах та банківських металах; відкриття кореспондентських рахунків у національній валюті; укладання та супровід договорів для розрахункового обслуговування українських банків-резидентів за операціями з банківськими



Рис. 2.3. Портфель банківських послуг АТ «Укрексімбанк»

Джерело: [складено автором]

картками міжнародної платіжної системи MasterCard International inc.

Переваги співпраці з АТ «Укресімбанк»: багаторічний досвід та досконалість послуг; універсальність при відкритті та обслуговуванні рахунків; забезпечення високого рівня безпеки розрахунків відповідно до світових стандартів; конкурентоспроможні тарифи та умови функціонування рахунків; індивідуальний підхід до кожного кореспондента.

1.2. Торговельне фінансування та документарні операції.

Банк надає такі послуги: оформлення гарантій під контргарантії; підтвердження акредитивів; авізування акредитивів і гарантій; надання рамбурсних зобов'язань за емітованими акредитивами.

Переваги цих послуг у АТ «Укресімбанк»: багаторічний досвід у сфері документарних операцій; доступ до чистих кредитних ліній іноземних банків; участь у міжнародних програмах, таких як Програма сприяння торгівлі ЄБРР і Глобальна програма торговельного фінансування МФК; широка мережа банків-кореспондентів; високий рівень довіри з боку провідних світових фінансових установ.

1.3. Казначейські операції

1.4. Операції з міжнародними платіжними картками MasterCard Worldwide та Visa International.

АТ «Укресімбанк» пропонує послуги з надання спонсорської підтримки для банків, які бажають отримати або підтримати членство в міжнародних платіжних системах (МПС) Visa International та MasterCard Worldwide.

Переваги роботи з міжнародними платіжними системами під спонсорством АТ «Укресімбанк»: багаторічний досвід у сфері спонсорської підтримки банків у МПС; команда кваліфікованих спеціалістів із великим досвідом роботи з МПС; власний сучасний процесинговий центр; широка мережа банкоматів, пунктів видачі готівки та точок торгівлі/сервісу, які належать банку та його партнерам; послуги цілодобового контакт-центру, доступного 24/7/365; ефективна взаємодія із зовнішніми процесинговими хостами; різноманітні технологічні рішення для розвитку платіжного бізнесу.

Підключення до процесингового центру АТ «Укресімбанк» надає банкам-партнерам такі можливості: доступ до потужного програмно-апаратного комплексу для обробки транзакцій; висока швидкість обробки навіть за умов пікових навантажень; управління термінальними мережами та дистанційний доступ до засобів моніторингу термінальних пристроїв; інструменти для онлайн-моніторингу підозрілих транзакцій і шахрайських дій; конкурентоспроможні та гнучкі тарифи на процесингові послуги; адаптовані схеми обслуговування клієнтів; синхронна робота всіх філій банку в онлайн-режимі; можливість управління ризиками через встановлення групових або індивідуальних авторизаційних лімітів.

Співпраця з АТ «Укресімбанк» гарантує широкий спектр можливостей для ефективного розвитку платіжного бізнесу та підвищення якості обслуговування клієнтів.

1.5. Операції на ринку цінних паперів.

АТ «Укресімбанк», як професійний учасник ринків капіталу, здійснює діяльність на основі ліцензій, виданих Національною комісією з цінних паперів та фондового ринку. Основні напрями діяльності включають:

1) Діяльність із торгівлі фінансовими інструментами: брокерські послуги; дилерська діяльність; андеррайтинг; управління цінними паперами.

2) Депозитарна діяльність: послуги депозитарної установи; зберігання активів інститутів спільного інвестування; зберігання активів пенсійних фондів.

З метою надання послуг на ринку капіталу, зокрема ринку цінних паперів, АТ «Укресімбанк» виступає в таких ролях:

- первинний дилер Міністерства фінансів України на ринку державних цінних паперів;
- активний учасник і член фондових бірж, серед яких: Акціонерне товариство «Фондова біржа ПФТС»; Приватне акціонерне товариство «Фондова біржа «Перспектива»; Акціонерне товариство «Українська біржа»;
- учасник торговельно-інформаційних систем, таких як Bloomberg та Refinitiv, що забезпечують доступ до міжнародних фінансових ринків;

- акціонер і клієнт ПАТ «Розрахунковий центр з обслуговування договорів на фінансових ринках»;
- клієнт депозитарних установ, серед яких ПАТ «Національний депозитарій України» та Національний банк України;
- учасник Професійної асоціації учасників ринків капіталу та деривативів (ПАРД).

АТ «Укрексімбанк» пропонує клієнтам широкий спектр послуг на біржовому та позабіржовому ринках, включаючи: купівлю-продаж та обмін цінних паперів; комплексне брокерське обслуговування, пов'язане з операціями з цінними паперами.

Завдяки професіоналізму та багаторічному досвіду, банк займає провідні позиції у сфері операцій з цінними паперами як на внутрішньому, так і на міжнародному ринках.

АТ «Укрексімбанк» надає клієнтам широкий спектр послуг у сфері фондового ринку, зокрема: інформацію про курсову вартість цінних паперів, які перебувають в обігу на організованому ринку (біржах); консультації щодо функціонування фондового ринку та правил проведення операцій із цінними паперами; підтримку інвесторів, включаючи нерезидентів України, у питаннях інвестицій; юридичний супровід операцій із цінними паперами.

Комплексне брокерське обслуговування передбачає виконання банком як торговцем цінними паперами разових замовлень клієнтів у рамках договорів на брокерське обслуговування.

АТ «Укрексімбанк» здійснює операції з такими цінними паперами:

- акції;
- облігації внутрішньої державної позики;
- облігації муніципальних позик;
- облігації підприємств;
- інші фінансові інструменти фондового ринку.

АТ «Укрексімбанк» виконує функцію суб'єкта фінансового моніторингу з метою запобігання та протидії легалізації (відмиванню) доходів, одержаних

злочинним шляхом або фінансуванням тероризму.

Як професійний учасник фондового ринку, банк пропонує клієнтам і контрагентам послуги з купівлі-продажу цінних паперів: придбання цінних паперів до власного портфеля; реалізація цінних паперів із власного портфеля.

АТ «Укрексімбанк» надає комплексне обслуговування емісії цінних паперів (андеррайтингу), що включає:

- організацію і супровід емісії акцій та облігацій клієнтів;
- консультації щодо випуску цінних паперів і функціонування фондового ринку;
- підготовку проспектів емісії для подання до Національної комісії з цінних паперів та фондового ринку (НКЦПФР);
- реалізацію акцій і облігацій клієнтів на фондовому ринку в рамках первинного розміщення.

Банк забезпечує професійний підхід до операцій із цінними паперами, надаючи послуги, які відповідають сучасним вимогам фондового ринку.

Андеррайтинг в АТ «Укрексімбанк» передбачає укладення банком як торговцем цінними паперами договорів, пов'язаних із відчуженням цінних паперів або наданням послуг, необхідних для цього процесу. Ці дії виконуються за дорученням, від імені та за рахунок емітента на основі відповідного договору.

АТ «Укрексімбанк» може виконувати наступні функції в рамках договору з емітентом:

- придбання цінних паперів у емітента для подальшого перепродажу інвесторам;
- гарантування повного або часткового продажу цінних паперів інвесторам, а також викуп за фіксованою ціною із подальшим перепродажем;
- продаж максимальної кількості цінних паперів без зобов'язання викупу нереалізованої частини.

АТ «Укрексімбанк» надає комплексні послуги з організації випуску та обігу облігацій, включаючи:

- консультації щодо випуску та обігу облігацій, які охоплюють порядок

розповсюдження, обслуговування емісії, обмеження та вимоги до цінних паперів;

- розробку проспектів емісії, необхідних для реєстрації випуску облігацій;
- виконання функцій платіжного агента, зокрема виплату купонного доходу та погашення облігацій;
- послуги торговця цінними паперами, що включають: первинне розміщення облігацій серед інвесторів із зобов’язанням викупу випуску або його частини (банк гарантує розміщення визначеної кількості облігацій); первинне розміщення облігацій без зобов’язання викупу, зокрема на організованих ринках; підтримання ліквідності облігацій на фондових біржах, учасником яких є банк, шляхом котирування облігацій (заявки на купівлю-продаж) у визначений період відповідно до договору.

АТ «Укресімбанк» забезпечує професійний підхід до емісії та обігу облігацій, гарантуючи високий рівень обслуговування клієнтів і підтримання ліквідності їхніх цінних паперів.

