

Міністерство освіти і науки України
Луцький національний технічний університет

(повне найменування закладу вищої освіти)

Факультет бізнесу та права

(повне найменування факультету)

Кафедра фінансів, банківської справи та страхування

(повне найменування кафедри)

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА
ЗА СТУПЕНЕМ ВИЩОЇ ОСВІТИ «МАГІСТР»

на тему

«БІЗНЕС-СЕГМЕНТИ БАНКУ ТА НАПРЯМИ ВДОСКОНАЛЕННЯ
УПРАВЛІННЯ НИМИ
(НА МАТЕРІАЛАХ АТ «УКРСИББАНК»)

BUSINESS SEGMENTS OF THE BANK AND DIRECTIONS FOR THE
IMPROVEMENT OF THEIR MANAGEMENT
(ON MATERIALS OF JSC «UKRSYBBANK»)

спеціальність 072 Фінанси, банківська справа, страхування та фондовий ринок

(шифр і назва спеціальності)

освітня програма «Фінанси, банківська справа та страхування»

(назва освітньої програми)

Виконав: здобувач вищої освіти
групи ФБСФРМ-21
Сокол Христина Ярославівна

(підпис)

Керівник: к.е.н., доцент
Коробчук Тетяна Іванівна

(підпис)

Кваліфікаційну роботу

допущено до захисту

«__» грудня 2024 р.

Гарант освітньої програми:

к.е.н., доцент Дорош Вікторія Юріївна

(підпис)

Луцьк – 2024 року

ЛУЦЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ТЕХНІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

Факультет: бізнесу та права

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

___ к.е.н., доцент Вікторія ДОРОШ

« ___ » _____ 2024 р.

З А В Д А Н Н Я

ДО КВАЛІФІКАЦІЙНОЇ РОБОТИ ЗДОБУВАЧУ ВИЩОЇ ОСВІТИ

Сокол Христині Ярославівні

(прізвище, ім'я, по батькові)

1. Тема кваліфікаційної роботи «Бізнес-сегменти банку та напрями вдосконалення управління ними» (на матеріалах АТ «УкрСиббанк»)

Керівник роботи: к.е.н., доцент Коробчук Т.І.

затверджені наказом закладу вищої освіти від «30» грудня 2023 р. № 447/01-02.

2. Строк подання здобувачем вищої освіти кваліфікаційної роботи «11» грудня 2024 р.

3. Вихідні дані до роботи

Статистичні дані, літературні джерела за темою дослідження, статут

банку, законодавчі та нормативні акти НБУ, що регламентують

діяльність банку, фінансова звітність АТ «УкрСиббанк» за 2019-2023рр.

4. Зміст пояснювальної записки (перелік питань, що потрібно розробити):

Вступ

Розділ 1 Теоретичні аспекти управління бізнес-сегментами банку

Розділ 2 Аналіз управління бізнес-сегментами АТ «УкрСиббанк»

Розділ 3 Шляхи вдосконалення управління бізнес-сегментами у діяльності АТ «УкрСиббанк»

Висновки

5. Перелік графічного (ілюстративного) матеріалу:

1. Мета, об'єкт, предмет та гіпотези дослідження.

2. Основні показники діяльності АТ «УкрСиббанк» у 2019-2023рр.

3. Продуктивність бізнес-процесів АТ «УкрСиббанк» у 2019-2023 рр.

4. Сукупна рентабельність капіталу та загальна рентабельність активів АТ «УкрСиббанк» у 2019-2023 рр.

5. Фінансові показники ефективності клієнтів АТ «УкрСиббанк» у 2019-2023рр.

6. Ефективність розподілу ресурсів АТ «УкрСиббанк» у 2019-2023рр.

7. Якість обслуговування та залученість клієнтів АТ «УкрСиббанк» у 2019-2023рр.

8. Показники сегментації клієнтів АТ «УкрСиббанк» у 2019-2023рр.

9. SWOT-аналіз АТ «УкрСиббанк».

10. Напрямки підвищення ефективності управління бізнес-сегментами АТ «УкрСиббанк».

6. Консультанти розділів роботи

Розділ	Прізвище, ініціали та посада консультанта	Підпис	
		завдання видав	завдання прийняв
<i>Розділ 1</i>	<i>Т. КОРОБЧУК</i>		
<i>Розділ 2</i>	<i>Т. КОРОБЧУК</i>		
<i>Розділ 3</i>	<i>Т. КОРОБЧУК</i>		
<i>Нормоконтроль</i>	<i>Т. КОРОБЧУК</i>		
<i>Гарант ОПП</i>	<i>В. ДОРОШ</i>		
<i>Коефіцієнт подібності</i>	6,55%		
<i>Адміністратор системи StrikePlagiarism</i>	<i>Л. ІЩУК</i>		

7. Дата видачі завдання «2» лютого 2024 р.

КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН

№ з/п	Назва етапів кваліфікаційної роботи	Строк виконання етапів роботи	Примітка
1.	<i>Обґрунтування теми</i>	До 28.12.2023 р.	
2.	<i>Огляд літератури із досліджуваної проблеми</i>	До 03.09.2024 р.	
3.	<i>Розділ 1</i>	До 24.09.2024 р.	
4.	<i>Розділ 2</i>	До 19.10.2024 р.	
5.	<i>Розділ 3</i>	До 08.11.2024 р.	
6.	<i>Висновки</i>	До 12.11.2024 р.	
7.	<i>Формування списку використаних джерел</i>	До 15.11.2024 р.	
8.	<i>Формування додатків</i>	До 18.11.2024 р.	
9.	<i>Оформлення ілюстративного матеріалу</i>	До 20.11.2024 р.	
10.	<i>Нормоконтроль</i>	До 27.11.2024 р.	
11.	<i>Інструментальна перевірка на академічний плагіат</i>	До 04.12.2024 р.	
12.	<i>Представлення кваліфікаційної роботи магістра до захисту. Попередній захист роботи</i>	До 11.12.2024 р.	

Здобувач вищої освіти

_____ (Сокол Х.Я.)
(підпис) (прізвище, ініціали)

Керівник кваліфікаційної роботи

_____ (Коробчук Т.І.)
(підпис) (прізвище, ініціали)

АНОТАЦІЯ

Сокол Х.Я. Бізнес-сегменти банку та напрями вдосконалення управління ними (на матеріалах АТ «УкрСиббанк»). Рукопис.

Кваліфікаційна робота магістра ОП «Фінанси, банківська справа та страхування» спеціальності 072 Фінанси, банківська справа, страхування та фондовий ринок. Луцький національний технічний університет. Луцьк, 2024.

Кваліфікаційна робота магістра складається зі вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел та додатків.

У першому розділі досліджено визначення поняття, розглянуто класифікацію та описані особливості і роль сегментування в банківській діяльності.

Аналітичний розділ спрямований на оцінку показників, що стосуються управління сегментуванням та доведення справедливості сформульованих гіпотез, якими є: гіпотеза № 1, яка передбачає, що розподіл банківських послуг на бізнес-сегменти дозволяє краще розподіляти ресурси та оптимізувати процеси, що підвищує загальну ефективність діяльності банку; гіпотеза № 2, яка передбачає, що сегментація дозволяє банку адаптувати продукти та послуги до потреб окремих груп клієнтів, що сприяє підвищенню їхньої лояльності та рівня задоволеності; гіпотеза № 3, яка вказує на те, що сегментування дозволяє банківській установі точніше визначати потенційно прибуткові клієнтські групи та розробляти для них цільові стратегії, що сприяє зростанню доходів.

У третьому розділі виявлено основні переваги та недоліки АТ «УкрСиббанку» шляхом здійснення SWOT-аналізу та запропоновані шляхи покращення управління бізнес-сегментами банку практичного спрямування. У висновках узагальнено інформацію відображену в трьох попередніх розділах.

Ключові слова: сегментація, бізнес-сегмент, управління, клієнтська сегментація, банківська послуга.

ANNOTATION

Sokol H.Y. Business segments of the bank and directions for improving their management (based on the materials of JSC «UkrSibbank»). Manuscript.

Master's qualification work of OP «Finance, banking and insurance» specialty 072 Finance, banking, insurance and stock market. Lutsk National Technical University. Lutsk, 2024.

The master's qualification work consists of an introduction, three sections, conclusions, a list of used sources and appendices.

The first chapter examines the definition of the concept, considers the classification and describes the features and role of segmentation in banking.

The analytical section is aimed at evaluating indicators related to segmentation management and proving the validity of the formulated hypotheses, which are: hypothesis № 1, which predicts that the division of banking services into business segments allows better allocation of resources and optimization of processes, which increases the overall efficiency of the bank's activities; hypothesis № 2, which assumes that segmentation allows the bank to adapt products and services to the needs of individual groups of customers, which contributes to increasing their loyalty and level of satisfaction; hypothesis № 3 which indicates that segmentation allows the banking institution to more accurately identify potentially profitable customer groups and develop targeted strategies for them, which contributes to the growth of revenues.

In the third section, the main advantages and disadvantages of JSC «UkrSibbank» were identified by conducting a SWOT analysis and proposed ways to improve the management of the bank's business segments in a practical direction. The conclusions summarize the information presented in the three previous sections.

Keywords: segmentation, business segment, management, client segmentation, banking service.

ЗМІСТ

ВСТУП	7
РОЗДІЛ 1 ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ УПРАВЛІННЯ БІЗНЕС-СЕГМЕНТАМИ БАНКУ	9
1.1 Сутність та класифікація бізнес-сегментів банку	9
1.2 Особливості управління та роль бізнес-сегментів у розвитку банківських установ.....	12
1.3 Основні критерії ефективності управління банківськими бізнес-сегментами.....	14
РОЗДІЛ 2 АНАЛІЗ УПРАВЛІННЯ БІЗНЕС-СЕГМЕНТАМИ АТ«УКРСИББАНК»	17
2.1 Методичні підходи до обґрунтування гіпотез дослідження щодо управління банком.....	17
2.2 Загальна характеристика та особливості діяльності АТ «УкрСиббанк».....	19
2.3 Перевірка достовірності гіпотез щодо управління бізнес-сегментами банку.....	24
РОЗДІЛ 3 ШЛЯХИ ВДОСКОНАЛЕННЯ УПРАВЛІННЯ БІЗНЕС-СЕГМЕНТАМИ АТ «УКРСИББАНК»	35
3.1 Оцінка переваг та недоліків управління бізнес-сегментами АТ «УкрСиббанк».....	35
3.2 Шляхи підвищення ефективності управління бізнес-сегментами через оптимізацію витрат АТ «УкрСиббанк».....	38
ВИСНОВКИ	44
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	46
ДОДАТКИ	48

ВСТУП

Актуальність теми. На сьогоднішній день, в умовах розвитку економіки, технологій та конкуренції банківські установи мають необхідність у застосуванні бізнес-сегментування. Це дозволяє виділитись на ринку, глибше пізнати потреби клієнтів та задовільнити їх, а застосування ефективного управління бізнес-сегментами, в свою чергу сприятиме підвищенню прибутковості, конкурентоспроможності та стійкості установ. Для виконання даних завдань банки шукають та вдосконалюють наявні методи сегментації, щоб зберегти лідируючі позиції на ринку та утримати більшу кількість споживачів.

Проблемами дослідження бізнес-сегментування займалися такі дослідники, як Т. Борисова, М. Веселова, А. Дергоусова, Ю. Довгаль, Ю. Заруба, Н. Іванечко, О. Клімашевська, Ю. Процишин, Р. Чамара, О. Шумкова та інші.

Метою дослідження є визначення теоретичних та прикладних аспектів управління бізнес-сегментами для забезпечення реальних конкурентних переваг банку на ринку. Мета полягає у вирішенні таких *завдань*:

- дослідити теоретичні аспекти поняття, класифікації та ролі сегментування;
- сформулювати гіпотези дослідження та методи їх доведення;
- оцінити діяльність об'єкта дослідження;
- розрахувати та проаналізувати показники ефективності розподілу ресурсів та продуктивності бізнес-процесів;
- дослідити динаміку операційної ефективності сегмента та сукупної і загальної рентабельності;
- розрахувати та проаналізувати фінансові показники ефективності клієнтів та їх сегментації;
- узагальнити оцінку політики управління бізнес-сегментами банку та визначити напрями підвищення її ефективності.

Об'єктом дослідження є акціонерне товариство «УкрСиббанк».

Предмет дослідження: теоретичні, методичні і практичні аспекти управління бізнес-сегментами в банківських установах.

Методи дослідження: при написанні роботи ми керувались методами теоретичного пізнання (при дослідженні історії створення та функціонування банку), статистичні методи (для характеристики загальної діяльності банку, при розрахунках коефіцієнтів та фінансово-економічних показників), методи графічного зображення даних (при сегментуванні банківських послуг, структури управління, співвідношення клієнтської бази, етапів та критеріїв сегментації тощо).

Теоретичною базою дослідження є: законодавчі та нормативно-правові акти з банківської діяльності, Закони України, наукові праці учених, матеріали науково-практичних конференцій, матеріали Національного банку України та Мінфіну, фінансова звітність АТ «УкрСиббанк» за 2019-2023рр.

Науковою новизною є пошук та удосконалення рекомендацій щодо покращення управління бізнес-сегментами АТ «УкрСиббанк».

Практичне значення одержаних результатів полягає у тому, що розроблені теоретичні висновки та практичні рекомендації можуть використовуватись як шляхи підвищення ефективності управління банківською діяльністю, залучення нових клієнтів та збільшення прибутку.

Структура та обсяг роботи. Кваліфікаційна робота магістра складається зі вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел та додатків.

РОЗДІЛ 1

ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ УПРАВЛІННЯ БІЗНЕС-СЕГМЕНТАМИ БАНКУ

1.1 Сутність та класифікація бізнес-сегментів банку

Бізнес-сегменти банку є важливою частиною стратегії управління банківської установи, що сприяє його розвитку, підвищенню фінансово-економічних показників та конкурентоспроможності, а також забезпечує якісне обслуговування клієнтів.

Важливість управління бізнес-сегментами полягає в задоволенні потреб клієнтів, правильному розподілі ресурсів, зниженні ризиків, сприяє зростанню прибутку. Сегментування як поняття, являє собою категорію, в якій перетинаються безліч теоретичних і практичних питань. Дослідивши різноманітні нормативні та наукові джерела, ми дійшли до висновку, що не існує єдиного пояснення такого терміну як «сегментування». Тому варто розглянути різні наукові погляди на вищезазначене поняття, основні з яких наведено в табл. 1.1.

Таблиця 1.1 – Визначення поняття «сегментування»*

Автори	Визначення поняття
Ю. Довгаль, Р. Чамара	«Поділ ринку на групи покупців, які мають схожі характеристики, з метою вивчення їхньої реакції на той чи інший товар/послугу та вибору цільових сегментів ринку» [2].
В. Ткачук	«Метод маркетингу, за допомогою якого комерційний банк поділяє ринок банківських продуктів і послуг, на основі результатів попереднього дослідження, за визначеними критеріями на сегменти клієнтів» [15].
Н. Іванечко, Т. Борисова, Ю. Процишин	«Систематизований процес розподілу потенційного ринку на групи споживачів, які мають спільні потреби, мотивації щодо прийняття рішень про купівлю певного товару/послуги; рівень доходу та доступ до ринку» [6].
О. Ковальчук	«Виділення окремих груп споживачів у межах загального ринку» [14].
С. Арутюнян, М. Іоргачова	«Процес, який складається із цілеспрямованого поділу видів даного ринку на окремі сегменти відповідно характеру фінансових інструментів, які здійснюють оборот на ринку» [11].

* Систематизовано автором за джерелами [2, 6, 11, 14, 15]

З огляду на трактування дослідників, можна дійти висновку, що під сегментуванням розуміють певний поділ, метод маркетингу, етап, процес, що в сукупності дозволяє банку знайти цільову аудиторію, створити якісний продукт за рахунок задоволення потреб клієнта та дає можливість здійснити комплексний аналіз ринку, уникнути ризики, оптимізувати витрати тощо.

На даний час класифікація бізнес-сегментів банку є досить різноманітною. Це дозволяє здійснити сегментування, підбираючи критерії, які найбільше описують клієнтів, їхні потреби та можливості. Для комплексного аналізу даного питання, дослідимо можливі види класифікацій та оберемо ту, яка найбільше підійде для АТ «УкрСиббанк».

Виділяють два рівні сегментування, серед яких: макросегментування та мікросегментування. Перший дозволяє більш поверхнево дослідити групи споживачів банківських послуг, серед яких: фізичні та юридичні особи, кредитно-фінансові установи та інші небанківські організації. На основі макросегментування можна здійснити мікросегментування, це дає змогу поділити клієнтів на окремі групи і відповідно до їхніх потреб створити якісний продукт.

Що до класифікації бізнес-сегментів, то її можна здійснити за такими принципами:

- 1) географічний: класифікація здійснюється за регіоном, чисельністю населення, кліматичними умовами тощо;
- 2) демографічний: даний поділ характеризує вік, стать, сімейний стан, релігійні погляди споживача та інше;
- 3) психографічний: важливу роль відіграє тип особистості, життєва позиція та поведінка клієнта;
- 4) соціально-економічний: описує рівень доходу, вид діяльності, освіту.
- 5) за галузевою приналежністю : орієнтація на обслуговування клієнтів різних видів діяльності, а саме – аграрний сектор, енергетика, будівництво, програмування, логістика та інші.

Також Національний банк України здійснює сегментацію банківського ринку виділяючи 4 групи об'єктів – продавців банківських послуг (тобто комерційні банки).

Основним критерієм який визначає відношення банківської установи до тієї чи іншої групи є розмір активів. НБУ визначено такі граничні межі розміру активів для окремих груп банків [10]:

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

Досить поширеним є поділ клієнтів банківських послуг на групи, що представлені нижче на рис. 1.1.



Рисунок 1.1 – Сегментація клієнтів банківських послуг

(побудовано автором за джерелом [16])

Отже, класифікація, подана вище найкраще підходить нашому бізнес-сегментуванню для АТ «УкрСиббанк», адже поділ споживачів здійснений з огляду на вид діяльності, надані послуги та цільову аудиторію банківської установи. Це дозволить здійснити комплексний аналіз кожної групи клієнтів, визначити переваги та недоліки і збільшити попит за рахунок задоволення потреб кожного сегменту споживачів. В свою чергу, сегментування банківських послуг є важливим і для клієнтів, тому що таким чином вони можуть вигідно вкласти кошти або скористатись банківськими продуктами чи послугами.

1.2 Особливості управління та роль бізнес-сегментів у розвитку банківських установ

В сучасних умовах українським банкам потрібно досить швидко адаптуватись до ринкових умов та потреб клієнтів. Одним з інструментів досягнення даної мети є ефективне управління бізнес-сегментами. Серед особливостей управління можемо виділити таке:

- сегментування клієнтів за потребами, що означає поділ юридичних та фізичних осіб, для того, щоб запропонувати кожній групі найбільш потрібні послуги;
- індивідуальний підхід до вибору послуг, який здійснюється з огляду на запит клієнта і його особливості;
- управління ризиками, де для кожного бізнес-сегменту розробляють індивідуальні стратегії, для мінімізації можливих ризиків;
- підтримка та якісне обслуговування, що дозволяє збільшити кількість клієнтів та їх довіру до банку;
- впровадження новітніх технологій, серед яких удосконалення мобільних додатків, онлайн-банкінг, тощо задля покращення доступності банківських послуг.

Задля дослідження особливостей управління скористаємось аналізом стійкості банків за підсумком 2 кварталу 2024р. за даними Міністерства фінансів України (табл.1.2)

Таблиця 1.2 – Аналіз стійкості банків за підсумком 2 кварталу 2024р.*

Банк	Загальний рейтинг	Стресостійкість	Лояльність вкладників	Оцінка аналітиків	Місце в рейтингу по депозитах фізосіб
УкрСиббанк	4,42	4,19	4,6	4,63	7
Креді Агріколь Банк	4,35	4,42	4,1	4,63	11
Райффайзен Банк	4,27	4,1	4,5	4,26	4
Кредобанк	4,17	4,11	4,2	4,26	12
ОТП Банк	4,12	4,39	3,7	4,26	10

* Систематизовано автором за джерелом [9]

Як бачимо, перше місце в рейтингу надійності банків займає АТ УкрСиббанк за рахунок високого рівня показника лояльності вкладників, стресостійкості, на що впливають прибутковість, ліквідність та рентабельність банківської установи. Це свідчить про ефективну роботу та якісне надання послуг, що сприяє зростанню надійності та привабливості банку для клієнтів.

Що до ролі бізнес-сегментів, то можна виділити таке:

1) зростання прибутку: за рахунок сегментування, банк може обрати цільову аудиторію, яка буде активно користуватись послугами та продуктами установи, забезпечуючи високі доходи;

2) залучення клієнтів: завдяки бізнес-сегментуванню банк може залучати клієнтів у вигляді підприємств, організацій та фізичних осіб;

3) підвищення конкурентоспроможності: клієнти обирають банк, де є індивідуальний підхід саме до його потреб, що забезпечує перевагу на ринку;

4) оптимізація витрат: ефективне управління бізнес-сегментами забезпечує зменшення витрат і спрямування їх у важливі галузі.

Таким чином, бізнес-сегменти відіграють важливу роль у розвитку банку, що полягає у комплексному аналізі цільової аудиторії, створенні послуг, які відповідають потребам клієнта, здійснення якісного обслуговування, впровадження новітніх технологій та покращення фінансово-економічних показників.

1.3 Основні критерії ефективності управління банківськими бізнес-сегментами

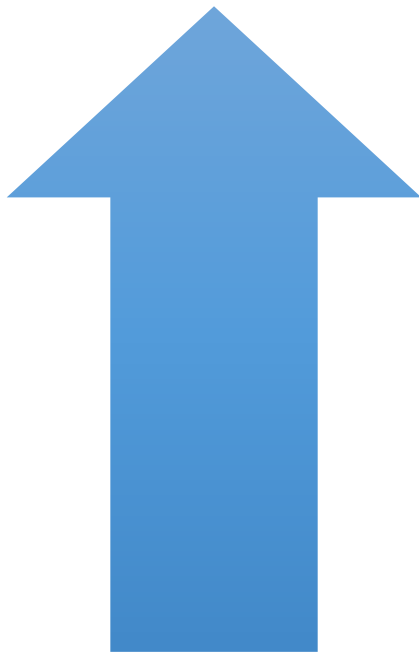
В сучасних умовах ринок банківських послуг перебуває на активному етапі розвитку. Адже він є важливою складовою, що впливає на економічне зростання країни загалом. Для досягнення мікро- та макроекономічних цілей банківської установи потрібно прикласти чимало зусиль. Одним із чинників, що впливають на ефективну роботу банку є управління бізнес-сегментами. Наступним чином, здійснимо аналіз критеріїв, що впливають на нього.

Загалом критерії управління банківськими бізнес-сегментами можна поділити на два види: для юридичних осіб та фізичних клієнтів. До першого виду можна віднести такі (див. рис.1.2).

Основними критеріями сегментування ж для фізичних осіб є:

- 1) географічні;
- 2) економічні і майнові;
- 3) демографічні;
- 4) психографічні (характер і мотиви поведінки клієнта для вибору банківської послуги);

Далі доцільно визначити конкретні етапи, за якими повинен відбуватися сам процес сегментації ринку. Для зручного наочного сприйняття подамо у вигляді схеми (див. рис.1.3).



- ✓ Сфера діяльності та юридичний статус;
- ✓ Розміщення підприємства та чисельність персоналу;
- ✓ Основні фінансові показники;
- ✓ Прибутковість чи збитковість підприємства;
- ✓ Клієнтоорієнтованість та цінова політика;
- ✓ Рівень та характер заборгованості;
- ✓ Рівень та характер взаємозв'язків з банком;
- ✓ Конкурентоспроможність та кількість клієнтів

Рисунок 1.2 – Критерії управління банківськими бізнес-сегментами юридичних осіб (побудовано автором за джерелом [12])



Рисунок 1.3 – Основні етапи процесу сегментації (систематизовано автором за джерелом [1])

Ми вважаємо, що «...окремі бізнес-сегменти мають свої підрозділи, що відповідають за виконання певних функцій, що дозволяє банку підвищити операційну ефективність. Керівництво кожного сегмента має більше автономії для прийняття рішень, що сприяє гнучкості та швидкій адаптації до змін ринку...» [16].

Як бачимо, задля ефективного управління бізнес-сегментами, нам потрібно обрати мету здійснення сегментації, метод застосування, який нам підходить найбільше, вибрати цільову аудиторію, обрати ключові критерії вибору, проаналізувати отримані дані і провести моніторинг та удосконалення результатів.

Отже, розробка ефективного управління механізму сегментації є надзвичайно важливим для забезпечення прибутковості, стабільності та конкурентоспроможності, також дозволить залучити нових клієнтів і досягнути стратегічних цілей розвитку у розвитку банку.

РОЗДІЛ 2

АНАЛІЗ УПРАВЛІННЯ БІЗНЕС-СЕГМЕНТАМИ АТ «УКРСИББАНК»

2.1 Методичні підходи до обґрунтування гіпотез дослідження щодо управління бізнес-сегментами банку

Ефективне управління бізнес-сегментами є важливою складовою стратегії банку, що дозволяє визначити цільовий ринок, забезпечує надання якісних послуг клієнтам, підвищує ключові показники рентабельності та прибутковості, сприяє розвитку банківської установи в цілому. Тому аналіз бізнес-сегментів на сьогоднішній день вимагає уваги, що дозволяє нам сформулювати гіпотези нашого дослідження.

Гіпотеза № 1 – Розподіл банку на бізнес-сегменти дозволяє краще розподіляти ресурси та оптимізувати процеси, що підвищує загальну ефективність діяльності банку.

Гіпотеза № 2 – Сегментація бізнесу дозволяє банку адаптувати продукти та послуги до потреб окремих груп клієнтів, що сприяє підвищенню їхньої лояльності та рівня задоволеності.

Гіпотеза № 3 – Сегментування дозволяє банку точніше визначати потенційно прибуткові клієнтські групи та розробляти для них цільові стратегії, що сприяє зростанню доходів.

Для доведення першої гіпотези скористаємось розрахунком показників ефективності розподілу ресурсів. Сюди віднесемо: коефіцієнт розподілу витрат, рентабельність активів у сегменті, рентабельність витрат у сегменті, здійснивши розрахунки, ми визначимо наскільки оптимально банк використовує свої ресурси в кожному сегменті. Наступним чином обчислимо операційну ефективність, що показує, як ефективно працюють процеси в межах кожного сегмента. Після цього скористаємось оцінкою фінансових показників, що продемонструють вплив сегментації на загальну

результативність банку. Зауважимо, що такий аналіз ми проводимо за п'ять років, що дозволяє нам зробити висновок про використання сегментування.

Щоб довести чи спростувати гіпотезу № 2, нам необхідно визначити, що впливає на якість продуктів та послуг, обслуговування клієнтів. Для цього проведемо розрахунок та аналіз наступних показників: індекс задоволеності клієнтів (порівняння рівня задоволеності клієнтів до і після впровадження сегментації), коефіцієнт утримання клієнтів (частка клієнтів, які залишилися в банку після сегментації, у загальній кількості клієнтів), частка перехресних продажів (відсоток клієнтів, які користуються декількома продуктами банку в межах одного сегмента), що оцінюють вплив сегментації на клієнтський досвід. Ці коефіцієнти розрахуємо за п'ять останніх років, що дозволить нам зробити висновок про те, наскільки ефективно банк використовує сегментацію, наскільки клієнти задоволені наданням послуг та якими продуктами та послугами користуються.

Для доведення третьої гіпотези скористаємось наступними групами показників: фінансові показники ефективності, що оцінюють вплив сегментації на загальні доходи та прибутковість банку (дохід за сегментами – відношення доходу сегмента до загального доходу. Зростання частки доходу від певних сегментів свідчить про успішність цільових стратегій; рентабельність клієнтів – різниця між доходом від клієнта та витратами на обслуговування клієнта; середній дохід на клієнта – оцінює здатність банку збільшувати дохід із одного клієнта); показники сегментації клієнтів, які допомагають визначити прибутковість окремих груп клієнтів (частка прибуткових клієнтів у сегменті – кількість прибуткових клієнтів поділити на загальну кількість клієнтів; показник залучення клієнтів – відношення загальних витрат на залучення клієнтів до кількості нових клієнтів; динаміка приросту клієнтської бази – зростання кількості клієнтів у кожному сегменті). За результатами розрахунків виявимо переваги і недоліки ведення політики банку і запропонуємо шляхи вирішення проблем.