Для клієнтів, які бажають здійснити випуск облігацій за підтримки андеррайтера АТ «Укресімбанк», визначені такі основні вимоги:

- прибуткова діяльність підприємства: клієнт повинен мати позитивний фінансовий результат за підсумками останнього року та не мати непокритих збитків за попередні періоди;
- позитивна кредитна історія: відсутність прострочених кредитів як на момент подання заявки, так і в минулому.
- юридичний статус і обмеження за обсягом розміщення облігацій: сума випуску не повинна перевищувати трикратний розмір власного капіталу підприємства або обсяг забезпечення, наданого третіми особами для цієї мети.

Як професійний учасник ринку капіталу АТ «Укресімбанк» надає послуги як депозитарна установа:

- ведення депозитарного обліку цінних паперів;
- обслуговування обігу цінних паперів на рахунках клієнтів у цінних паперах;

- забезпечення корпоративних операцій емітентів на рахунках клієнтів у цінних паперах;
- обслуговування активів інститутів спільного інвестування та пенсійних фондів.

Діяльність депозитарної установи АТ «Укрексімбанк» регулюється нормативними актами Національної комісії з цінних паперів та фондового ринку, чинним законодавством України, Положенням про депозитарну діяльність депозитарної установи АТ «Державний експортно-імпортний банк України», а також внутрішніми документами банку.

1.6. Програми міжнародних фінансових об'єднань.

Для розширення можливостей фінансування зовнішньоекономічної діяльності клієнтів, зокрема фінансових установ, АТ «Укрексімбанк» уклав низку угод із Європейським банком реконструкції та розвитку (ЄБРР) та Міжнародною фінансовою корпорацією (МФК), яка є частиною Групи Світового банку. З метою стимулювання зовнішньоторговельних зв'язків між країнами Центральної та Східної Європи банк долучився до Програми сприяння торгівлі (Trade Facilitation Programme), впровадженої ЄБРР. У межах цієї програми фінансування може надаватися у формі грошових коштів, що передаються банку для подальшого цільового фінансування зовнішньоекономічної діяльності клієнтів, або у формі гарантій ЄБРР. Такі гарантії випускаються на користь підтверджуючих банків у понад 80 країнах світу для забезпечення частини чи всіх зобов'язань АТ «Укрексімбанк» або на користь самого банку для підтримки зобов'язань іноземних банків, які використовують інструменти торговельного фінансування.

Гарантії ЄБРР надаються у формі резервних акредитивів, що дозволяють банку підтверджувати торговельні інструменти, випущені іноземними банками, які працюють у країнах діяльності ЄБРР. Водночас ці гарантії надають можливість іноземним банкам підтверджувати інструменти, випущені самим АТ «Укрексімбанк».

Банк також став першим серед українських фінансових установ, хто

приєднався до Глобальної програми торговельного фінансування (Global Trade Finance Program), запровадженої МФК у США. Завдяки програмі МФК Банк забезпечує часткові або повні гарантії для окремих торговельних операцій, знижуючи ризики неплатежів з боку банків-емітентів у різних країнах світу. У межах програми гарантії МФК надаються на користь підтверджуючих банків у понад 94 країнах світу, що дозволяє підтримувати всі або частину зобов'язань як АТ «Укрексімбанк», так і іноземних банків, які випускають інструменти торговельного фінансування.

Участь у цих міжнародних програмах сприяє зміцненню позицій банку на міжнародному фінансовому ринку, надаючи клієнтам доступ до інноваційних рішень, які забезпечують мінімізацію ризиків та розширення можливостей для здійснення зовнішньоекономічної діяльності.

2. Послуги корпоративному бізнесу.

2.1. Торговельне фінансування та документарні операції.

У міжнародній практиці документарні інструменти є важливими для фінансування торгових операцій, і Укрексімбанк активно використовує їх у своїй діяльності. Фінансування такого типу може здійснюватися у формі відкриття банком акредитива або надання банківської гарантії без необхідності попереднього розміщення клієнтом грошового покриття на момент випуску інструмента. Крім того, це може бути кредитування, спрямоване на виробництво чи закупівлю товарів, призначених для експорту (так зване передекспортне фінансування). Ще однією формою підтримки є постекспортне фінансування, коли банк здійснює оплату документів за експортним акредитивом з відстроченим платежем до настання його терміну.

Укрексімбанк пропонує широкий спектр послуг у сфері торговельного фінансування та документарних операцій, спрямованих на забезпечення ефективності міжнародних розрахунків і зниження ризиків для клієнтів. Завдяки професійному підходу фахівців банку, доступу до міжнародних програм підтримки торгівлі, а також можливості мінімізувати ризики, пов'язані з рівнем довіри між контрагентами, клієнти можуть оптимізувати витрати та ефективно

проводити свої зовнішньоекономічні операції. Укрексімбанк також забезпечує різноманітні форми підтримки торговельних операцій, пропонуючи рішення, які відповідають потребам бізнесу.

Документарний акредитив, що широко використовується в міжнародних розрахунках, є одним із найнадійніших фінансових інструментів. У разі імпорту товарів чи послуг цей метод дозволяє уникнути ризиків, пов'язаних із невиконанням зобов'язань постачальником, оскільки акредитив є зобов'язанням банку-емітента здійснити платіж виключно за умови повного виконання всіх визначених у ньому умов. Це робить документарний акредитив незамінним інструментом у сфері міжнародної торгівлі, підвищуючи рівень захищеності клієнтів банку.

Укрексімбанк прагне забезпечити своїм клієнтам не лише високоякісні послуги, але й сучасні фінансові рішення, які допомагають ефективно керувати зовнішньоекономічною діяльністю та мінімізувати ризики.

Саме тому кожен зовнішньоекономічний контракт повинен включати розрахунки з використанням документарного акредитива, що є найнадійнішим інструментом у міжнародній торгівлі. АТ «Укрексімбанк» пропонує широкий вибір послуг, пов'язаних із документарними акредитивами, які застосовуються як у міжнародній, так і у внутрішній торгівлі. Банк володіє багаторічним досвідом у структуруванні та проведенні таких операцій, що дозволяє ефективно задовольняти потреби клієнтів. Залежно від ролі бізнесу — продавця чи покупця — банк надає такі рішення, як імпортний акредитив, експортний акредитив або акредитив у національній валюті (вхідний чи вихідний).

Імпортний акредитив є оптимальним вибором для компаній, які прагнуть освоїти нові ринки або налагодити співпрацю з новими постачальниками. Завдяки своїм можливостям Укрексімбанк забезпечує відкриття імпортних акредитивів, які можуть бути як покритими (забезпеченими грошовими коштами клієнтів), так і непокритими (із залученням фінансування з боку банку або іноземного партнера у рамках постімпортного фінансування).

Використання імпортних акредитивів має численні переваги. Вони

дозволяють імпортеру передбачити в умовах акредитива всі необхідні документи для отримання та митного очищення товару. Також забезпечується контроль належного оформлення документів і дотримання експортером строків та графіка поставок. Платежі здійснюються лише після виконання експортером усіх зобов'язань щодо поставки продукції та представлення відповідних документів. Цей механізм допомагає розширити коло торговельних партнерів і знизити ризики.

Експортний акредитив, у свою чергу, є ідеальним інструментом для співпраці з новими покупцями. Він не тільки забезпечує безпечність угод, але й може слугувати ефективним інструментом фінансування, створюючи додаткові можливості для розвитку бізнесу.

Переваги експортних акредитивів роблять їх одним із найефективніших інструментів для забезпечення безпеки та фінансової стабільності під час зовнішньоторговельних операцій. Гарантія платежу за акредитивом надається банком-емітентом, а не імпортером, що усуває залежність від рішення покупця щодо оплати документів. Безвідкличність акредитива гарантує, що його умови не можуть бути змінені або скасовані без згоди експортера. Додаткові гарантії платежу можуть бути забезпечені через підтвердження акредитива. Експортери також отримують можливість швидко отримати виручку завдяки рамбурсним інструкціям, зазначеним в умовах акредитива, або через постекспортне фінансування (негоціацію документів). Окрім того, експортні акредитиви сприяють розширенню кола торгових партнерів, що є важливим для розвитку бізнесу.

АТ «Укрексімбанк» надає повний спектр послуг з обслуговування експортних акредитивів, включаючи різні види та конструкції з різним рівнем складності умов. Банк також пропонує такі додаткові сервіси, як підтвердження акредитивів, їх трансфер, авізування та переуступку виручки за акредитивами. Крім того, експортні акредитиви можуть бути використані як фінансові інструменти для торгівлі, забезпечуючи фінансову гнучкість і безпеку.