Отже, процеси управління бізнес-сегментами відіграють ключову роль у забезпеченні ефективної діяльності будь-якої банківської установи, а значить, і банківської системи в цілому. Тому перейдемо до доведення наших гіпотез через аналіз показників.

2.2 Загальна характеристика та особливості діяльності АТ «УкрСиббанк»

В сучасних умовах АТ «УкрСиббанк» позиціонує себе, як універсальний банк, що поєднує сильні сторони та постійно розвивається, адже пропонує послуги та продукти, враховуючи потреби клієнтів, вимоги ринку та застосовує інноваційні підходи та технології, займає лідируючі позиції у численних рейтингах та позиціонує себе як надійний партнер і бере участь у відбудові країни під час війни.

Сьогодні УкрСиббанк Парібас Груп – один з найбільших універсальних банків України, де 60% акцій банку належать одній з найбільших у світі фінансових Груп Парібас, 40% – ЄБРР. Головою Правління є Лоран Філіп Ніколя Шарль Дюпуш [8].

Місія звучить так : «...ми стабільний партнер, який пропонує сучасний та надійний банкінг за підтримки провідної європейської групи, дбає про клієнтів і працівників, сприяє зміцненню української економіки, позитивно впливає на розвиток суспільства...» [8].

4 травня 1990 року за був створений «Харківінкомбанк», який згодом у 1991 році став акціонерним і реєструється у Національному банку України, а в 1992 році найменування змінено на Акціонерний комерційний інноваційний банк «УкрСиббанк». Перше відділення було відкрите у столиці, а впродовж наступних трьох років і в інших містах України. У 2003 році банк впевнено входить до TOP-10 на українському ринку та визнається «Кращим інвестиційним банком України».

У 2009 році «...частка Групи Парібас збільшена до 81,42%. Ще за рік частка міжнародного фінансового лідера сягнула 99,99%. З цього часу, УкрСиббанк – на 100% міжнародний банк. Провідні світові медіа ЕМЕА Фінанси та Глобальні Фінанси визнають УкрСиббанк кращим іноземним банком в Україні. Банк запускає власний інтернет-банкінг Star24...» [8].

В період 2010-2020 років, банк отримує значну кількість нагород, що посилює його фінансову стійкість, підвищує довіру клієнтів та сприяє розвитку. У 2022 році, з початком повномасштабного вторгнення УкрСиббанк веде активну волонтерську діяльність, створює програми для підтримки та безперебійного обслуговування клієнтів, займає лідерські позиції у рейтингу стійкості банків України і входить до рейтингу п'ятидесяти найкращих роботодавців у період війни, проводить форуми та тренінги для підприємців та фізичних осіб.

На офіційному сайті банку є інформація, що «...за сприяння Групи банк задонатив 28,8 млн грн через фандрейзингову платформу United24 на закупівлю сучасних реанімобілів, надає гуманітарну допомогу та приєднується до створення платформи Глобального договору ООН в Україні Mental Help...» [8].

У 2024 році, всупереч можливим ризикам, банк розширює кількість відділень, підтримує благодійні ініціативи, сприяє розвитку жіночого підприємництва в Україні, а міжнародні та вітчизняні рейтингові організації визнають банк надійним, стійким, безпечним та професійним.

В УкрСиббанку працює близько 4200 співробітників та обслуговується 2,4 млн клієнтів. Станом на 01.01.2024 року банк налічує 223 відділення, серед яких 3 знаходяться у Волинській області, а головний офіс за адресою – м.Київ, вул. Андріївська, 2/12.

Для отримання результатів загальної характеристики діяльності банку дослідимо динаміку основних фінансово-економічних показників (табл. 2.1).

Таблиця 2.1 – Динаміка основних показників діяльності АТ «УкрСиббанк» у 2019-2023 рр.*

Показник	Абсолютне відхилення, млн грн				Відносне відхилення, %			
	Роки				Роки			
	2020-2019	2021-2020	2022-2021	2023-2022	2020-2019	2021-2020	2022-2021	2023-2022
Активи	19119	5719	30420	33461	35,94	7,91	38,98	41,07
Кредитний портфель	-304	-7458	-13713	-3510	-1,42	-35,40	-48,18	-15,63
Депозитний портфель	17682	3489	27073	25953	38,92	5,53	40,65	-6,83
Власний капітал	1312	1454	3559	4267	19,35	17,97	37,29	41,61
Чистий прибуток	-1268	142	2105	661	-49,15	10,82	144,77	31,43
Кількість відділень	-12	-21	-18	-10	-4,23	-7,72	-7,17	-3,54
Кількість працівників	-26	-350	-155	-145	-0,49	-6,67	-3,16	-3,01
Кількість клієнтів	0,14	0,10	0,07	0,03	6,80	4,55	3,04	2,05
Рентабельність активів, %	-3,04	0,05	1,42	2,97	X			
Рентабельність капіталу, %	-21,84	-0,99	11,93	24,29				

* Розраховано автором за даними додатку А

Отже, в результаті розрахунків з табл. 2.1 може зробити такі висновки: за досліджуваній період основні показники мали як негативну, так і позитивну динаміку. У 2022 та 2023рр. зростали: активи, депозитний портфель, власний капітал, чистий прибуток, кількість клієнтів. Проте знижувались: кредитний портфель, кількість відділень, кількість працівників. Зазначимо, що чистий прибуток зменшувався, проте за три останні роки зріс на 11% та 145% та 31% відповідно за рахунок комісійних доходів . Що до показників рентабельності, то впродовж двох останніх років вони мають тенденцію до зростання та є досить високими . Що свідчить про ефективну роботу банку.

Ключові напрямки стратегії визначені банком: «...Економіка, Люди, Громади, Довкілля. Окрім цього, в рамках стратегії розвитку Групи BNP Paribas до 2025 року одним з трьох основних принципів визначене стале фінансування та впровадження ESG (Environment, Social, Governance – навколишнє середовище, соціальні питання, корпоративне управління) практик, що має сприяти прагненню клієнтів до переходу до надійної та передбачуваної економіки. Це свідчить про те, що банк сприяє економічному розвитку, надає робочі місця та є соціально відповідальним, а також дбає про навколишнє середовище...» [8].

АТ «УкрСиббанк» надає широкий спектр продуктів та послуг, тому співвідношення за групами клієнтів, розглянемо за допомогою рисунка, наведеного нижче (рис. 2.1):

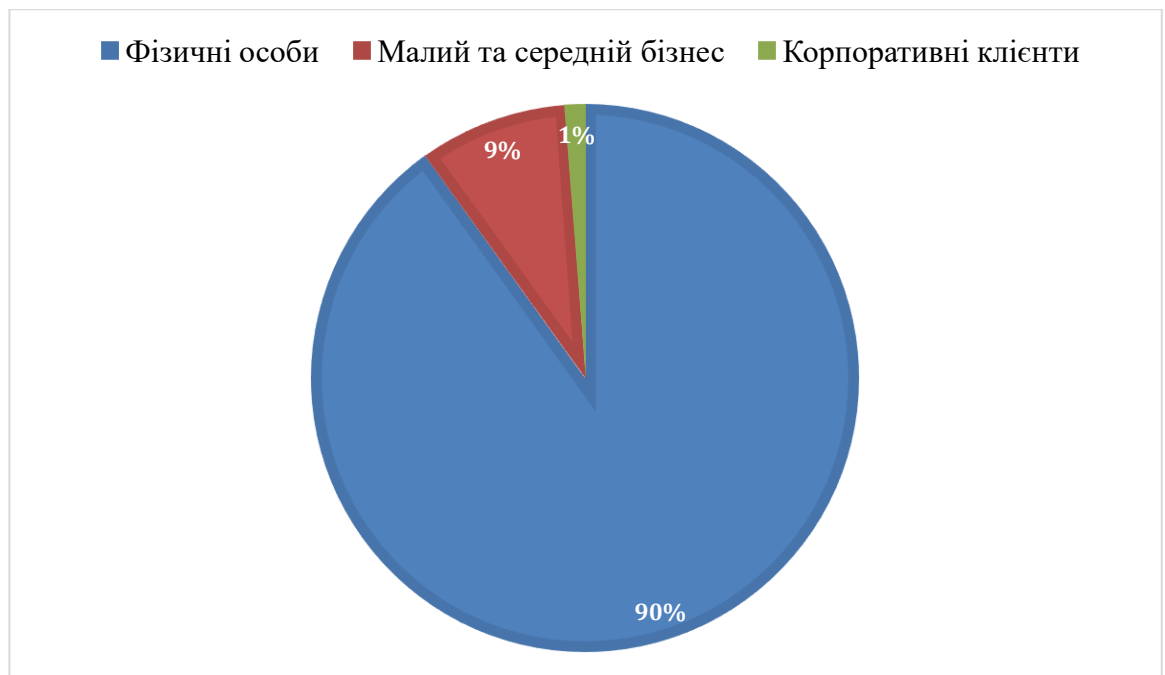


Рисунок 2.1 – Співвідношення клієнтів АТ «УкрСиббанк» за групами
(побудовано автором)

Як бачимо, основну частку, а саме 90% займають фізичні особи, що налічують 1,9 млн клієнтів, які користуються наступними послугами : розрахунково-касове обслуговування, відкриття та ведення рахунків, залучення вкладів, надання кредитів, страхування. Середній та малий бізнес

займає 9% та становить 165 тис. клієнтів. Даний сегмент використовує обслуговування рахунків ФОП, відкриття рахунків, бізнес-карт, перерахування заробітної плати, кредитування за різними видами програм, страхування майна, нерухомості тощо.

Що до корпоративних клієнтів, то вони становлять найменшу кількість, а саме – 2,2 тис. компаній. Послуги включають в себе: обслуговування рахунків, депозити, фінансування, здійснення валютних операцій, зарплатні проекти. Також банк здійснює інвестиційні послуги, що включають в себе:

- 1) торгівлю цінними паперами;
- 2) депозитарні послуги;
- 3) послуги по валюто-обмінним операціям та форвардним угодам;
- 4) аналітика гривневих інструментів.

АТ «УкрСиббанк» зосереджує увагу на заможних клієнтах. Адже у його активі міститься найбільша кількість преміальних карт, що реалізуються у пакеті зі страховими та інвестиційними рішеннями. Ставки за депозитами у банку – одні з найнижчих на ринку, що дозволяє утримувати низькі відсотки за кредитами і вартість комісій, а також пропонувати вигідні курси обміну валют, що є дуже привабливим для споживачів. Розглянемо детальніше підходи, які використовує банк у сегментуванні за допомогою табл. 2.2.

Як бачимо, банківська установа здійснює сегментування за традиційними критеріями, такими, як: вік, дохід, географічне розміщення.

Далі переходимо до структури управління банком. Організаційна структура представлення органами управління та органами контролю, що поділяються на підрозділи.

Таблиця 2.2 – Підходи до сегментації фізичних та юридичних осіб в АТ «УкрСиббанк»

Клієнти	Критерії сегментування	Критерії формування сегмента VIP-клієнтів
Фізичні особи	Соціально вікова сегментація За рівнем доходу	Наявність платіжних карток преміум-класу; Депозити від 250 тис.грн.

Продовження таблиці 2.2

Юридичні особи	За галузями діяльності; За рівнем доходів; За кількістю найманих працівників; За географією діяльності	Щомісячний обсяг активно-пасивних операцій – не менше 150 тис.дол. Наявність зарплатних карток від 25; Депозити від 200 тис.дол.
----------------	---	--

* Сформовано автором

Кожен підрозділ має керівника, осередок роботи, певні вимоги та обов'язки (рис. 2.2).

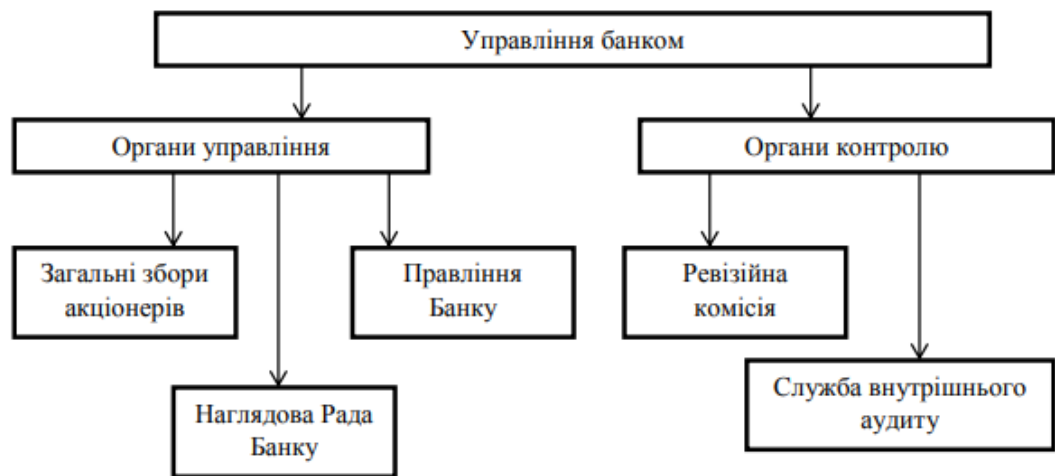


Рисунок 2.2 – Структура управління «УкрСиббанку»

В комплексі це дозволяє правильно налагодити та здійснювати ефективну роботу, делегувати процеси, оперативно вирішувати проблеми і реалізувати стратегію, що буде найкраще підходити, приносити прибутки та задовольняти потреби клієнтів.

Отже, УкрСиббанк обслуговує різні сегменти споживачів і показує, що у клієнтській базі значно переважають фізичні особи, одночасно малий і середній бізнес користуються послугами і продуктами банку, а великі корпоративні клієнти хоч і займають незначну кількість, проте забезпечують значну частку доходів.

2.3 Перевірка достовірності гіпотез щодо управління бізнес-сегментами банку

Розподіл ресурсів є ключовим аспектом управління діяльністю банку, що впливає на його рентабельність і конкурентоспроможність. Бізнес-сегменти банку, які формуються на основі специфічних клієнтських груп чи продуктів, суттєво визначають пріоритети в алокації ресурсів. Їхній вплив проявляється через пріоритетне фінансування ключових сегментів та обмеження витрат на низькорентабельні сегменти. Доведення нашої гіпотези № 1 почнемо з розрахунку показників ефективності розподілу ресурсів банку, розбивши їх на дві групи – для юридичних та фізичних осіб та дослідження їх динаміки (табл. 2.3 – 2.6)

Таблиця 2.3 – Ефективність розподілу ресурсів УкрСиббанку для юридичних осіб у 2019-2023 рр.*

Показник	Роки				
	2019	2020	2021	2022	2023
Коефіцієнт розподілу витрат	0,377	0,308	0,157	0,072	0,173
Рентабельність активів у сегменті	0,070	0,024	0,029	0,073	0,036
Рентабельність витрат у сегменті	2,654	3,248	6,386	13,874	5,779

* Розраховано автором за джерелом [17]

Таблиця 2.4 – Динаміка показників ефективності розподілу ресурсів УкрСиббанку для юридичних осіб у 2020-2023 рр.*

Показник	Абсолютне відхилення, млн грн			
	2020-2019	2021-2020	2022-2021	2023-2022
Коефіцієнт розподілу витрат	-0,069	-0,151	-0,085	0,101
Рентабельність активів у сегменті	-0,046	0,005	0,044	-0,037
Рентабельність витрат у сегменті	0,595	3,137	7,488	-8,095

* Розраховано автором

Отже, розпочнемо аналіз з коефіцієнта розподілу витрат, що обчислюється як відношення витрат сегмента до доходу сегмента. За проаналізований період показник у розрізі сегментування змінювався наступним чином: у 2020 і частково у 2021 році коефіцієнт мав тенденцію до зниження як для юридичних так і фізичних осіб, що свідчить про зниження витрат, а у 2022 та 2023 роках, ми виявили збільшення, що вказує на збільшення частки витрат, розподілених на кожен бізнес-сегмент, порівняно з їхнім внеском у загальний дохід.

Таблиця 2.5 – Ефективність розподілу ресурсів УкрСиббанку для фізичних осіб у 2019-2023 рр.*

Показник	Роки				
	2019	2020	2021	2022	2023
Коефіцієнт розподілу витрат	0,433	0,147	0,058	0,072	0,497
Рентабельність активів у сегменті	0,060	0,019	0,016	0,045	0,065
Рентабельність витрат у сегменті	2,310	6,798	17,268	13,881	2,013

* Розраховано автором за джерелом [17]

Таблиця 2.6 – Динаміка ефективності розподілу ресурсів УкрСиббанку для фізичних осіб у 2020-2023 рр.*

Показник	Абсолютне відхилення, млн грн			
	2020- 2019	2021- 2020	2022- 2021	2023- 2022
Коефіцієнт розподілу витрат	-0,286	-0,089	0,014	0,425
Рентабельність активів у сегменті	-0,041	-0,004	0,029	0,020
Рентабельність витрат у сегменті	4,487	10,470	-3,387	-11,868

* Розраховано автором

Наступним чином визначимо рентабельність активів у сегменті – відношення чистого прибутку сегмента до його активів, що вказує на ефективність використання активів у кожному бізнес-сегменті. Рентабельність впродовж п'яти років то знижувалась, то зростала і на кінець періоду простежується позитивна динаміка для фізичних осіб, а для юридичних осіб – зниження, що вказує на те, що банку потрібно застосувати заходи, які покращать даний показник.

Після цього проведемо аналіз рентабельності витрат, що розраховується як відношення доходу сегмента до витрат сегмента і оцінює продуктивність витрат у кожному сегменті.

Сегмент юридичних осіб протягом трьох років показував позитивні результати, а у 2023р. – знизився. Щодо фізичних осіб, то останні два роки простежується зменшення рентабельності витрат, на що вказує на неефективність розподілу витрат.

Тепер перейдемо до іншої групи показників – продуктивності бізнес-процесів та її динаміки (рис. 2.2, табл. 2.7). Ці показники оцінюють ефективність роботи процесів в межах кожного сегмента після їхнього виділення.

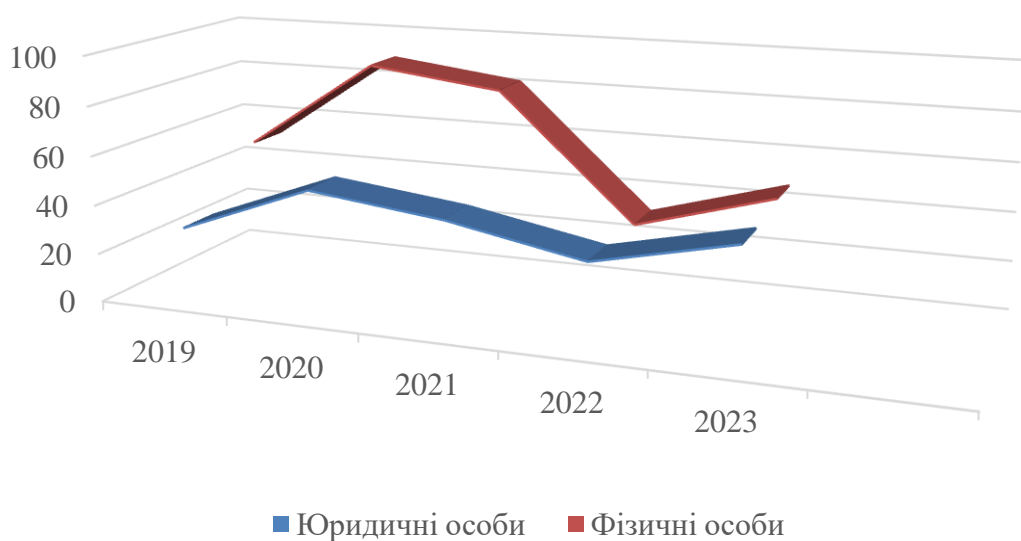


Рисунок 2.2 – Продуктивність бізнес-процесів
АТ «УкрСиббанк» у 2019-2023 рр., % (побудовано автором)

Продуктивність бізнес-процесу і є операційною ефективністю сегмента, що обчислюється як співвідношення операційних витрат до операційного доходу кожного сегмента і показує, наскільки оптимально банк може використовувати свої ресурси для обслуговування клієнтів, забезпечуючи високий рівень прибутковості і зниження витрат.

Таблиця 2.7 – Динаміка операційної ефективності сегмента в АТ «УкрСиббанк» у 2020-2023 рр., %*

Показник	Роки			
	2020-2019	2021-2020	2022-2021	2023-2022
Юридичні особи	20,65	-6,59	-10,52	12,30
Фізичні особи	36,78	-6,91	-50,74	15,83

* Розраховано автором

З огляду на вищезазначені розрахунки, можемо зробити висновок, що операційна ефективність обидвох сегментів впродовж 2020 та 2021 років зазнала негативних змін, на що вплинуло збільшення операційних витрат та зменшення доходів. Проте, бачимо, що 2023 рік має позитивну динаміку і означає, що УкрСиббанк застосував заходи задля оптимізації витрат. І, нарешті, фінансові показники ефективності, що показують вплив сегментації на фінансові результати банку (рис. 2.3 – 2.5):

- сукупна рентабельність капіталу – здатність банку генерувати прибуток з власного капіталу;
- загальна рентабельність активів – вплив сегментації на використання активів банку;
- чистий операційний дохід від кожного сегмента – оцінка економічної доцільності виділення сегментів.

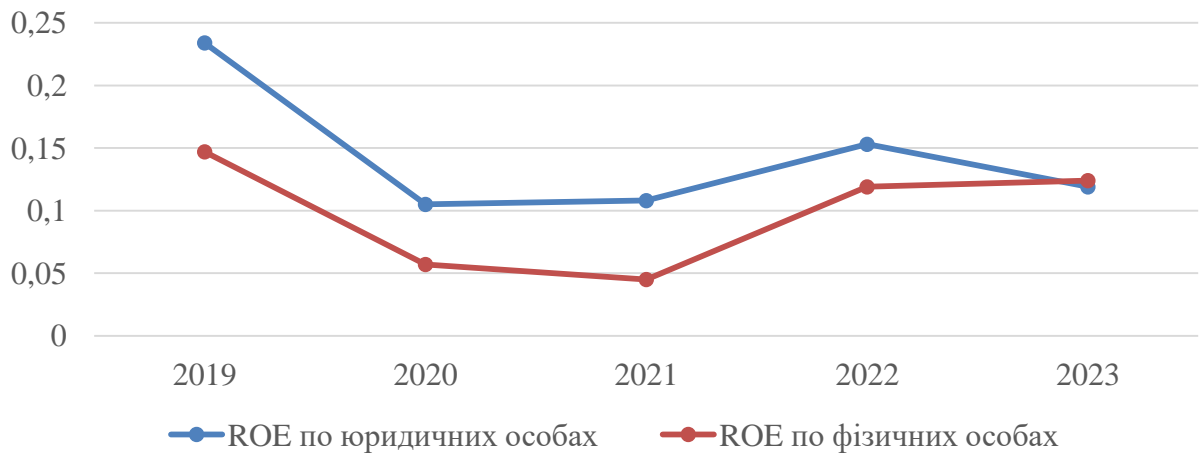


Рисунок 2.3 – Сукупна рентабельність капіталу АТ «УкрСиббанк» у 2019-2023 рр. (побудовано автором)

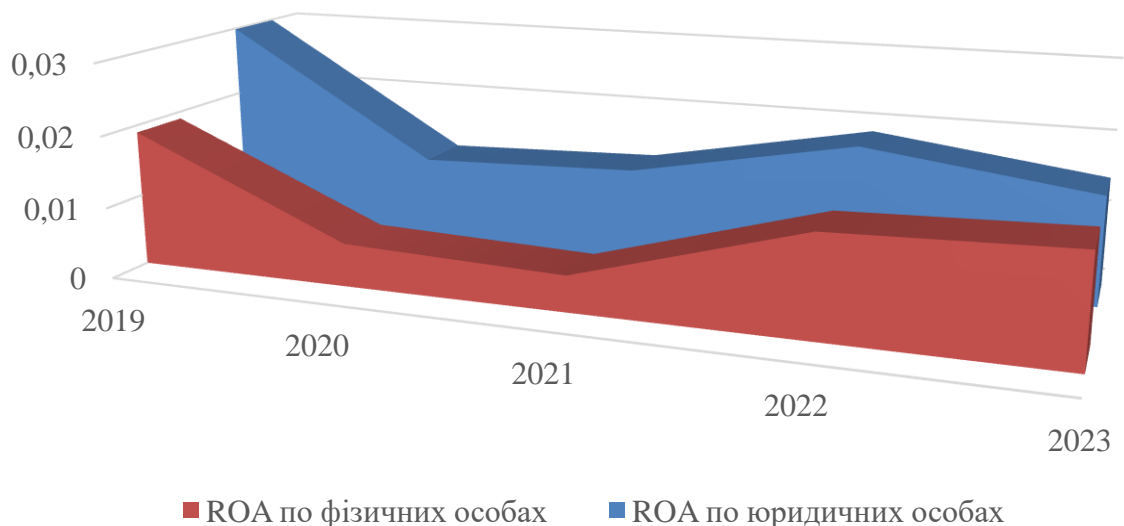


Рисунок 2.4 – Загальна рентабельність активів АТ «УкрСиббанк» у 2019-2023 рр. (побудовано автором)

На основі даних, наведених вище, дослідимо динаміку фінансових показників ефективності. Сукупна рентабельність капіталу – відношення чистого прибутку до власного капіталу. Згідно розрахунків бачимо, що зміни показника відбуваються незначними темпами і найбільш позитивними вони були у 2022 році. Що до загальної рентабельності активів, що розраховується як відношення чистого прибутку до активів, можемо дійти висновку, що рентабельність то зростає, то знижується, проте це відбувається в нормативних межах.

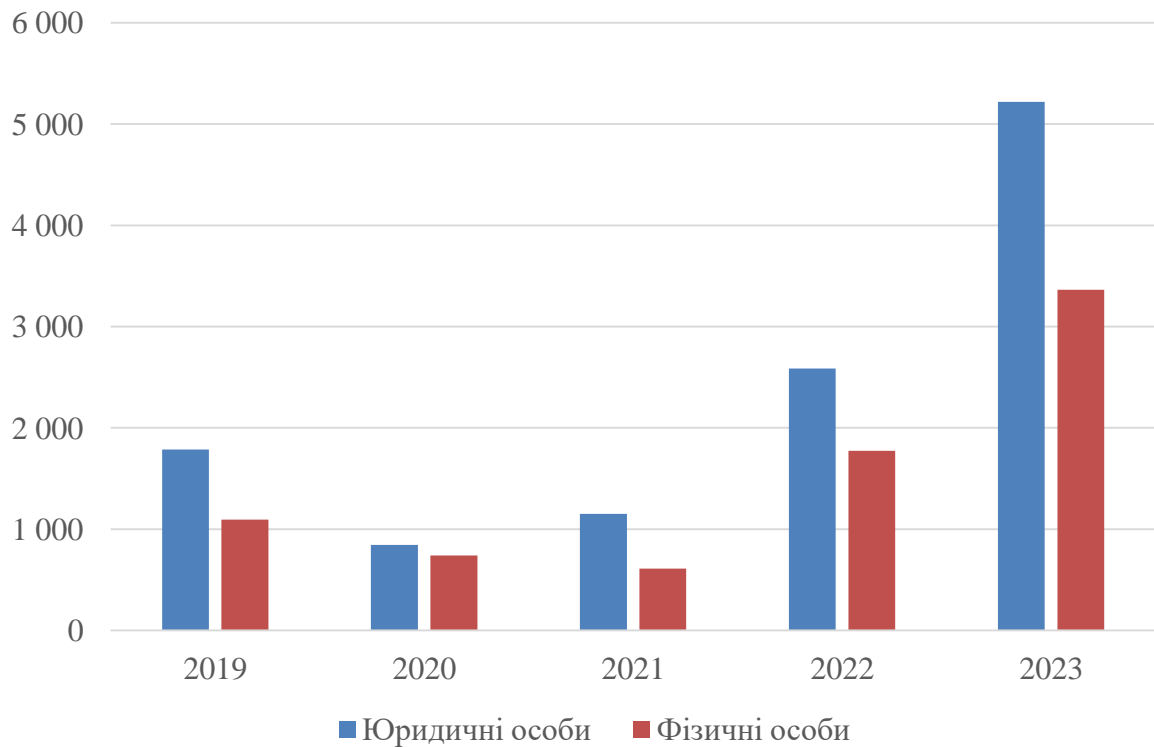


Рисунок 2.5 – Чистий операційний дохід за сегментами АТ «УкрСиббанк» у 2019-2023 рр. (побудовано автором)

Перейдемо до чистого операційного доходу, що розраховується як доцільність виділення сегментів. Як бачимо за 2022 та 2023 роки дохід зростає, що свідчить про позитивний вплив сегментації і впливає на зростання чистого прибутку загалом.