2.2. Фінансування імпорту та експорту є важливим інструментом для

подолання складнощів, пов'язаних із узгодженням термінів поставки товарів та їх оплати. Це дозволяє не лише ефективно вирішувати проблеми торгових операцій, але й сприяє розвитку зовнішньої торгівлі, підтримуючи довіру між контрагентами протягом усього періоду співпраці. Для українських імпортерів АТ «Укрексімбанк» пропонує фінансування через передімпортні та постімпортні механізми, які здійснюються за рахунок коштів іноземних банків і міжнародних фінансових організацій.

Основними умовами для фінансування імпортних операцій є наявність зовнішньоекономічного контракту, який регулює реальну торговельну угоду, а також необхідність клієнта у фінансовій підтримці для проведення оплати за імпортовані товари. Переважно використовується документарна форма розрахунків, що забезпечує надійність операцій. Базовий термін передімпортного фінансування становить до одного року, тоді як постімпортне фінансування може тривати до трьох років, забезпечуючи гнучкість і комфорт для учасників торговельного процесу.

АТ «Укрексімбанк» надає своїм клієнтам доступ до сучасних фінансових інструментів, які сприяють розвитку зовнішньоекономічної діяльності, підвищують ефективність торгових операцій і забезпечують стабільність у міжнародній торгівлі.

Експорт залишається одним із ключових напрямів розвитку економіки України, адже цей сектор сприяє зростанню доданої вартості, створенню нових робочих місць і відкриттю нових можливостей для національних компаній. Підприємства, які виробляють продукцію для зовнішніх ринків, часто стикаються з необхідністю фінансової підтримки для реалізації експортних планів, виходу на нові ринки чи укладення нових контрактів. АТ «Укрексімбанк» надає широкий спектр продуктів, спрямованих на розвиток і підтримку експорту. Серед них – передекспортне фінансування, що здійснюється за рахунок коштів іноземних банків та міжнародних фінансових організацій, структуроване фінансування складських запасів сільськогосподарської продукції, а також постекспортне фінансування, яке дозволяє бізнесу отримати необхідні кошти на

вигідних умовах.

2.3. Вексельні операції, якими АТ «Укресімбанк» також активно займається, забезпечують фінансові інструменти, що сприяють підвищенню ефективності розрахунків між контрагентами.

2.4. У сфері кредитування банк пропонує широкий вибір фінансових рішень для підтримки бізнесу та реалізації інвестиційних проектів у різних галузях економіки. Від класичних кредитів до спеціалізованих програм структурованого фінансування, цільових кредитів і проектів, реалізованих у співпраці з міжнародними фінансовими організаціями, – Укресімбанк забезпечує гнучкість і адаптацію до потреб кожного клієнта.

Завдяки експертній підтримці фахівців банку компанії отримують можливість вибору оптимального виду кредиту, а також допомогу у структуруванні фінансування проекту. Крім того, банк розробляє ефективні механізми фінансування, забезпечує повний супровід на всіх етапах – від підготовки до залучення і подальшого обслуговування кредиту.

АТ «Укресімбанк» надає суб'єктам господарської діяльності короткострокові кредити для поповнення оборотних коштів, що використовуються на закупівлю товарів, сировини, матеріалів, оплату послуг тощо. Банк активно підтримує підприємства реального сектору економіки і займає провідні позиції на ринку інвестиційного кредитування в усіх галузях.

Для успішної реалізації масштабних інвестиційних проектів Укресімбанк використовує ресурси міжнародних ринків капіталів, комбіновані джерела фінансування і комплексний підхід до кредитування. Це включає одночасне застосування декількох продуктів, що дозволяє оптимізувати фінансову схему та зробити кредитні умови максимально вигідними для клієнта. Вид кредитування, розмір кредиту, терміни, графіки надання і погашення, а також інші параметри залежать від характеру проекту, обсягів діяльності підприємства, кредитоспроможності позичальника і наявності забезпечення.

АТ «Укресімбанк» продовжує вдосконалювати свої фінансові інструменти, створюючи сприятливі умови для зростання бізнесу і розвитку

української економіки.

2.5. Депозити та управління ліквідністю.

АТ «Укресімбанк» пропонує своїм клієнтам високоякісні послуги з управління ліквідністю, забезпечуючи оптимальні умови для зберігання та примноження коштів. Завдяки індивідуальному підходу до кожного клієнта банк допомагає ефективно розподіляти фінансові ресурси, підтримуючи стабільність грошових потоків.

2.6. Розрахунково-касове обслуговування.

Як найбільший системний корпоративний банк України, АТ «Укресімбанк» забезпечує провідні позиції в обслуговуванні великих вітчизняних і міжнародних компаній. Завдяки високій надійності та бездоганній репутації банк пропонує якісні послуги з відкриття та супроводу поточних рахунків для різних категорій клієнтів, включаючи юридичних осіб-резидентів, фізичних осіб-підприємців, іноземні представництва, нерезидентів-інвесторів та виборчі блоки політичних партій.

Розрахунково-касове обслуговування, яке надається корпоративному бізнесу, охоплює відкриття поточних рахунків (мультивалютних або моновалютних), рахунків зі спеціальними режимами використання, їх переоформлення та закриття. Банк також забезпечує приймання готівки для зарахування коштів на поточні рахунки, проведення платежів без зарахування на рахунок із подальшим переказом на інші рахунки в межах України, видачу готівки з рахунків, а також здійснення розрахунків із безготівковими коштами, включаючи зміни умов переказів або їх ануляцію.

Крім того, банк надає послуги з конверсійних операцій у безготівковій іноземній валюті, купівлі та продажу валюти на міжбанківському валютному ринку України.

Перевагами розрахунково-касового обслуговування в АТ «Укресімбанк» є надійність збереження коштів клієнтів, конфіденційність даних, прості й вигідні тарифи, висока якість і швидкість виконання операцій. Також банк пропонує можливість проведення платежів у післяопераційний час або за

рахунок надходжень на рахунок клієнта протягом операційного часу.

Супутні послуги включають обмін або прийом непридатних до обігу банкнот, надання виписок про рух коштів на рахунках, запити про ануляцію платежів, видачу довідок про операції клієнта та інші фінансові сервіси.

АТ «Укрексімбанк» продовжує підтримувати лідерство у сфері обслуговування корпоративного бізнесу, пропонуючи сучасні фінансові рішення для забезпечення ефективності роботи клієнтів.

2.7. Зарплатні проєкти.

Зарплатна картка від АТ «Укрексімбанк» є сучасним і зручним інструментом для співробітників компаній. Вона забезпечує можливість здійснення розрахунків у будь-якій точці світу та в мережі Інтернет, оскільки картки банку приймаються як в Україні, так і за кордоном. Власники карток Mastercard Debit мають перевагу безкоштовного зняття готівки в банкоматах на території України. Картковий рахунок можна зручно контролювати за допомогою Інтернет-банкінгу, а також брати участь у бонусних програмах та акціях, які організовує банк разом із платіжними системами Visa та Mastercard.

Серед додаткових можливостей — отримання інформації про стан рахунку через SMS чи Viber, кредитний ліміт до 10 заробітних плат, а також оформлення кредитної картки з пільговим періодом до 50 днів. Співробітники можуть скористатися преміальними картками з розширеним функціоналом або оформити додаткові картки для членів родини, що дозволяє їм здійснювати операції з рахунком.

Зарплатні проєкти Укрексімбанку мають численні переваги.

По-перше, банк бере на себе автоматизацію процесу виплати заробітної плати: клієнт лише формує відомість, а банк забезпечує її розподіл. Це дозволяє зберегти безперервність робочого процесу, адже працівники отримують доступ до своїх коштів у зручний час через банкомати будь-якого банку.

По-друге, зарплатні картки можуть використовуватись не лише для виплати заробітної плати, але й для інших платежів на користь працівників, таких як лікарняні, відпускні чи добові під час відряджень. Такий підхід

мінімізує ризики, пов'язані з обігом готівки, включаючи втрати чи розкрадання коштів.

По-третє, співпраця з банком економить ресурси компанії, адже підприємству більше не потрібно витратити час і зусилля на отримання, перевірку, перевезення чи видачу готівки. Усі ці функції виконує банк, усуваючи потребу у депонуванні зарплати тимчасово відсутнім працівникам.

Крім того, банк пропонує індивідуальний підхід до тарифікації послуг залежно від фонду заробітної плати клієнта.

Кожен власник зарплатної картки має можливість скористатися додатковими послугами банку, такими як кредитна лінія, зручний інтернет-банкінг Enter EXIM, вклади типу «Зручний» чи послуга «Мої заощадження», що створюють додаткову цінність для клієнтів.