Отже, бізнес-сегментація допомагає банкам зосереджувати ресурси там, де вони приносять максимальну цінність, тим самим зміцнюючи конкурентні позиції на ринку. Таким чином, гіпотезу № 1 доведено.

Для доведення гіпотези № 2 нам потрібно розрахувати дуже специфічні показники, дані для яких є внутрішньою інформацією банку.

Тому скористаємось результатами статистичного опитування клієнтів банку [8] та звітом про корпоративне управління [17] і розрахуємо їх (табл. 2.8, 2.9).

Таблиця 2.8 – Якість обслуговування та залученість клієнтів – юридичних осіб АТ «УкрСиббанк» у 2019-2023 рр., %

Показник	Роки				
	2019	2020	2021	2022	2023
Індекс задоволеності клієнтів	65,3	58,7	56,2	70,2	74,8
Коефіцієнт утримання клієнтів	62,6	60,3	62,7	76,1	80,2
Частка перехресних продажів	73,7	70,4	72,6	80,4	85,7

Бачимо, що всі показники зменшуються у 2020-2021 рр., проте у 2022-2023 рр. – зростають. За досліджуваний період в абсолютному вимірі індекс задоволеності клієнтів – юридичних осіб, зріс на 9,5%; коефіцієнт утримання клієнтів – юридичних осіб, зріс на 17,6%; частка перехресних продажів теж зросла, на 12%, тобто в межах цього сегменту зріс відсоток клієнтів, які користуються декількома банківськими продуктами.

Таблиця 2.9 – Якість обслуговування та залученість клієнтів – фізичних осіб АТ «УкрСиббанк» у 2019-2023 рр., %

Показник	Роки				
	2019	2020	2021	2022	2023
Індекс задоволеності клієнтів	76,4	69,7	66,2	83,7	90,5
Коефіцієнт утримання клієнтів	67,4	60,7	71,6	79,1	88,2
Частка перехресних продажів	72,1	71,6	75,0	82,5	89,1

Як бачимо з табл. 2.9, за досліджуваний період ситуація для фізичних осіб не надто відрізняється: показники теж знижувались у 2020-2021 рр., потім зростали. В абсолютному вираженні: індекс задоволеності клієнтів – на 14,1%; коефіцієнт утримання клієнтів – на 20,8%; частка перехресних продажів – на 17%.

Відзначимо, що значну роль в забезпеченні зростання цих показників відіграють людські ресурси – працівники банку. Адже для кожного сегмента банк розподіляє працівників з відповідними компетенціями: кредитні

аналітики для корпоративного бізнесу, особисті менеджери для ВПП-клієнтів. Крім того, банк підвищує витрати на навчання та сертифікацію, чим мотивує працівників, які працюють з високоприбутковими клієнтами. Звичайно, що і сегменти з високою прибутковістю (корпоративні клієнти, преміум-споживачі) отримують більшу частку інвестицій для розробки продуктів, маркетингу та розвитку інфраструктури. А для сегмента малого бізнесу банк може виділяти кошти на створення спеціалізованих кредитних ліній. Для клієнтів з низьким фінансовим потенціалом (фізичні особи з невеликими депозитами) ресурси спрямовуються лише на підтримку базового обслуговування. Таким чином, сегментація бізнесу сприяє рівню задоволеності клієнтів. Отже, гіпотезу № 2 доведено.

Для доведення гіпотези № 3 розрахуємо ряд показників, розділивши їх на дві групи. Перша група – фінансова ефективність, що включає три показники (рис. 2.6, 2.7). Як бачимо з рис. 2.6, досліджуваний нами банк характеризується успішністю своїх цільових стратегій, оскільки відповідні показники за останні роки зростають. Зазначимо, що саме формування продуктових ліній (розробка продуктів та послуг залежить від специфіки сегментів – інвестиційні послуги для ВПП-клієнтів, кредитування оборотного капіталу для малого бізнесу) та гнучке управління портфелем (банк коригує пріоритети в інвестиціях залежно від змін у прибутковості та ризиках кожного сегмента) мають досить позитивний вплив на зростання доходів.

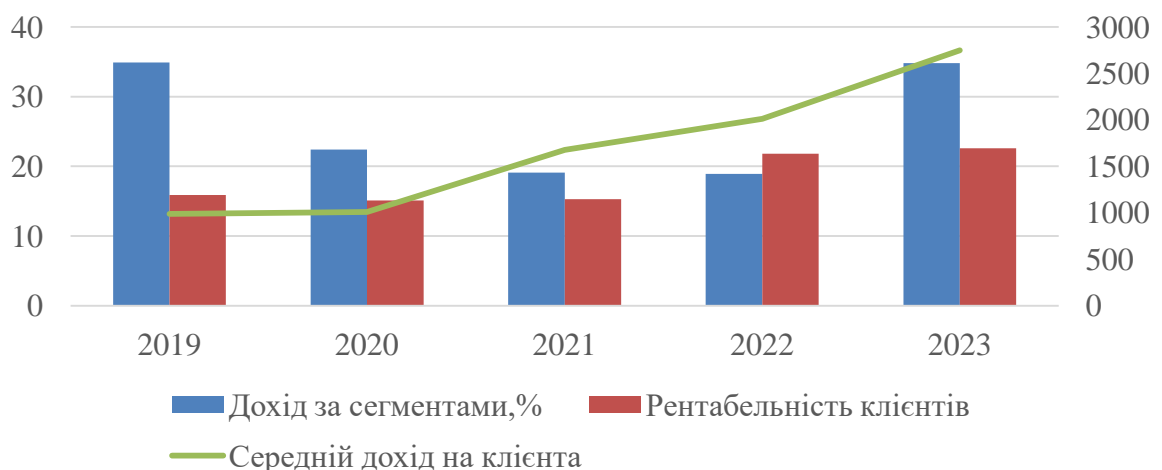


Рисунок 2.6 – Фінансові показники ефективності клієнтів – юридичних осіб
АТ «УкрСиббанк» у 2019-2023 рр., %

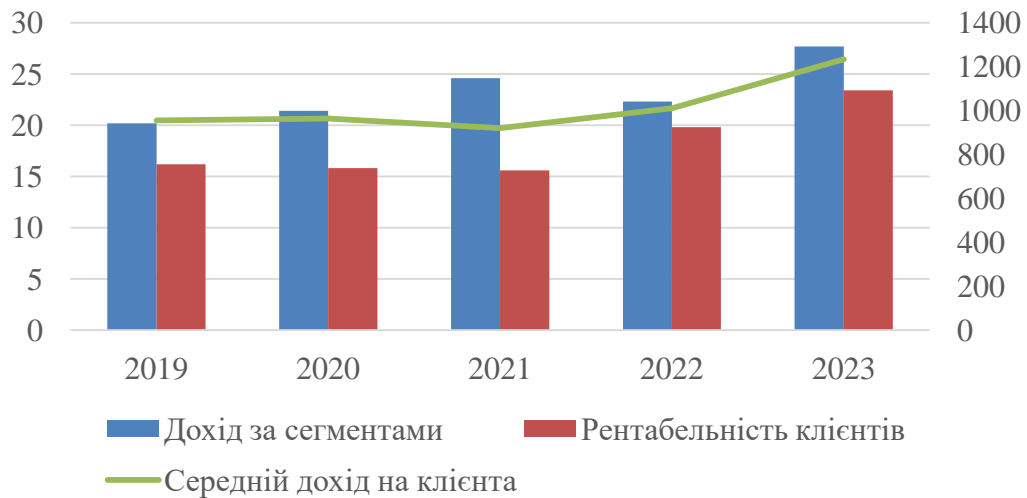


Рисунок 2.7 – Фінансові показники ефективності клієнтів – фізичних осіб АТ «УкрСиббанк» у 2019-2023 рр., %

Як бачимо, за досліджуваний період відбувалися такі зміни: спочатку показники ефективності зростали до 2022 р., в цьому ж році відбувся спад, але у 2023 р. вони знову збільшуються. Тут треба відзначити вплив маркетингової стратегії: інвестиції в маркетинг для різних сегментів (більші витрати на просування продуктів для ключових клієнтів і розвиток довгострокових партнерських відносин) та фокус на персоналізації (рекламні кампанії адаптуються до потреб і очікувань кожного сегмента, що потребує додаткових ресурсів).

Друга група – показники сегментації клієнтів в динаміці (рис. 2.7, 2.8).

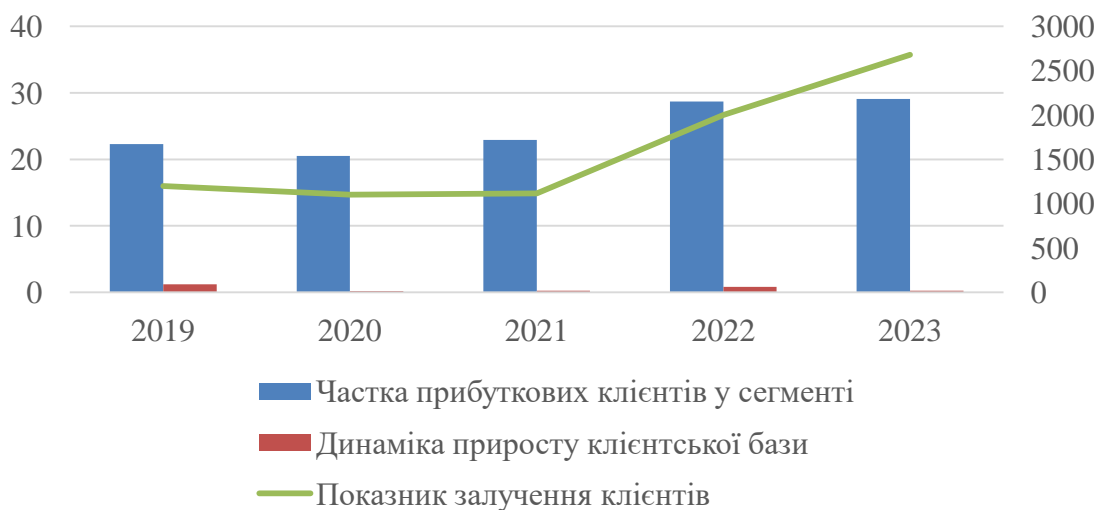


Рисунок 2.8 – Показники сегментації клієнтів – юридичних осіб АТ «УкрСиббанк» у 2019-2023 рр., %

Бачимо, що за досліджуваний період частка прибуткових клієнтів зросла на 6,8% в абсолютному вимірі, клієнтська база зростала дуже повільними темпами, а в 2023 р. знову зменшилась. А показник залучення клієнтів характеризується різким зростанням за останні три роки, тобто банк збільшує кошти на залучення клієнтів.

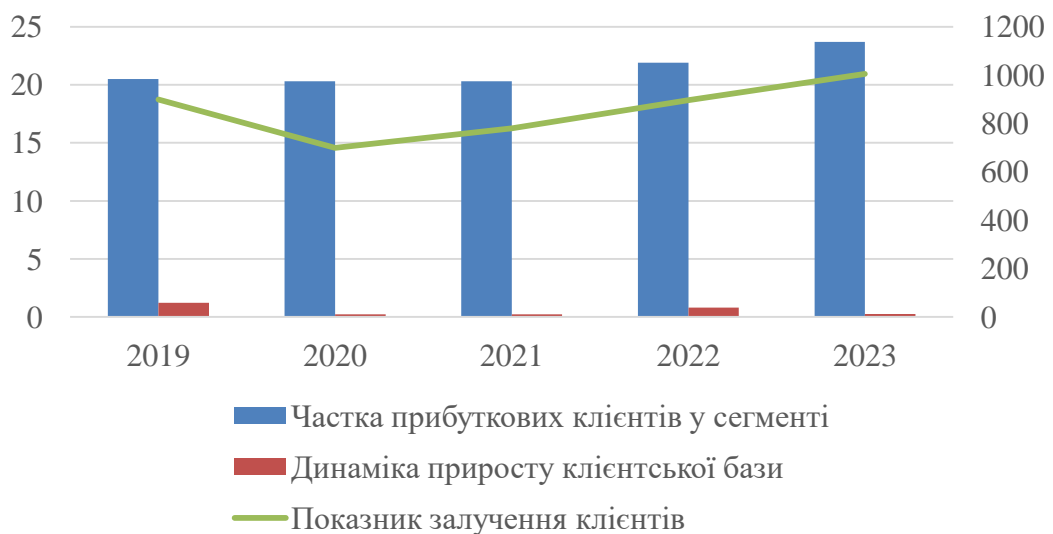


Рисунок 2.8 – Показники сегментації клієнтів – фізичних осіб АТ «УкрСиббанк» у 2019-2023 рр., %

Таку ж ситуацію спостерігаємо і в сегменті клієнтів – фізичних осіб. Зазначимо, що тут показник залучення клієнтів зростав не так стрімко, проте впевнено зростала частка клієнтів, які приносять дохід. Звичайно, це пояснюється різною природою обох сегментів – юридичні особи, фізичні особи. Тут треба виділити ефективність управління ризиками. Адже саме їх диверсифікація призводить до того, що різні сегменти клієнтів забезпечують розподіл ризиків, що дозволяє банку зменшити вплив можливих економічних потрясінь.

Отже, визначення потенційно прибуткових клієнтських груп за допомогою сегментації, забезпечує зростання банківських доходів. Таким чином, гіпотезу № 3 доведено.