АТ «Укресімбанк» продовжує вдосконалювати свої зарплатні проекти, забезпечуючи клієнтам високий рівень сервісу та інноваційні фінансові рішення.

2.8. Операції на фінансових ринках.

АТ «Укресімбанк» пропонує клієнтам широкий спектр послуг, пов'язаних із операціями на фінансових ринках, включаючи роботу з іноземною валютою. Банк здійснює купівлю та продаж іноземної валюти, проводить конвертаційні операції, а також пропонує сучасні фінансові інструменти, такі як Своп і Форвард.

Валютний Своп є угодою, що передбачає продаж іноземної валюти з одночасною її зворотною купівлею на заздалегідь визначену дату в майбутньому. Усі умови, включаючи курс, обсяг і дату валютування, фіксуються під час укладення договору. Цей інструмент можна розглядати як альтернативу отримання кредиту в гривні під заставу майнових прав на вклад в іноземній валюті.

Форвард – це операція, що зобов'язує сторони здійснити купівлю-продаж іноземної валюти в майбутньому з умовами, узгодженими під час укладення договору. Основна мета таких операцій — хеджування ризиків, пов'язаних із можливими змінами валютних курсів.

2.9. Операції з цінними паперами.

АТ «Укрексімбанк» також надає корпоративним клієнтам послуги, пов'язані з операціями на ринку цінних паперів, забезпечуючи доступ до ефективних фінансових інструментів для управління активами та капіталом.

3. Послуги клієнтам малого та середнього бізнесу (МСБ).

Для суб'єктів господарської діяльності - юридичних осіб та фізичних осіб-підприємців - банк пропонує комплексне розрахунково-касове обслуговування, яке включає ведення поточних рахунків і виконання розрахункових та касових операцій. Клієнтам малого та середнього бізнесу доступні спеціалізовані тарифні пакети, такі як «Універсальний», «ЕКСІМ» і «Неприбутковий», що відповідають різноманітним потребам бізнесу.

4. Послуги приватним клієнтам

АТ «Укрексімбанк» пропонує широкий перелік послуг для фізичних осіб. До них належать депозити, платіжні картки, розрахунково-касове обслуговування, індивідуальні сейфи, кредитування, операції з цінними паперами, військові облігації України, операції з ОВДП, депозитарні послуги, дилерська діяльність, брокерські операції тощо.

Отже, аналізуючи портфель банківських послуг АТ «Укрексімбанк», можна зробити висновок, що банк демонструє всебічний підхід до задоволення потреб різних категорій клієнтів. Значний діапазон послуг, їхнє різноманіття та постійне вдосконалення свідчать про стратегічне бачення банком розвитку свого сервісу та підтримання високих стандартів якості.

РОЗДІЛ 3

ШЛЯХИ КЛІЄНТООРІЄНТОВАНОГО УДОСКОНАЛЕННЯ ПОРТФЕЛЮ БАНКІВСЬКИХ ПОСЛУГ АТ «УКРЕКСІМБАНК»

3.1. Актуальні напрями та підходи до клієнтоорієнтованого удосконалення портфелю банківських послуг

Клієнтоорієнтованість – це стратегія бізнесу, яка фокусується на розумінні потреб клієнтів, наданні їм найкращого досвіду та створенні довготривалих взаємовигідних відносин. У банківській сфері це означає, що всі продукти, послуги та процеси розробляються з урахуванням інтересів і потреб клієнтів, сприяючи підвищенню їхньої задоволеності.

Клієнтоорієнтованість у банківській сфері передбачає не лише створення якісних фінансових продуктів, але й забезпечення високого рівня сервісу на кожному етапі взаємодії з клієнтом. Вона включає технічні напрями та емоційні.

Першим технічним напрямом клієнтоорієнтованого удосконалення портфелю банківських послуг вважають інноваційні сервіси.

Інноваційні сервіси є не лише результатом технологічного прогресу, але й інструментом адаптації банків до зростаючих очікувань клієнтів. Вони виступають ключовим елементом клієнтоорієнтованого підходу, адже дозволяють забезпечити швидкість, зручність і персоналізацію послуг, що є основними вимогами сучасних споживачів.

Інноваційні сервіси в банківській сфері – це нові або вдосконалені послуги, які використовують сучасні технології для підвищення якості обслуговування клієнтів. Вони включають цифрові платформи, автоматизовані рішення, інструменти штучного інтелекту, інтеграцію з фінтех-екосистемами та інші технологічні рішення, які забезпечують більш ефективне та зручне виконання банківських операцій.

Суть інноваційних сервісів полягає у трансформації традиційних банківських процесів на основі технологій, що передбачає впровадження

автоматизації, цифровізації, аналізу великих даних, мобільності та інтерактивності.

Наприклад, клієнт більше не потребує фізичного відвідування банку для відкриття рахунку чи оформлення кредиту. Завдяки мобільним додаткам і онлайн-платформам ці операції можуть бути виконані за кілька хвилин у будь-який час доби. Це спрощує процес взаємодії з банком і робить його доступним для більш широкої аудиторії.

Іншими прикладами інноваційних сервісів є:

1) мобільний банкінг. Мобільні додатки надають клієнтам доступ до всіх основних банківських операцій у зручному форматі. Наприклад, такі функції, як перекази, оплата рахунків, управління картками та депозитами, доступні в кілька кліків;

2) цифрові гаманці та платіжні системи. Інтеграція з електронними гаманцями (Google Pay, Apple Pay) дозволяє клієнтам здійснювати безконтактні платежі, що є не лише зручним, але й безпечним у сучасних умовах;

3) штучний інтелект та чат-боти. Рішення на основі AI допомагають автоматизувати обслуговування клієнтів, надаючи відповіді на запити в режимі реального часу та допомагаючи вирішувати проблеми без участі співробітників банку;

4) блокчейн та криптовалютні сервіси. Деякі банки вже впроваджують сервіси, пов'язані з криптовалютами, включаючи зберігання цифрових активів або операції на основі блокчейн-технологій для забезпечення прозорості.

Інноваційні сервіси дозволяють банкам створити унікальний клієнтський досвід. Завдяки персоналізації рішень, швидкості виконання операцій та інтерактивності взаємодії вони підвищують лояльність клієнтів і забезпечують довготривалі партнерські відносини.

Крім того, ці сервіси сприяють зниженню витрат, оскільки автоматизація процесів дозволяє мінімізувати потребу в ручній праці. У результаті банки можуть сконцентрувати ресурси на стратегічних ініціативах, таких як розробка нових продуктів чи розширення ринку.

Інноваційні сервіси створюють значні переваги для клієнтів, завдяки тому, що більшість операцій виконується миттєво через цифрові канали (економія часу); клієнти можуть взаємодіяти з банком у зручний для них час і спосіб (доступність); інструменти аналітики дозволяють клієнтам відстежувати свої фінанси в реальному часі (прозорість); алгоритми на основі даних пропонують продукти, що відповідають конкретним потребам (персоналізація).

Другим технічним напрямом клієнтоорієнтованого удосконалення портфелю банківських послуг вважають прозорість умов.

Прозорість умов у банківській сфері – це чітке, зрозуміле та доступне викладення інформації про умови банківських продуктів і послуг, яке дозволяє клієнтам ухвалювати обґрунтовані рішення. Вона охоплює всі аспекти взаємодії клієнта з банком, включаючи тарифні плани, процентні ставки, умови договорів, ризики та можливі санкції.

Прозорість умов полягає у створенні відкритого та чесного діалогу між банком і клієнтом. Це не лише інструмент для підвищення довіри, а й важлива складова клієнтоорієнтованого підходу. Клієнт, який чітко розуміє умови послуг, відчуває себе впевненіше у взаємодії з банком і більш схильний до довгострокового співробітництва.

Наприклад, при відкритті депозиту банк повинен надавати детальну інформацію про умови виплати процентів, можливі штрафи за дострокове зняття коштів, а також оподаткування доходів.

Одним із головних практичних аспектів прозорості умов є доступність інформації. Уся інформація про банківські продукти повинна бути легкою для сприйняття та зручною для доступу клієнтів. Це досягається через розміщення деталей про послуги на офіційному сайті банку, створення роз'яснювальних матеріалів, які можна отримати у відділеннях, а також забезпечення консультацій через мобільні додатки. Наприклад, тарифні плани на банківські послуги повинні бути представлені у форматі, який є зрозумілим навіть нефахівцям.