РОЗДІЛ 3

ШЛЯХИ ВДОСКОНАЛЕННЯ УПРАВЛІННЯ БІЗНЕС-СЕГМЕНТАМИ У ДІЯЛЬНОСТІ АТ «УКРСИББАНК»

3.1 Оцінка переваг та недоліків управління бізнес-сегментами АТ «УкрСиббанк»

Задля побудови ефективної політики у сфері сегментування нам потрібно виявити, які існують недоліки та переваги в роботі АТ «УкрСиббанк». Таким чином, застосуємо SWOT-аналіз, систематизуючи проблеми та перспективи, сильні та слабкі сторони об'єкта дослідження і подамо в табл. 3.1. Метою проведення SWOT-аналізу є отримання достовірних даних про можливості і загрози просування банківської установи її на ринку товарів і послуг. Тому, для досягнення цієї мети перед SWOT-аналізом ставляться наступні завдання:

- виявлення можливостей, які відповідають ресурсам банку;
- визначення загроз і розробка заходів щодо знешкодження їхнього впливу;
- виявлення сильних сторін й зіставлення їх з ринковими можливостями; визначення слабих сторін та розроблення стратегічних напрямів їх подолання;
- виявлення конкурентних переваг банківської установи та формування її стратегічних пріоритетів.

Таблиця 3.1 – SWOT-аналіз АТ «УкрСиббанк»

Внутрішні переваги	Внутрішні недоліки
1	2
1. Очолює лідерські показники за рівнем надійності та стійкості 2. Має високий кредитний рейтинг за національною шкалою	1. В банку існує залежність від міжнародних акціонерів 2. Відсутність іпотечного кредитування

Продовження таблиці 3.1

1	2
3. Містить велику частку іноземного капіталу 4. Приналежність до впливової фінансової групи BNP Paribas 5. Широкий асортимент послуг 6. Стабільні фінансові результати в кризових умовах	3. Низька прибутковість ощадних депозитів на ринку банківських послуг 4. Слабка маркетингова політика 5. Високі процентні ставки за кредитами
Зовнішні загрози	Зовнішні можливості
1. Економічна нестабільність через військові дії на території України 2. Високий рівень інфляції та жорстка конкуренція 3. Податкове навантаження 4. Недовіра боку населення до банківського сектору	1. Застосування новітніх технологій та покращення онлайн-банкінгу 2. Здійснення заходів, що оптимізують витрати 3. Розробка дієвої маркетингової стратегії 4. Гнучка цінова політика 5. Розширення ринків збуту та клієнтської бази 6. Залучення інвестицій

За результатами аналізу, можемо побачити, що банк має великий обсяг переваг та можливостей, проте також існують певні недоліки у роботі. Тому пропонуємо АТ «УкрСиббанк» провести такі заходи:

1) створення нових видів послуг, що дозволять скоротити частку витрат та спрямувати їх у більш прибуткові;

2) здійснення регулярного моніторингу процентних ставок на кредити та депозити задля встановлення найбільш привабливих для клієнтів;

3) спрямування коштів в рекламну діяльність, впізнаваність бренду, модернізацію сайту, онлайн-додатків, оновлення дизайну платіжних карток тощо;

4) здійснення управління банківськими ризиками, що впливає на ріст процентних витрат, дозволяє банку заощаджувати ресурси та зменшувати витрати;

5) створення послуги іпотечного кредитування в банку;

6) покращення якості обслуговування клієнтів, через проведення тренінгів для працівників та здійснення мотиваційних програм:

7) стимулювання збуту банківських продуктів та послуг через систему лояльності, спеціальні умови та пропозиції для нових клієнтів;

8) застосування онбордингу в банківській діяльності, що забезпечує адаптацію клієнта до нового продукту чи послуги ;

9) Використання новітніх технологій, що дозволить:

– автоматизувати процеси, та використовувати ефективніше ресурси;
– зменшити витрати на обслуговування, завдяки мобільним додаткам клієнт має змогу здійснювати банківські операції онлайн, що зменшує потребу у відвідуванні установи;

– технології у сфері кібербезпеки допомагають запобігати та виявляти можливі загрози та шахрайські дії.

Пропонуємо детальніше ознайомитись із онбордингом та виявити його перевагу для нашої банківської установи.

Онбординг – це «...автоматизований процес знайомства клієнта з діджітал-продуктом...» [7]. Тобто, клієнт має змогу скористатись послугами банку, оформити карту, кредит чи депозит, не відвідуючи відділення, а в онлайн режимі, дотримуючись простої інструкції. Основними перевагами для клієнтів є наступні:

- 1) доступність ;
- 2) зручність;
- 3) економія часу;
- 4) легкість і зрозумілість у використанні;
- 5) індивідуальний підхід до клієнта.

Щодо банківської установи, то даний метод також позитивно впливає на діяльність банку, через підвищення ефективності та оптимізацію витрат.

Для аналізу особливостей даного механізму доцільно буде розглянути відмінності між традиційними методами знайомства клієнта з продуктом та через цифровий онбординг. Це дозволить визначити ключові особливості, переваги та недоліки, відмінності і схожість у використанні як традиційних методів, так і онбордингу і дати їм коротку характеристику. Для цього скористаємось характеристикою, що наведена нижче (рис. 3.1).



Рисунок 3.1 – Порівняльна характеристика методів знайомства клієнта з продуктом (розроблено автором за джерелом [4; 5; 13])

Як бачимо такий механізм, як онбординг має значну кількість переваг у порівнянні з традиційними методами. Адже банк має пропонувати не тільки вигідні умови, а й забезпечує таким чином зручний сервіс для клієнтів, завдяки чому не потрібно буде витратити багато часу, щоб зрозуміти, як працює ваш продукт і як отримати від нього максимальну користь.

3.2 Шляхи підвищення ефективності управління бізнес-сегментами через оптимізацію витрат АТ «УкрСиббанк»

При написанні даного розділу ми спробуємо використати заходи для покращення роботи банку з практичної сторони. Це дозволить оптимізувати витрати, збільшити дохід, чистий прибуток та покращити основні фінансово-економічні показники. Ми вважаємо, що АТ «УкрСиббанк» необхідно скористатись удосконаленням програмного забезпечення. Це дасть змогу залучити новий сегмент клієнтів, збільшити частку прибутку та покращити показники рентабельності та ліквідності.

У нашої банківської установи уже створена система дистанційного обслуговування клієнтів через мобільний додаток чи сайт. Тому для покращення роботи даної системи запропонуємо придбати оптимізовану програму для інтернет-банкінгу. Для купівлі даного продукту використаємо власні кошти у сумі 2,5 млн. гривень. Наступним чином обчислимо сукупні витрати за місяць:

Таблиця 3.2 – Сукупні витрати програмного забезпечення

Вид витрат	Сума, тис.грн
Вартість системи	2500,0
Витрати на установку	110,0
Технічна підтримка розробника	250,0
Витрати на зносу та амортизації	590,0
Адміністративні витрати	720,0
Інші витрати	125,0
Разом	9295,0

Витрати за перший рік впровадження даної системи розрахуємо за формулою:

$$TCO_{i6} = I + (E_m * T_{\text{план}}), \quad (3.1)$$

де TCO_{i6} – сума витрат, при використанні системи інтернет-банкінгу,

I – сума інвестицій

E_m – сукупні витрати на роботу;

$T_{\text{план}}$ – період оцінки

$$TCO_{i6} = 2500 + (9295 * 12) = 114040 \text{ тис.грн.}$$

Також варто зауважити, що для даної системи банківського обслуговування існує непряма вартість, яка обчислюється наступним чином:

$$C_{\text{ДБО}} = \frac{TCO_{\text{дбо}}(\text{місяць})}{\text{Nonl} * 30 \text{ дн}}, \quad (3.2)$$

де $TCO_{\text{дбо}}$ (місяць) – сукупні витрати за місяць;

$N_{\text{онл}}$ – кількість банківських операцій, що здійснюються через систему інтернет-банкінгу

В АТ «УкрСиббанк» впродовж дня здійснюється біля 3000 операцій онлайн.
З огляду на це :

$$C_{\text{дбо}} = 9295000 / (3000 * 30) = 103,28 \text{ грн.}$$

Також спробуємо обчислити вартість однієї банківської операції в фізичному відділенні. Загальні витрати одного відділення в день становлять 71 тис. грн, а кількість операцій сягає 480 одиниць. Отже:

$$C_{\text{дбо}} = (71000 * 30) / (480 * 30) = 147,92 \text{ грн.}$$

При проведенному дослідженні ми виявили, що собівартість однієї послуги в режимі онлайн на 44,64 грн. або на 43,2% нижча, ніж собівартість послуги при відвідуванні відділення банківської установи. А це означає, що впровадження автоматизованого програмного забезпечення зменшить обсяг витрат та покращить ефективність роботи.

Наступним чином обчислимо очікуваний прибуток за місяць використання системи інтернет-банкінгу. Зробимо це у результаті розрахунків, при яких для отримання суми доходу :

$$(103,28 * 3000 * 30) - 9295000 = 200 \text{ тис.грн.}$$

Тепер обчислимо суму прибутку за рік:

$$200000 * 12 = 2400000 \text{ грн.}$$

В результаті розрахунків, бачимо, що очікуваний прибуток банківської установи за рік складатиме 2,4 млн. гривень, при застосування дистанційного обслуговуванні клієнтів банку, що свідчить про ефективність впровадження запропонованого нами заходу з покращення обслуговування. Отже, перейдемо до складання планового фінансового звіту АТ «УкрСиббанк» (табл. 3.3):

Таблиця 3.3 – Плановий звіт про про прибутки та збитки

Показник	Звітний рік, тис.грн.	Плановий рік, тис.грн.	Абсолютне відхилення, +/-
Чистий дохід	14663216	14776307	113091
Комісійні доходи	2629431	2743678	114247
Комісійні витрати	975118	994636	19518
Витрати зносу та амортизації	97596	98186	590
Адміністративні витрати	1773122	1773842	720
Прибуток(збиток) від операційної діяльності	8582032	8943557	361525
Інші доходи	331298	367894	36596
Інші витрати	81960	82085	125
Прибуток(збиток до оподаткування)	8590698	9052271	461573
Витрати (дохід) з податку на прибуток	4370390	4591963	221573
Чистий прибуток(збиток)	4220308	4460308	240000

При складанні планового звіту про прибутки та збитки, ми виявили, що чистий прибуток зріс на 240 тис. грн за рік. Це відбулось в результаті зростання доходів від реалізації на 113 тис. грн та комісійних доходів на 114 тис. Також бачимо незначне збільшення комісійних витрат, витрат на збут та адміністративних витрат, проте ці суми незначною мірою вплинули на загальну суму чистого прибутку банку.

Ще раз відзначимо, що управління бізнес-сегментами в банку потребує системного підходу, орієнтованого на раціональне використання ресурсів і максимізацію результативності. Оптимізація витрат виступає ключовим інструментом для досягнення цієї мети. Тому доцільно виділити й інші напрямки

підвищення ефективності управління бізнес-сегментами саме через оптимізацію витрат банку (рис. 3.2).



Рисунок 3.2 – Напрямки підвищення ефективності управління бізнес-сегментами через оптимізацію витрат (розроблено автором)

Розглянемо детальніше складові кожного напрямку. До оптимізації операційних витрат ми віднесли три пункти. До цифровізації процесів ми включаємо: використання чат-ботів та автоматизації для зменшення витрат на персонал; переведення обслуговування в онлайн-канали для зменшення витрат на фізичну інфраструктуру. До управління витратами на персонал – оптимізацію штату та впровадження КРІ для працівників, аутсорсинг неключових функцій. До раціоналізації витрат на фізичну мережу – об'єднання малоефективних відділень, швидший перехід до гібридних форматів обслуговування тощо.

Так звані таргетовані стратегії теж включають в себе три складові. До диференціації продуктів та послуг відносимо: персоналізовані пропозиції для ключових клієнтів та розробку продуктів, орієнтованих на потреби конкретного сегмента. До перехресних продажів включаємо розширення продуктових ліній для максимального охоплення потреб клієнтів одного сегмента. До підтримки

лояльності клієнтів включаємо впровадження програм лояльності з мінімальними витратами (кешбек і т.п.).

Технології для підвищення прозорості та контролю мають лише дві складові. До першої ми відносимо використання даних для моделювання витрат і доходів у межах кожного сегменту, а до другої – впровадження платформи для моніторингу та управління операційними витратами в реальному часі.

Таким чином, оптимізація витрат призведе до підвищення рентабельності кожного бізнес-сегменту, зниження операційних витрат та зростання чистого прибутку. Отже, підвищення ефективності управління бізнес-сегментами через витрати – це поєднання фінансової стратегії, технологій та орієнтації на клієнта.

ВИСНОВКИ

При написанні кваліфікаційної роботи нами була розглянута тема «Бізнес-сегменти банку та напрями вдосконалення управління ними». Дослідження складалось з аналітичної та практичної частини, що дозволило здійснити комплексний аналіз управління бізнес-сегментами банку та зробити наступні висновки.

1. Встановлено сутність бізнес-сегментування, сформовано класифікацію та види сегментування, визначено роль та мету даного механізму і виділено основні процеси етапу управління. Вивчено методику проведення аналізу банківського сегментування.

2. Сформульовано та обґрунтовано гіпотези дослідження, які полягають в тому, що встановлення стану, динаміки витрат та можливостей для їх оптимізації залежить від аналізу: № 1 – структури доходів та витрат, суми чистого прибутку у розрізі сегментування клієнтів; № 2 – конкретних коефіцієнтів, що дозволяють банку адаптувати продукти та послуги до потреб окремих груп клієнтів; № 3 – доходів клієнтів, показників рентабельності, частки прибуткових клієнтів та динаміки їх приросту.

3. Встановлено, що бізнес-сегментація допомагає банкам зосереджувати ресурси там, де вони приносять максимальну цінність, тим самим зміцнюючи конкурентні позиції на ринку.

4. Виявлено, що зміна сукупної рентабельності капіталу показника відбуваються незначними темпами і найбільш позитивною є у 2022 році. Що до загальної рентабельності активів, то можемо дійти висновку, що рентабельність то зростає, то знижується, проте це відбувається в нормативних межах. Чистий операційний дохід щороку зростає, що вказує на зростання чистого прибутку загалом.

5. З'ясовано, що за досліджуваний період індекс задоволеності клієнтів – юридичних осіб, зріс на 9,5%; коефіцієнт утримання клієнтів – на 17,6%; частка перехресних продажів теж зросла, на 12%, тобто в межах цього сегменту зріс

відсоток клієнтів, які користуються декількома банківськими продуктами, індекс задоволеності клієнтів – фізичних осіб зріс на 14,1%; коефіцієнт утримання клієнтів – на 20,8%; частка перехресних продажів – на 17%. Що до загальної рентабельності активів то можемо дійти висновку, що вона то зростає, то знижується, проте це відбувається в нормативних межах. Отже, сегментація бізнесу сприяє рівню задоволеності клієнтів та розширенню клієнтської бази.