Чіткість і простота формулювань є ще одним важливим аспектом. Умови

банківських продуктів і договори мають бути написані зрозумілою мовою, без складних термінів чи конструкцій, що допомагає уникати непорозумінь. Таке формулювання підвищує довіру клієнтів до банку, адже відсутність складних термінів дозволяє чітко усвідомити свої права та обов'язки.

Не менш важливою є повнота інформації. Банк має обов'язок надавати клієнтам детальну інформацію про свої продукти, включаючи ризики, комісії, можливі санкції за порушення умов та інші важливі нюанси. Наприклад, клієнти повинні бути повністю обізнаними щодо ризиків використання кредитних карток, включаючи наслідки прострочення платежів.

Окрім цього, ключовим аспектом прозорості є консультаційна підтримка. Клієнти повинні мати змогу отримати відповіді на всі запитання у зручний для них спосіб: у відділеннях банку, через контакт-центр або через мобільний додаток. Наприклад, при оформленні іпотеки банк може запропонувати індивідуальну консультацію, щоб пояснити всі аспекти програми та забезпечити розуміння умов.

Прозорість умов у банківській сфері забезпечує низку важливих переваг. Однією з головних є підвищення довіри клієнтів. Відкрита і доступна інформація допомагає зміцнити репутацію банку як надійного партнера, що особливо важливо в умовах високої конкуренції.

Ще однією перевагою є зменшення кількості конфліктів між банком і клієнтом. Завдяки чіткому розумінню умов клієнти рідше стикаються з неприємними сюрпризами, пов'язаними із додатковими комісіями чи штрафами.

Прозорість умов сприяє залученню нових клієнтів. Для багатьох споживачів відкритість банку є вирішальним фактором при виборі фінансового партнера. Такі банки сприймаються як більш надійні та орієнтовані на потреби клієнтів.

Крім того, прозорість стимулює довгострокову співпрацю. Клієнти, які довіряють банку, частіше залишаються його постійними клієнтами, користуються додатковими послугами та рекомендують його іншим. Це створює міцну базу для розвитку банківського бізнесу.

Отже, прозорість умов є важливим інструментом для реалізації клієнтоорієнтованої стратегії банку. Вона не лише підвищує лояльність клієнтів, але й сприяє створенню позитивного іміджу банку на ринку. Наприклад, банк, який відкрито інформує про можливі ризики своїх продуктів, демонструє готовність до чесної співпраці, що є важливим чинником у залученні нових клієнтів.

Прозорість умов є базовим елементом клієнтоорієнтованого підходу до удосконалення портфелю банківських послуг. Це не лише інструмент для покращення взаємодії з клієнтами, а й фактор, який сприяє підвищенню конкурентоспроможності банку. Забезпечуючи прозорість, банки створюють сприятливе середовище для довгострокового партнерства з клієнтами та зміцнюють свою позицію на ринку.

Тепер перейдемо до емоційних напрямів клієнтоорієнтованого удосконалення портфелю банківських послуг, одним з яких вважають культуру сервісу.

Культура сервісу у банківській сфері визначає взаємодію між клієнтом та банком, акцентуючи увагу на створенні позитивного досвіду через ввічливість, емпатію та професіоналізм. Це більше, ніж просто ввічливість персоналу; це про цінності, які забезпечують комфорт клієнта на кожному етапі взаємодії.

Суть культури сервісу полягає у персоналізованому підході до кожного клієнта. Банківські менеджери прагнуть зрозуміти потреби своїх клієнтів, спілкуючись простою та зрозумілою мовою, пояснюючи навіть складні фінансові терміни у доступній формі. Такий підхід допомагає зменшити стрес, пов'язаний із банківськими операціями, та сприяє емоційному комфорту клієнтів. Наприклад, клієнт, який звернувся до банку з проблемою, отримає не тільки розв'язання свого питання, але й підтримку та розуміння.

Культура сервісу передбачає професійний супровід у будь-яких ситуаціях, навіть коли виникають конфлікти чи складнощі. Менеджери банку, зберігаючи спокій і ввічливість, пропонують кілька варіантів вирішення проблеми, що дозволяє клієнту відчувати себе почутим та важливим.

Переваги впровадження такої культури очевидні. Вона допомагає зміцнити довіру клієнтів, зменшити стрес від взаємодії з банком, підвищити їхню лояльність та залучити нових клієнтів. Задоволені клієнти не тільки повертаються до банку, а й рекомендують його своїм знайомим, що сприяє зростанню репутації та розширенню клієнтської бази.

Культура сервісу є важливим компонентом клієнтоорієнтованого підходу, сприяючи не лише задоволенню потреб клієнтів, але й створенню довготривалих партнерських відносин. Вона формує фундамент для розвитку банку як інституції, яка піклується про своїх клієнтів, враховує їхні потреби та забезпечує емоційний комфорт під час користування банківськими послугами.

Другим емоційним напрямом клієнтоорієнтованого удосконалення портфелю банківських послуг ми вважаємо деталізацію сервісу.

Деталізація сервісу – це цілеспрямована увага до кожного аспекту обслуговування клієнтів, що забезпечує гармонійний досвід взаємодії з банком. Вона охоплює всі процеси, від першого контакту до завершення обслуговування, з акцентом на персоналізацію, прозорість і ретельність у виконанні кожної операції.

Деталізація сервісу полягає у врахуванні найменших нюансів, які можуть впливати на комфорт клієнта та якість банківських послуг. Вона починається з персоналізації, коли банк адаптує свої пропозиції до індивідуальних потреб клієнта. Наприклад, використання аналітики дозволяє банку заздалегідь визначати, які послуги можуть зацікавити конкретного клієнта, пропонуючи їх у зручному форматі.

Ретельність у деталях проявляється у всіх аспектах: від точного оформлення документів до вчасного інформування клієнтів про важливі зміни. Наприклад, надання чіткої і зрозумілої інформації про тарифи, умови кредитування або інші фінансові продукти сприяє уникненню непорозумінь і формуванню довіри до банку.

Прогнозування можливих запитів клієнта також є невід'ємною частиною деталізації сервісу. Наприклад, якщо клієнт стикається з труднощами в

користуванні мобільним додатком, банк може запропонувати інтерактивну інструкцію або оперативну технічну підтримку.

Орієнтація на деталі дозволяє банку створити унікальний досвід для клієнта, зміцнюючи їхню довіру та підвищуючи лояльність. Наприклад, чіткість у наданні інформації та безпомилковість у процесах знижують рівень стресу клієнтів, а передбачуваність і прозорість сприяють довгостроковій співпраці.

Деталізація сервісу також допомагає зменшити ризик виникнення конфліктних ситуацій, адже продуманий і точний підхід мінімізує помилки та непорозуміння. Це особливо важливо для складних послуг, таких як іпотека або інвестиційні програми, де кожен нюанс може суттєво вплинути на кінцевий результат.

Деталізація сервісу підкреслює прагнення банку не просто задовольнити потреби клієнтів, а й перевищити їхні очікування. Вона забезпечує клієнтам комфорт, впевненість і відчуття турботи з боку банку, формуючи основу для довготривалого партнерства.

Деталізація сервісу є важливим елементом клієнтоорієнтованого удосконалення портфелю банківських послуг. Вона не лише підвищує якість обслуговування, але й створює конкурентні переваги для банку, сприяючи зміцненню його позицій на ринку. Орієнтація на деталі допомагає банкам формувати довіру, залучати нових клієнтів і підтримувати стабільний розвиток навіть у складних ринкових умовах.

Третім важливим емоційним напрямом клієнтоорієнтованого удосконалення портфелю банківських послуг ми вважаємо індивідуальний підхід.

Індивідуальний підхід у банківській сфері – це персоналізоване ставлення до кожного клієнта, що передбачає адаптацію послуг, продуктів і комунікацій під його унікальні потреби, запити та очікування. Він полягає у створенні специфічного клієнтського досвіду, який відповідає інтересам як фізичних, так і юридичних осіб.

Цей підхід базується на розумінні того, що кожен клієнт має унікальні

потреби та обставини. Банк, використовуючи аналітику даних і сучасні технології, прагне врахувати всі особливості клієнта, починаючи від його фінансових цілей до способів отримання інформації та взаємодії з банком.

Наприклад, фізична особа може отримати індивідуальні рекомендації щодо вибору депозиту чи кредиту, який найкраще відповідає її фінансовим цілям. Для бізнес-клієнтів банк може пропонувати спеціалізовані програми фінансування, адаптовані до їхніх галузевих потреб, таких як сезонне поповнення обігових коштів чи інвестиції у розширення виробництва.

Індивідуальний підхід включає також персоналізацію обслуговування. Клієнт отримує можливість звернутися до персонального менеджера, який володіє всією інформацією про його рахунки, історію транзакцій і поточні потреби. Це дозволяє значно скоротити час на розв'язання питань і підвищує рівень довіри до банку.

Індивідуальний підхід надає клієнтам відчуття уваги та поваги з боку банку. Завдяки персоналізованим рішенням клієнти отримують саме ті послуги, які їм потрібні, що значно підвищує їхнє задоволення та лояльність. Наприклад, клієнт, який має специфічні фінансові потреби, отримує пропозицію, яка враховує його унікальну ситуацію, що зміцнює його довіру до банку.

Крім того, індивідуальний підхід дозволяє банку ефективніше використовувати свої ресурси, оскільки він зосереджується на потребах конкретних клієнтів, а не на масовому обслуговуванні. Це сприяє підвищенню конкурентоспроможності банку на ринку.

Індивідуальний підхід є основою клієнтоорієнтованості, оскільки він створює унікальний досвід для кожного клієнта. Він дозволяє банку не лише задовольняти потреби клієнтів, а й перевищувати їхні очікування, формуючи довготривалі партнерські відносини.

Індивідуальний підхід є ключовим інструментом удосконалення портфелю банківських послуг у сучасних умовах. Він допомагає банку забезпечувати персоналізоване обслуговування, адаптувати свої продукти до потреб клієнтів і підвищувати їхнє задоволення. Завдяки цьому банк не лише зберігає своїх

клієнтів, але й залучає нових, зміцнюючи свої позиції у висококонкурентному середовищі.

Отже, ми бачимо, що клієнтоорієнтованість є ключовою конкурентною перевагою банків. Вона допомагає:

- залучати нових клієнтів завдяки репутації якісного обслуговування;
- утримувати існуючих клієнтів, створюючи для них цінність через персоналізовані послуги;
- підвищувати прибутковість за рахунок довготривалих відносин із клієнтами та повторного використання їхніх послуг;
- формувати позитивний імідж бренду, що сприяє його стабільності навіть у складних економічних умовах.

Клієнтоорієнтованість – це стратегія, яка визначає успіх банків у сучасному конкурентному середовищі. Завдяки інноваціям, персоналізації та бездоганному сервісу клієнти отримують не лише фінансові послуги, але й довіру до банку, що перетворює їх на постійних партнерів.

3.2. Рекомендації щодо клієнтоорієнтованого удосконалення портфелю банківських послуг АТ «Укрексімбанк»

Клієнтоорієнтоване удосконалення портфелю банківських послуг АТ «Укрексімбанк» - це адаптація банківських продуктів і сервісів до змінних потреб клієнтів шляхом персоналізації, підвищення якості обслуговування, розширення доступності та інтеграції сучасних технологій. Основна ідея цього підходу – поставити клієнта в центр бізнес-стратегії, забезпечуючи максимальний комфорт і релевантність пропонуваніх рішень.

Клієнтоорієнтоване удосконалення спрямоване на створення продуктів і послуг, які враховують життєвий контекст клієнта, його поведінкові моделі та фінансові цілі. Банк повинен не просто реагувати на запити клієнтів, а й передбачати їхні потреби завдяки аналізу даних і комунікації. Наприклад,

клієнти, які регулярно подорожують, мають отримувати пропозиції зі страхування поїздок, кешбеку за авіаквитки або доступу до преміум-залів у міжнародних аеропортах.

Особливості клієнтоорієнтованого підходу в АТ «Укрексімбанк»:

1. Глибоке розуміння клієнтів. Банк має аналізувати не лише транзакції, а й поведінкові дані клієнтів, їхні уподобання, звички та фінансові цілі. Це дозволить створювати продукти, які вирішуватимуть конкретні завдання клієнтів. Наприклад, пропозиція кредиту для студентів із пільговими умовами повинна враховувати їхні обмежені доходи.

2. Простота і зручність. Клієнти цінують швидкі, доступні та зрозумілі сервіси, які включають автоматизовані консультації через чат-боти, мобільні додатки для управління рахунками, або інтеграцію з популярними платформами, такими як Apple Pay чи PayPal.

3. Персоналізація продуктів і послуг. Продукти, створені під конкретні потреби клієнта, як-от персоналізовані кредитні умови чи депозитні ставки, дають клієнтам відчуття унікальності та цінності. Наприклад, бізнес-клієнтам може пропонуватися оптимізована лінія кредитування залежно від обороту їхнього підприємства.

4. Інтерактивність і зворотний зв'язок. Банк має активно комунікувати із клієнтами, збирати їхні відгуки через опитування, соціальні мережі або аналітику поведінки. На основі цих даних удосконалюються продукти та процеси.

5. Додаткові можливості. Клієнтоорієнтований АТ «Укрексімбанк» пропонує не лише стандартні фінансові послуги, а й додаткові сервіси. Наприклад, консалтингову підтримку з інвестицій, безкоштовний фінансовий планувальник або програми лояльності, що інтегруються з популярними рітейлерами.

Переваги клієнтоорієнтованого підходу в АТ «Укрексімбанк»:

- зростання лояльності клієнтів: клієнти, які отримують саме те, що їм потрібно, залишаються вірними банку;
- підвищення прибутковості: задоволені клієнти частіше користуються

додатковими послугами;

- репутація: орієнтація на клієнта формує позитивний імідж банку на ринку;
- залучення нових клієнтів: рекомендації задоволених клієнтів сприяють розширенню клієнтської бази.

Клієнтоорієнтоване удосконалення портфелю банківських послуг АТ «Укресімбанк» ставить клієнта в центр усіх бізнес-процесів. Такий підхід не лише підвищує рівень задоволеності клієнтів, але й стимулює інновації, створюючи конкурентну перевагу для банків. У світі, де фінансові послуги стають дедалі більш стандартизованими, клієнтоорієнтованість є ключем до успіху.

В сучасних умовах АТ «Укресімбанк» зосередив свою увагу на двох складових удосконалення портфелю банківських послуг:

1. Персоналізовані фінансові рішення

Персоналізовані фінансові рішення – це індивідуально адаптовані банківські продукти та послуги, які розробляються з урахуванням фінансових потреб, пріоритетів і поведінки кожного клієнта. Ці рішення базуються на аналізі великих даних, використанні алгоритмів штучного інтелекту та сучасних технологій прогнозування.

Сутність персоналізованих фінансових рішень полягає у створенні максимально зручних і релевантних пропозицій для клієнтів. Банки аналізують фінансові операції, витрати, дохідність і інші аспекти клієнтської активності, щоб пропонувати продукти, які найкраще відповідають їхнім потребам. Наприклад, клієнтам з регулярними доходами можуть пропонуватися спеціальні умови за кредитами чи депозитами, тоді як для підприємців формуються персональні кредитні ліміти або бізнес-стратегії фінансування.

Такі рішення можуть стосуватися широкого спектру послуг, включаючи споживче та іпотечне кредитування, управління інвестиціями, депозитні програми, страхування чи програми лояльності. Завдяки цифровізації клієнти мають можливість отримувати персоналізовані рекомендації через мобільні

додатки, Інтернет-банкінг або навіть чат-боти, що робить процес інтерактивним і доступним.

Персоналізовані фінансові рішення мають низку переваг для клієнтів та банку. Клієнти отримують унікальні пропозиції, які відповідають їхнім конкретним фінансовим цілям, що значно підвищує ефективність управління їхніми фінансами. До того ж персоналізація допомагає клієнтам зекономити час і зусилля, оскільки банк пропонує тільки ті послуги, які є актуальними для них.

Для банку впровадження персоналізованих рішень сприяє підвищенню лояльності клієнтів і збільшенню рівня утримання. Завдяки точному аналізу потреб клієнтів банк може оптимізувати свої пропозиції, знижуючи витрати на масові рекламні кампанії і підвищуючи ймовірність успішного продажу продуктів.

Персоналізовані фінансові рішення мають стати важливим інструментом у побудові клієнтоорієнтованої стратегії банків. Вони дозволяють фінансовим установам створювати більш тісні зв'язки з клієнтами, підвищувати їхню довіру і задоволення від співпраці. Такі рішення також сприяють впровадженню інновацій у банківський сектор, розширюючи функціонал цифрових платформ та інтегруючи новітні технології, такі як штучний інтелект і машинне навчання.