6. Доведено, що за допомогою сегментації, забезпечується збільшення частки банківських доходів за рахунок успішних цільових стратегій, оскільки простежується позитивна зміна динаміки наступних показників: частка прибуткових клієнтів в сегменті, показник залучення клієнтів, рентабельність, дохід за сегментами та ін.

7. На основі отриманих результатів аналізу нами описано основні переваги та недоліки в діяльності АТ «УкрСиббанк» та запропоновано теоретичні та практичні заходи підвищення ефективності управління бізнес-сегментами та метод оптимізацію витрат, що включає:

- оптимізацію операційних витрат;
- таргетовані стратегії;
- застосування технологій для підвищення прозорості та контролю.

Отже впровадження ефективного бізнес-сегментування, як бачимо є важливим механізмом у стратегічному розвитку банківської установи та є основою у прийнятті стратегічних рішень. Окрім того, дослідження клієнтів дозволяє виявити їхні потреби і запропонувати продукти та послуги, які найкраще їм відповідають. Таким чином, сучасні умови вимагають від банківського сектору розробки ефективних процесів управління стратегією сегментування для охоплення значної кількості споживачів і покращення фінансових результатів.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Дергоусова А.О. Маркетинг у банках: конспект лекцій. Харків: УкрДАЗТ, 2012. 81 с.
2. Довгаль Ю.С., Чамара Р.О. Сутність фінансової стійкості комерційного банку та ефективні шляхи її забезпечення: веб-сайт. URL: <https://fp.cibs.ubs.edu.ua/files/1501/15djssfs.pdf> (дата звернення: 05.04.2024 р.)
3. Кваліфікаційна робота магістра : методичні вказівки до виконання та оформлення кваліфікаційної роботи для здобувачів другого (магістерського) рівня вищої освіти освітньої програми «Фінанси, банківська справа та страхування» галузі знань 07 Управління та адміністрування спеціальності 072 Фінанси, банківська справа, страхування та фондовий ринок / уклад. І.М. Вахович, А.М. Ніколаєва. Луцьк : ВІП ЛНТУ, 2023. 52 с.
4. Козьменко С.М., Васильєва Т.А., Леонов С.В. Маркетинг банківських інновацій. *Маркетинг і менеджмент інновацій. Наук. ж-л.* 2021. № 1. С. 13-28.
5. Лютий І.О., Солодка О.О. Банківський маркетинг. Київ, 2019. 776 с.
6. Маркетинг : навч. посіб. / Н. Іванечко, Т. Борисова, Ю. Процишин та ін.; за ред. Н. Р. Іванечко. Тернопіль : ЗУНУ, 2021. 180 с
7. Онбординг це: визначення поняття, завдання та цілі: веб-сайт. URL: <https://web-promo.ua/ua/blog/chto-takoe-onboarding-v-digital-kak-podobrat-instrumenty-i-razrobotat-strategiyu-dlya-uspeshnogo-znakomstva-s-produktom/>.
8. Офіційний сайт АТ «УкрСиббанк». URL: <https://ukrsibbank.com.ua/> (дата звернення: 09.11.2024).
9. Офіційний сайт Мінфіну України. URL: <https://minfin.com.ua/ua/banks/rating/> (дата звернення: 11.11.2024 р.)
10. Офіційний сайт НБУ. URL: <https://bank.gov.ua/ua/statistic/supervision-statist/data-supervision#1> (дата звернення: 29.10.2024).
11. Ринок фінансових послуг: навч. посіб. / Арутюнян С.С., Іоргачова М.І. та ін.; за заг. ред. С.С. Арутюнян, М.І. Іоргачова. Харків: «Діса плюс», 2020. 312 с.

12. Сегментування ринку банківських послуг: веб-сайт. URL: <https://studentam.net.ua/content/category/42/219/132/>(дата звернення: 12.10. 2024).

13. Семенча І., Скворцова Є. Маркетинговий підхід банку до управління взаємовідносинами з клієнтами. *Економічний аналіз. Наук. ж-л.* 2019. Випуск 10, ч. 3. С. 94-97.

14. Стратегічний маркетинг : метод. вказівки до викон. самостійної роботи для здобувачів другого (магістерського) рівня вищої освіти освітньої програми Маркетинг спец. 075 Маркетинг галузі знань 07 Управління та адміністрування денної та заоч. форм навч. / уклад. О. В. Ковальчук. Луцьк : ЛНТУ, 2023. 24 с.

15. Ткачук В.О. Маркетинг в банках: навч. посіб.: веб-сайт. URL: <https://pidru4niki.com/> (дата звернення: 12.10. 2024).

16. Сокол Х. Я. Роль бізнес-сегментів у банківському секторі. *Розвиток фінансового ринку в Україні: загрози, проблеми та перспективи* : тези доп. VI міжнар. наук.-практ. конф., м. Полтава, 27 листопада 2024 р., Полтава: НУПП, 2024. С. 135-137.

17. Фінансова звітність АТ «УкрСиббанк». URL: <https://ukrsibbank.com/about-bank/financial-documents/financial-reports/> (дата звернення: 28.10.2024).

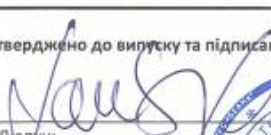


ДОДАТКИ

ДОДАТОК А

Фінансова звітність АТ «УкрСиббанк» за 2019-2023 рр.

АКЦІОНЕРНЕ ТОВАРИСТВО «УКРСИББАНК» (код 09807750)

Консолідований звіт про фінансовий стан
на 31 грудня 2023 року
(у тисячах українських гривень)

	Примітки	31 грудня 2023 року	31 грудня 2022 року
АКТИВИ			
Готівка	6	1 909 485	2 695 862
Кошти обов'язкових резервів банку в Національному банку України («НБУ») і короткострокові розміщення в НБУ	6	11 899 006	5 282 421
Кореспондентські рахунки, депозити та кредити овернайт у банках	6	28 532 835	34 439 848
Кредити та аванси банкам	7	20	379 898
Похідні фінансові активи	25	14 096	-
Кредити та аванси клієнтам	8	11 237 375	14 746 900
Інвестиції в цінні папери	9	82 999 939	45 696 409
Основні засоби	10	1 845 668	1 309 552
Інвестиційна нерухомість		340	-
Нематеріальні активи за винятком гудвілу	10	832 416	729 097
Відстрочені податкові активи	21	215 996	110 380
Активи із права користування	11	120 054	150 760
Інші фінансові активи	12	2 075 745	2 147 251
Інші нефінансові активи	12	234 021	750 647
ЗАГАЛЬНА СУМА АКТИВІВ		141 916 996	108 439 025
ЗОБОВ'ЯЗАННЯ			
Кошти банків	15	1 448	1 784
Похідні фінансові зобов'язання	25	89 856	1 603
Кошти клієнтів	13	119 624 992	93 635 053
Орендні зобов'язання	15	116 387	145 078
Поточні податкові зобов'язання		3 207 329	290 299
Інші фінансові зобов'язання	14	1 216 163	951 251
Інші нефінансові зобов'язання	14	290 544	263 988
ЗАГАЛЬНА СУМА ЗОБОВ'ЯЗАНЬ		124 546 719	95 289 056
ВЛАСНИЙ КАПІТАЛ			
Статутний капітал	16	5 069 262	5 069 262
Емісійний дохід	16	811 229	811 229
Нерозподілений прибуток		11 489 755	7 269 447
Загальна сума власного капіталу, що відноситься до власників материнського підприємства		17 370 246	13 149 938
Частки участі, що не забезпечують контролю		31	31
ЗАГАЛЬНА СУМА ВЛАСНОГО КАПІТАЛУ		17 370 277	13 149 969
ЗАГАЛЬНА СУМА ВЛАСНОГО КАПІТАЛУ ТА ЗОБОВ'ЯЗАНЬ		141 916 996	108 439 025
Затверджено до випуску та підписано:			
			
Л. Дрош, Голова Правління АТ «УКРСИББАНК»		Т. В. Семенюк, Головний бухгалтер – Начальник Управління фінансового та податкового обліку Департаменту фінансів АТ «УКРСИББАНК»	
29 березня 2024 року			

АКЦІОНЕРНЕ ТОВАРИСТВО «УКРСИББАНК» (код 09807750)

Консолідований звіт про сукупний дохід, прибуток або збиток
за рік, який закінчився 31 грудня 2023 року
(у тисячах українських гривень)


	Примітки	За 12 місяців 2023 року	За 12 місяців 2022 року
Процентні доходи	18	12 994 612	9 024 059
Процентні витрати	18	(1 006 632)	(309 154)
Ковісійні доходи	19	2 629 431	2 379 614
Ковісійні витрати	19	(975 116)	(779 592)
Чистий прибуток (збиток) від операцій з іноземною валютою		1 131 139	1 251 681
Чистий прибуток (збиток) від операцій з іноземної валюти		147 430	331 864
Чистий прибуток (збиток) від операцій з фінансовими інструментами за справедливою вартістю через прибуток або збиток		106 896	300 185
Прибуток (збиток), що виникає від припинення визнання фінансових активів, оцінених за амортизованою собівартістю		(33 244)	(2 379)
Інші операційні доходи (витрати)		(331 298)	(226 180)
Чисті доходи від банківської діяльності		14 663 216	11 969 898
Витрати на виплати працівникам	20	(3 098 456)	(2 551 707)
Інші адміністративні та операційні витрати	20	(1 773 122)	(1 332 602)
Амортизаційні витрати	10, 11	(719 865)	(592 251)
Прибуток від зменшення корисності та сторнування збитку від зменшення корисності (збиток від зменшення корисності), визначені згідно з МСФЗ 9	22	(137 325)	(3 133 866)
Прибуток від зменшення корисності та сторнування збитку від зменшення корисності (збиток від зменшення корисності), для нефінансових активів		(352 416)	-
Прибуток (збиток) від операційної діяльності		8 582 032	4 359 472
Інші прибутки (збитки)		8 666	(7 960)
Прибуток (збиток) до оподаткування		8 590 698	4 351 512
Доходи від повернення податку (витрати на сплату податку)	21	(4 370 390)	(779 330)
Прибуток (збиток)		4 220 308	3 572 182
Загальна сума сукупного доходу		4 220 308	3 572 182
Прибуток (збиток), що відноситься до:			
Власників материнського підприємства		4 220 308	3 572 182
Часток участі, що не забезпечують контролю		-	-
Прибуток (збиток)		4 220 308	3 572 182
Сукупний дохід, що відноситься до:			
Власників материнського підприємства		4 220 308	3 572 182
Часток участі, що не забезпечують контролю		-	-
Загальна сума сукупного доходу		4 220 308	3 572 182
Базовий прибуток (збиток) на акцію, що належить власникам банку (гривень на акцію)	17	0,0045	0,0038

Затверджено до випуску та підписано:

Л. Донуш,
Голова Правління АТ «УКРСИББАНК»



Т. В. Семенов,
Головний бухгалтер – Начальник Управління
фінансового та податкового облігу Департаменту
фінансів АТ «УКРСИББАНК»



29 березня 2024 року

АКЦІОНЕРНЕ ТОВАРИСТВО «УКРСИББАНК» (код 09807750)

Консолідований звіт про фінансовий стан
на 31 грудня 2022 року
(у тисячах українських гривень)

	Примітки	31 грудня 2022 року	31 грудня 2021 року
АКТИВИ			
Готівка	6	2 695 862	2 723 482
Кошти обов'язкових резервів у Національному банку України («НБУ») і короткострокові розміщення в НБУ	6	5 282 421	3 227 053
Кореспондентські рахунки, депозити та кредити овернайт у банках	6	34 439 848	10 523 207
Кредити та аванси банкам	7	379 898	13 609 427
Повідні фінансові активи	25	-	4 924
Кредити та аванси клієнтам	8	14 746 900	28 459 815
Інвестиції в цінні папери	9	45 696 409	16 694 530
Основні засоби	10	1 309 552	1 328 922
Інвестиційна нерухомість		-	4
Нематеріальні активи за винятком гудвілу	10	729 097	527 676
Відстрочені податкові активи	21	110 380	115 556
Активи із права користування	11	150 760	192 993
Інші фінансові активи	12	2 147 251	275 724
Інші нефінансові активи	12	750 647	335 056
ЗАГАЛЬНА СУМА АКТИВІВ		108 439 025	78 018 369
ЗОБОВ'ЯЗАННЯ			
Кошти банків	15	1 784	2 288
Повідні фінансові зобов'язання	25	1 603	12 040
Кошти клієнтів	13	93 635 053	66 935 178
Орендні зобов'язання	15	145 078	383 637
Половні податкові зобов'язання		290 299	313 659
Інші фінансові зобов'язання	14	951 251	990 837
Інші нефінансові зобов'язання	14	263 988	202 943
ЗАГАЛЬНА СУМА ЗОБОВ'ЯЗАНЬ		95 289 056	68 440 582
ВЛАСНИЙ КАПІТАЛ			
Статутний капітал	16	5 069 262	5 069 262
Емісійний дохід	16	811 229	811 229
Нерозподілений прибуток		7 269 447	3 697 265
Загальна сума власного капіталу, що відноситься до власників материнського підприємства		13 149 938	9 577 756
Частки участі, що не забезпечують контролю		31	31
ЗАГАЛЬНА СУМА ВЛАСНОГО КАПІТАЛУ		13 149 969	9 577 787
ЗАГАЛЬНА СУМА ВЛАСНОГО КАПІТАЛУ ТА ЗОБОВ'ЯЗАНЬ		108 439 025	78 018 369

Затверджено до вилучення та підписано:

Л. Дюліш,
Голова Правління АТ «УКРСИББАНК»

Т. В. Семенов,
Головний бухгалтер – Начальник Управління
фінансового та податкового обліку Департаменту
фінансів АТ «УКРСИББАНК»

31 березня 2023 року

АКЦІОНЕРНЕ ТОВАРИСТВО «УКРСИББАНК» (код 09807750)

Консолідований звіт про сукупний дохід, прибуток або збиток
за рік, який закінчився 31 грудня 2022 року
(у тисячах українських гривень)