Крім того, персоналізація грає ключову роль у боротьбі за конкурентоспроможність. Банки, які здатні швидко адаптувати свої продукти до змінюваних потреб клієнтів, займатимуть лідируючі позиції на ринку. У той же час клієнти отримуватимуть фінансові рішення, які максимально відповідають їхнім індивідуальним обставинам і допомагають досягати фінансових цілей.

Персоналізовані фінансові рішення трансформують взаємодію між банком та клієнтами, створюючи новий рівень зручності, ефективності й індивідуального підходу. Вони підкреслюють сучасну роль банків АТ «Укресімбанк» як партнера у вирішенні фінансових завдань, забезпечуючи довгострокову вигоду для обох сторін.

2. Дистанційне банківське обслуговування iFOBS – нова система дистанційного банківського обслуговування, яка побудована на сучасних

технологіях і функціонально замінює існуючі системи «Клієнт-Банк» та Інтернет-банкінг Enter EXIM.

Система iFOBS надасть клієнтам-суб'єктам господарювання можливість керування банківськими рахунками через Інтернет за допомогою персонального комп'ютера та стандартного програмного забезпечення.

Тепер не потрібно обирати між Інтернет-банкінгом та класичним «Клієнт-Банком». Адже нова система дистанційного банківського обслуговування iFOBS поєднуватиме у собі переваги обох систем, до яких відносять: оперативність (*працює цілодобово та без вихідних з будь-якого комп'ютера*); гнучкість (*можна працювати у нативній програмі, встановивши ПЗ під Windows, або у звичайному web-браузері*); універсальність (*доступні всі основні операції з рахунками та платіжними документами*); економію (*електронні платежі завжди дешевші, ніж через касу банку*).

iFOBS – нова система дистанційного банківського обслуговування, яка побудована на сучасних технологіях і надаватиме клієнтам-суб'єктам господарювання можливість керування банківськими рахунками і користування іншими банківськими послугами через Інтернет за допомогою персонального комп'ютера та стандартного програмного забезпечення.

У системі iFOBS реалізовані два варіанти організації клієнтського робочого місця: клієнт може використовувати програму [Win32-клієнт](#) або [web-клієнт](#).

Win32 клієнт – програмне забезпечення встановлюватиметься на комп'ютер клієнта, що дасть можливість працювати з документами та рахунками off-line і з'єднуватись при необхідності з Банком для актуалізації інформації (аналог системи «Клієнт-Банк»).

Web-клієнт дозволить працювати з будь-якого комп'ютера, підключеного до мережі Інтернет, за допомогою стандартного web-браузера (аналогічно системі Інтернет-банкінгу Enter EXIM).

Базовими функціональними можливостями системи iFOBS буде формування та відправка клієнтом до Банку електронних документів:

- платіжних доручень в національній валюті;
- платіжних доручень в іноземній валюті (для переказів іноземної валюти у межах Банку та переказів MT 103);
- заяв про купівлю/продаж/обмін (конвертацію) іноземної валюти;
- зарплатних відомостей;
- документів та листів, завірених електронним підписом.

Інші функціональні можливості для клієнта:

- формування виписок за будь-який період та перегляд залишків по усіх рахунках клієнтом;
- отримання результатів руху коштів по рахунках оперативно протягом дня;
- перегляд курсів валют Національного банку України та іншої довідкової інформації;
- завантаження платіжних документів з власної облікової системи клієнта, що дозволяє значно спростити роботу бухгалтерії;
- наявність довідників контрагентів клієнта, а також можливість копіювання існуючих документів, що значно заощадить час на підготовку платіжних документів і їх відправку до Банку;
- створення шаблонів платіжних документів по реквізитах (рахунки, контрагенти, призначення платежу), які часто проводяться, що дозволяє скоротити час на проведення операції, мінімізує помилки при наборі платіжного доручення;
- регулярні платежі (створення клієнтом розпорядження на регулярний платіж, автоматичне формування платежів згідно з розпорядженням і налаштування періодичності їх виконання (щодня, щотижня, щомісяця);
- груповий підпис документів;
- можливість вести необмежену кількість рахунків в режимі реального часу, по яких можна відстежувати стан і рух коштів;
- розмежування прав користувачів;

- налаштування контрольного підпису документів;
- перегляд інформації щодо проходження платежів через систему SWIFT тощо.

Перелік послуг, які клієнт може отримати за допомогою системи iFOBS, буде постійно розширюватися.

Також найближчим часом буде запущено мобільний застосунок iFOBS EXIM - Баланс рахунків Вашого підприємства в смартфоні.

Мобільний застосунок iFOBS EXIM дозволяє:

- отримувати push-повідомлення про рух коштів за рахунками;
- переглядати залишки на рахунках Вашого підприємства;
- контролювати рух коштів за рахунками;
- переглядати інформацію за депозитами і кредитами Вашого підприємства;
- отримувати актуальні курси купівлі-продажу іноземної валюти;
- дізнаватись місцезнаходження банкоматів та відділень банку.

Таким чином, клієнтоорієнтоване удосконалення портфелю банківських послуг є ключовим фактором успішного розвитку АТ «Укрексімбанк». Інноваційні підходи, персоналізація, розширення спектру продуктів та підвищення якості обслуговування забезпечують конкурентоспроможність банку на ринку та сприяють підвищенню задоволеності клієнтів. У результаті АТ «Укрексімбанк» стає не лише постачальником фінансових послуг, а й надійним партнером для своїх клієнтів.

ВИСНОВКИ

У сучасних умовах глобалізації, диджиталізації та змін у потребах клієнтів банківські установи змушені постійно вдосконалювати свої послуги. Конкуренція на ринку вимагає від банків не лише забезпечення якісного обслуговування, але й адаптації до нових трендів та викликів. Удосконалення портфелю банківських послуг є важливим етапом у досягненні цих цілей.

Зокрема, впровадження новітніх цифрових рішень дозволяє оптимізувати банківські процеси та підвищити зручність користування послугами. Особливо актуальним є розвиток фінансових сервісів на базі блокчейн-технологій, що забезпечують підвищену прозорість та безпеку.

Аналіз поведінки клієнтів на основі великих даних дозволяє створювати індивідуальні фінансові пропозиції. Банки можуть запропонувати персоналізовані умови кредитування, депозитів або інвестицій, які відповідають фінансовим цілям та поведінці конкретного клієнта. Це підвищує рівень задоволеності клієнтів і сприяє їхній лояльності.

Банки можуть включати до свого портфелю нові категорії продуктів, наприклад, екологічно орієнтоване фінансування (green finance), соціальні кредити, страхові послуги, інтеграцію з платформами для онлайн-шопінгу чи бронювання. Такі послуги відповідають новим запитам ринку та стимулюють клієнтів до активнішого використання банківських сервісів.

Особливу увагу слід приділити зменшенню бар'єрів доступу до фінансових продуктів. Це включає розробку спеціальних програм для малих і середніх підприємств, молоді, пенсіонерів чи клієнтів із низькими доходами. Також важливим є розвиток фінансової грамотності, що допоможе клієнтам краще розуміти переваги й умови банківських продуктів.

Підвищення швидкості обробки запитів, покращення комунікацій через контакт-центри, мобільні додатки чи особисті кабінети клієнтів сприяє формуванню позитивного досвіду взаємодії з банком. Наприклад, можливість вирішувати питання онлайн без необхідності відвідування відділення є

важливим фактором комфорту.

Сучасні банки повинні враховувати принципи сталого розвитку у своїй діяльності. Це може бути фінансування проєктів із збереження довкілля, запровадження енергозберігаючих технологій у роботі банківських офісів або створення програм для підтримки соціально важливих ініціатив.

Інтеграція банків із іншими фінансовими та нефінансовими установами дозволяє створювати комплексні рішення для клієнтів. Наприклад, співпраця з ІТ-компаніями, страховими компаніями чи ритейлерами відкриває можливість створення нових продуктів, таких як спільні кредитно-страхові програми або бонусні програми лояльності.

Удосконалення портфелю банківських послуг є ключовим фактором успішного розвитку банківської установи. Інноваційні підходи, персоналізація, розширення спектру продуктів та підвищення якості обслуговування забезпечують конкурентоспроможність банків на ринку та сприяють підвищенню задоволеності клієнтів. У результаті банки стають не лише постачальниками фінансових послуг, а й надійними партнерами для своїх клієнтів.

У процесі дослідження клієнтоорієнтованого удосконалення портфелю банківських послуг АТ «Укрексімбанк» були сформульовані основні теоретичні, методологічні та практичні положення, що дозволяють зробити наступні висновки.

1. Сучасний банківський сектор зазнає значного впливу цифровізації, зростання конкуренції та змін у споживчих уподобаннях. У цих умовах клієнтоорієнтованість стає ключовим фактором успішної діяльності банку, забезпечуючи підвищення лояльності клієнтів, зміцнення їхньої довіри та залучення нових споживачів. Банки, які активно адаптують свої послуги до потреб клієнтів, отримують вагомі конкурентні переваги.

2. Портфель банківських послуг охоплює широкий спектр традиційних і інноваційних продуктів, орієнтованих на різні сегменти клієнтів. Традиційні послуги, такі як розрахунково-касове обслуговування, кредитування, депозитні

продукти та зарплатні проєкти, залишаються основою банківської діяльності. Водночас інноваційні сервіси, зокрема онлайн-банкінг, цифрові інвестиційні платформи та партнерські страхові програми, забезпечують адаптацію до нових технологічних і ринкових умов.

3. До основних елементів клієнтоорієнтованого удосконалення портфелю банківських послуг належать інноваційні сервіси, прозорість умов, культура сервісу, деталізація сервісу та індивідуальний підхід. Вони дозволяють не лише підвищити якість обслуговування, але й забезпечити високий рівень задоволеності клієнтів. Інтеграція цифрових інструментів, адаптація продуктів до індивідуальних потреб клієнтів та створення зручних і зрозумілих умов використання банківських продуктів є ключовими напрямками розвитку.

4. Розробка інноваційних сервісів, таких як мобільні додатки та інтеграція з електронними гаманцями, сприяє залученню молодого покоління клієнтів. Прозорість умов обслуговування, що включає чіткість формулювань, доступність інформації та повноту роз'яснень, зміцнює довіру клієнтів. Забезпечення високої культури сервісу та уваги до деталей підвищує якість взаємодії з клієнтами, а індивідуальний підхід дозволяє створювати персоналізовані пропозиції, які відповідають унікальним потребам споживачів.

5. Реалізація запропонованих рекомендацій дозволить підвищити конкурентоспроможність банку, залучити нових клієнтів і зберегти існуючих, збільшити ефективність діяльності фінансової установи. Практичне впровадження клієнтоорієнтованих підходів сприяє розвитку довгострокових партнерських відносин між банком і клієнтами, що є основою сталого розвитку банківського бізнесу.

Таким чином, клієнтоорієнтоване удосконалення портфелю банківських послуг є важливим інструментом у досягненні стратегічних цілей АТ «Укресімбанк». Використання запропонованих підходів сприятиме підвищенню ефективності обслуговування клієнтів, зміцненню довіри до банківської системи та забезпеченню її адаптивності до змін зовнішнього середовища.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Арбузов С.Г., Колобов Ю.В., Міщенко В.І., Науменкова С.В. Банківська енциклопедія. К. : Центр наукових досліджень Національного банку України: Знання. 2011. 504 с.
2. АТ «УКРЕКСІМБАНК». *Офіційний сайт*. URL: <https://www.eximb.com/>
3. Барановський О. Сьогодення світового ринку банківських послуг. *Вісник Національного банку України*. 2022. № 4. С. 18-23
4. Владика Ю.П., Безугла Л.С., Турова Л.Л. Здобутки та нові виклики у діяльності системно важливих банків в Україні. *Інфраструктура ринку*. 2022. Вип. 42. С. 285-291.
5. Жирій К. Як банки допомагають вистояти економіці та громадянам у часи війни. unian.ua. 2022. URL: <https://www.unian.ua/economics/finance/yak-banki-dopomagayut-vistoyati-ekonomici-ta-gromadyanam-u-chasiviyini-novini-ukrajina-11753254.html>
6. Кириленко С.В. Зміна парадигми продажу банківських послуг в умовах розвитку цифрових каналів дистрибуції. *Світ фінансів*. 2016. №4. С. 140-147
7. Коваль С. Л., Сидор І. П. Фінансове забезпечення банківських послуг. *Агросвіт*. 2020. №15. С. 30-35
8. Коковіхіна О.О., Олійник А.Ю. Ідентифікація загроз фінансовій безпеці банку. *Вісник економіки транспорту і промисловості*. 2015. № 50. С. 329-333
9. Корнєєв В. В. Фінансові інновації банків і можливості диверсифікації банківських послуг. *Світ фінансів*. 2011. №2. С. 74-81
10. Коробчук Т.І., Приступа Ю.В. Напрямки вдосконалення роботи банків по залученню депозитів. *Детермінанти та імперативи розвитку фінансової архітектури України: Міжнародна науково-практична інтернет - конференція*. Луцьк: ІВВ Луцького НТУ, 2021. С. 25-28
11. Лісник А.Є. Чинники фінансової безпеки банків. *Вісник університету*

банківської справи. 2017. № 3(30). URL: <http://visnuk.ubsnbu.edu.ua/article/view/124469>

12. Марценюк О.В., Руда О.Л., Буяльська В.М., Тенденції ринку банківських послуг в умовах воєнного стану та у післявоєнному відновленні України. *Агросвіт*. 2024. №6. С. 134-142. DOI: 10.32702/2306-6792.2024.6.134

13. Мельниченко Д., Гура М. Сучасні можливості отримання персоніфікованих банківських послуг. *Матеріали Всеукраїнської науково-практичної конференції «Фінансово-кредитний механізм розвитку економіки та соціальної сфери»*. 28 листопада 2024р. м. Кропивницький.

14. Міністерство фінансів України. *Офіційний сайт*. URL : <https://minfin.com.ua/ua>.

15. Мироненко М. Ю. Банки та банківська діяльність: *підручник*. Київ: ТОВ «Меркьюрі-Поділля». 2017. 416 с.

16. Нагайчук Н. Г. Уточнення змісту банківської діяльності: риси і принципи. *Вісник Університету банківської справи Національного Банку України*. 2014. № 3(21).

17. Національний банк України. *Офіційний сайт*. URL: <https://bank.gov.ua/control/uk/auction/details>.

18. Огієнко В. І., Боярко І. М. Розвиток Інтернет-банкінгу в контексті формування конкурентних переваг банків. *Фінансовий простір*. 2023. № 4 (12). С. 44-52

19. Про банки і банківську діяльність. *Закон України* від 07.12.2000 р. № 2121-III. *Відомості Верховної Ради України (ВВР)*. Оф. вид. 2001, № 5-6, ст. 30. URL: <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/2121-14>

20. Про Національний банк України: *Закон України* від 20 травня 1999 р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/679-14/page#Text>

21. Рисін В.В., Біда А.П. Фінансова стійкість банку: чинники та особливості забезпечення. URL: http://www.economy.nayka.com.ua/pdf/3_2021/3.pdf

22. Слав'юк Н. Р., Глущенко С.В. Ринок фінансових послуг : *навч. посіб.*

Київ : НаУКМА, 2022. 206 с.

23. Філіппов, В. Ю., Дишкант Н.О., Скоморохов Є.О. Напрями покращення фінансового стану банківських установ. *Український журнал прикладної економіки*. 2016. Том 1. № 4. С. 129-138.

24. Фінансова звітність АТ «Укрексімбанк»
<https://www.eximb.com/ua/bank/financial-information/financial-report/>

25. Халімон Т. М. Принципи (засади) організації та здійснення банківської діяльності. *Прикарпатський юридичний вісник*. 2018. Вип. 4(25). Т 3.

26. Шапран О.М., Сибірцев В. В. Фінансове забезпечення функціонування банківських установ. *Матеріали VI Міжнародної науково-практичної конференції «Конкурентоспроможна модель інноваційного розвитку економіки України»*. 7-8 грудня 2023 р. м. Кропивницький. С. 379

27. Шірінян А. С. Конкурентоспроможність ринку банківських послуг України: фактор суперництва, тенденції та результати. *Економіка України*. 2019. № 6. С. 18-38. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/EkUk_2019_6_4

28. Як еволюціонує ринок фінансових послуг: шлях від Open Banking до Open Finance та Open Data. URL: https://psm7.com/uk/analytics/kak-evolyucioniruet-rynok-finansovykh-uslug-put-ot-open-banking-k-open-finance-i-open-data.html#google_vignette

29. Martseniuk O. Internet banking - innovative development of the banking sector in Ukraine. Information and innovative technologies in the turbulence era. 2022. Monograph 60. P. 263-282. DOI: 10.54264/M014

30. Petrivskyi, O., & Medvid, H. (2022). Financial inclusion as a factor in the transformation of financial markets in the context of sustainable development. *Three Seas Economic Journal*, 3(1), 145-152. <https://doi.org/10.30525/2661-5150/2022-1-21>

ДОДАТКИ