	Примітки	За 12 місяців 2022 року	За 12 місяців 2021 року
Процентні доходи	18	9 024 059	3 968 234
Процентні витрати	18	(309 154)	(311 850)
Комісійні доходи	19	2 379 614	2 662 213
Комісійні витрати	19	(775 592)	(648 965)
Чистий прибуток (збиток) від операцій з іноземною валютою		1 251 681	600 136
Чистий прибуток (збиток) від переоцінки іноземної валюти		331 864	(86 922)
Чистий прибуток (збиток) від операцій з фінансовими інструментами за справедливою вартістю через прибуток або збиток		300 185	35 914
Прибуток (збиток), що виникає від припинення визнання фінансових акцій, оцінених за амортизованою собівартістю		(2 579)	(52 851)
Інші операційні доходи (витрати)		(226 180)	(95 133)
Чисті доходи від банківської діяльності		11 969 898	6 050 756
Витрати на виплати працівникам		(2 551 707)	(2 300 721)
Інші адміністративні та операційні витрати	20	(1 352 602)	(1 205 190)
Амортизаційні витрати		(592 251)	(522 256)
Прибуток від зменшення корисності та сторнування збитку від зменшення корисності (збиток від зменшення корисності), визначені згідно з МСФЗ 9	22	(3 133 866)	(317 143)
Прибуток (збиток) від операційної діяльності		4 359 472	1 715 446
Інші прибутки (збитки)		(7 960)	23 525
Прибуток (збиток) до оподаткування		4 351 512	1 738 971
Витрати на сплату податку (доходи від повернення податку)	21	(779 330)	(328 321)
Прибуток (збиток)		3 572 182	1 410 650
Загальна сума сукупного доходу		3 572 182	1 410 650
Прибуток (збиток), що відноситься до:			
Власників материнського підприємства		3 572 182	1 410 650
Часток участі, що не забезпечують контролю		-	-
Прибуток (збиток)		3 572 182	1 410 650
Сукупний дохід, що відноситься до:			
Власників материнського підприємства		3 572 182	1 410 650
Часток участі, що не забезпечують контролю		-	-
Загальна сума сукупного доходу		3 572 182	1 410 650
Прибуток на одну просту акцію (гривень на акцію)	17	3,78	1,49
Прибуток на одну привілейовану акцію (гривень на акцію)	17	114,13	45,07

Затверджено до випуску та підписано

Л. Дюлуш,
Голова Правління АТ «УКРСИББАНК»



Т. В. Семенов,
Головний бухгалтер – Начальник Управління
фінансового та податкового обліку Департаменту
фінансів АТ «УКРСИББАНК»

31 березня 2023 року

АКЦІОНЕРНЕ ТОВАРИСТВО «УКРСИББАНК» (код 09807750)

Консолідований звіт про фінансовий стан
на 31 грудня 2020 року
У тисячах українських гривень

	Примітки	31 грудня 2020 року	31 грудня 2019 року
АКТИВИ			
Грошові кошти в касі	7	3 559 826	2 190 833
Кошти в Національному банку України та обов'язкові резерви	7	3 042 109	3 135 959
Кошти в інших фінансових установах за амортизованою собівартістю	8	23 502 763	10 151 526
Деривативи	28	3 398	20 577
Кредити та заборгованість клієнтів за амортизованою собівартістю	9	21 067 038	21 371 168
Цінні папери та інвестиції	10	18 309 865	13 341 526
Майно та обладнання	11	1 248 969	1 230 895
Інвестиційна нерухомість		4	4
Нематеріальні активи	11	527 888	521 688
Поточні податкові активи	24	231 930	527 214
Відстрочені податкові активи	24	97 539	82 615
Активи із права користування	12	268 557	-
Інші активи	13	438 547	622 902
Усього АКТИВІВ		72 298 433	53 196 707
ЗОБОВ'ЯЗАННЯ			
Заборгованість перед іншими фінансовими установами за амортизованою собівартістю		2 947	3 979
Деривативи	28	4 587	702
Кошти клієнтів	14	63 007 518	45 340 073
Зобов'язання з поточного податку на прибуток	24	850	4 263
Орендні зобов'язання	15	248 771	-
Інші зобов'язання	16	866 623	740 342
Субординований борг	17	-	249 348
Усього ЗОБОВ'ЯЗАНЬ		64 131 296	46 338 707
ВЛАСНИЙ КАПІТАЛ			
Статутний капітал	19	5 069 262	5 069 262
Емісійний дохід	19	811 229	811 229
Резерви переоцінки		-	981
Нерозподілений прибуток		2 286 615	968 424
Усього власного капіталу, який належить Групі		8 167 106	6 849 896
Неконтрольована частина		31	8 104
Усього ВЛАСНОГО КАПІТАЛУ		8 167 137	6 858 000
Усього ЗОБОВ'ЯЗАНЬ ТА ВЛАСНОГО КАПІТАЛУ		72 298 433	53 196 707

Заверджено директором та підписано:


Д. Дopus,
Голова Правління АТ «УКРСИББАНК»



25 березня 2021 року


Т. В. Семенов,
Головний бухгалтер – Начальник Управління
фінансового та податкового обліку Департаменту
фінансів АТ «УКРСИББАНК»

АКЦІОНЕРНЕ ТОВАРИСТВО «УКРСИББАНК» (код 09807750)

Консолідований звіт про сукупний дохід, прибуток або збиток
за рік, який закінчився 31 грудня 2022 року
(у тисячах українських гривень)

	Примітки	За 12 місяців 2022 року	За 12 місяців 2021 року
Процентні доходи	18	9 024 059	3 968 234
Процентні витрати	18	(309 154)	(311 850)
Комісійні доходи	19	2 379 614	2 662 233
Комісійні витрати	19	(779 592)	(648 965)
Чистий прибуток (збиток) від операцій з іноземною валютою		1 251 681	600 136
Чистий прибуток (збиток) від операцій з іноземною валютою		331 864	(86 922)
Чистий прибуток (збиток) від операцій з фінансовими інструментами за справедливою вартістю через прибуток або збиток		300 185	25 914
Прибуток (збиток), що виникає від припинення визнання фінансових активів, оцінених за амортизованою собівартістю		(2 579)	(52 851)
Інші операційні доходи (витрати)		(226 180)	(95 133)
Чисті доходи від банківської діяльності		11 969 898	6 060 756
Витрати на виплати працівникам		(2 551 707)	(2 300 721)
Інші адміністративні та операційні витрати	20	(1 332 602)	(1 205 190)
Амортизаційні витрати		(592 254)	(522 256)
Прибуток від зменшення корисності та сподрування збитку від зменшення корисності (збиток від зменшення корисності), визначені згідно з МСФЗ 9	22	(3 133 866)	(317 143)
Прибуток (збиток) від операційної діяльності		4 359 472	1 715 446
Інші прибутки (збитки)		(7 960)	23 525
Прибуток (збиток) до оподаткування		4 351 512	1 738 971
Витрати на сплату податку (доходи від повернення податку)	21	(779 330)	(328 321)
Прибуток (збиток)		3 572 182	1 410 650
Загальна сума сукупного доходу		3 572 182	1 410 650
Прибуток (збиток), що відноситься до:			
Власників материнського підприємства		3 572 182	1 410 650
Часток участі, що не забезпечують контроль		-	-
Прибуток (збиток)		3 572 182	1 410 650
Сукупний дохід, що відноситься до:			
Власників материнського підприємства		3 572 182	1 410 650
Часток участі, що не забезпечують контроль		-	-
Загальна сума сукупного доходу		3 572 182	1 410 650
Прибуток на одну просту акцію (гривень на акцію)	17	3,78	1,49
Прибуток на одну привілейовану акцію (гривень на акцію)	17	114,13	45,07

Затверджено до випуску та підписано

Л. Дюлуш,
Голова Правління АТ «УКРСИББАНК»



Т. В. Семенюк,
Головний бухгалтер – Начальник Управління
фінансового та податкового обліку Департаменту
фінансів АТ «УКРСИББАНК»


31 березня 2023 року


АКЦІОНЕРНЕ ТОВАРИСТВО «УКРСИББАНК» (код 09807750)

Консолідований звіт про фінансовий стан
на 31 грудня 2019 року
У тисячах українських гривень

	Примітки	31 грудня 2019 року	31 грудня 2018 року
АКТИВИ			
Грошові кошти в касі	7	2 190 833	2 332 174
Кошти в Національному банку України та обов'язкові резерви	7	3 135 959	2 458 291
Кошти в інших фінансових установах за амортизованою вартістю	8	10 151 526	12 320 451
Деривативи	26	20 577	12 402
Кредити та заборгованість клієнтів за амортизованою вартістю	9	21 371 168	26 137 962
Цінні папери та інвестиції	10	13 341 326	5 463 313
Найно та обладнання	11	1 230 895	1 199 684
Інвестиційна нерухомість		4	172
Нематеріальні активи	11	521 688	475 165
Відстрочені податкові активи та передоплати з поточного податку на прибуток	22	609 829	445 469
Активи, утримувані для продажу	12	-	212 880
Інші активи	13	622 902	985 098
УСЬОГО АКТИВІВ		53 196 707	52 043 061
ЗОБОВ'ЯЗАННЯ			
Заборгованість перед іншими фінансовими установами за амортизованою вартістю		3 979	5 927
Деривативи	26	702	7 387
Кошти клієнтів	14	45 340 073	41 098 991
Зобов'язання з поточного податку на прибуток	22	4 263	-
Інші зобов'язання	15	740 342	1 094 043
Субординований борг	16	249 348	3 066 893
УСЬОГО ЗОБОВ'ЯЗАНЬ		46 338 707	45 273 241
ВЛАСНИЙ КАПІТАЛ			
Статутний капітал	17	5 069 262	5 069 262
Емісійний дохід	17	811 229	811 229
Резерви переодички		981	981
Нерозподілений прибуток		968 424	881 501
Усього власного капіталу, який належить Групі		6 849 896	6 762 973
Неконтрольована частка		8 104	6 847
УСЬОГО ВЛАСНОГО КАПІТАЛУ		6 858 000	6 769 820
УСЬОГО ЗОБОВ'ЯЗАНЬ ТА ВЛАСНОГО КАПІТАЛУ		53 196 707	52 043 061

Затверджено до вилучення та підписано:


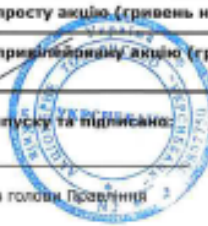

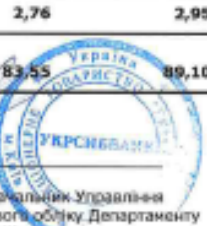

А. Б. Кашперук,
Виконавчий обов'язків голови Правління
АТ «УКРСИББАНК»


Г. П. Опачанська,
Головний бухгалтер – Начальник Управління
фінансового та податкового обліку Департаменту
фінансів АТ «УКРСИББАНК»

26 березня 2020 року

АКЦІОНЕРНЕ ТОВАРИСТВО «УКРСИББАНК» (код 09807750)

Консолідований звіт про прибутки або збитки та інші сукупні доходи
за рік, який закінчився 31 грудня 2019 року
У тисячах українських гривень

	Примітки	За 12 місяців 2019 року	За 12 місяців 2018 року
Процентні доходи	19	5 236 310	4 585 703
Процентні витрати	19	(1 030 138)	(705 472)
Комісійні доходи	20	2 304 140	2 147 998
Комісійні витрати	20	(567 564)	(523 862)
Чистий прибуток від переоцінки іноземної валюти, торгових операцій з іноземною валютою та деривативів	26	567 787	486 016
Чистий прибуток від цінних паперів та інвестицій, які оцінюються за справедливою вартістю, із відображенням переоцінки у складі прибутку або збитку		10 603	37
Чистий (збиток)/прибуток від іншої діяльності		(79 927)	6 370
Зменшення корисності активів, утримуваних для продажу	12	-	(7 966)
Прибуток від інвестицій в асоційовані підприємства	12	-	42 333
Чисті доходи від банківської діяльності		6 441 211	6 031 157
Витрати, пов'язані з персоналом		(1 964 264)	(1 612 708)
Адміністративні та інші операційні витрати	21	(1 089 509)	(993 165)
Знос та амортизація приміщень, вдосконалень орендного майна, обладнання та нематеріальних активів		(353 682)	(282 854)
Чисті операційні доходи		3 033 756	3 142 430
Резерв під очікувані кредитні збитки	23	(153 286)	121 282
Чисті операційні доходи		2 880 470	3 263 712
Чисті доходи від необоротних активів		29 589	35 462
Прибуток до оподаткування		2 910 059	3 299 174
Витрати з податку на прибуток	22	(295 015)	(510 324)
Чистий прибуток за звітний період		2 615 044	2 788 850
Усього сукупних доходів за звітний період		2 615 044	2 788 850
Прибуток, який належить:			
Власникам Групи		2 613 787	2 788 304
Неконтрольованій частці		1 257	546
Прибуток за рік		2 615 044	2 788 850
Усього сукупних доходів, які належать:			
Власникам Групи		2 613 787	2 788 304
Неконтрольованій частці		1 257	546
Усього сукупних доходів за рік		2 615 044	2 788 850
Прибуток на одну просту акцію (гривень на акцію)	18	2,76	2,95
Прибуток на одну привілейовану акцію (гривень на акцію)	18	83,55	89,10
Затверджено до випуску та підписано:			
А. Б. Кашперук, Виконавчий обов'язки голови Правління АТ «УКРСИББАНК»			
Г. П. Опачанська, Головний бухгалтер – Начальник Управління Фінансового та податкового об'єкту Департаменту Фінансів АТ «УКРСИББАНК»			

26 березня 2020 року

АКЦІОНЕРНЕ ТОВАРИСТВО «УКРСИББАНК» (код 09807750)

Примітки до консолідованої фінансової звітності
за рік, який закінчився 31 грудня 2023 року (продовження)
(у тисячах українських гривень)

13. Кошти клієнтів

	31 грудня 2023 року	31 грудня 2022 року
Поточні рахунки/рахунки до запитання		
- Кошти юридичних осіб та фізичних осіб-підприємців	57 290 817	55 230 943
- Кошти фізичних осіб	33 167 578	35 029 060
Усього поточних рахунків/рахунків до запитання	90 458 395	90 260 003
Строкові депозити		
- Кошти юридичних осіб та фізичних осіб-підприємців	20 933 626	2 632 471
- Кошти фізичних осіб	8 232 971	742 579
Усього строкових депозитів	29 166 597	3 375 050
Усього коштів клієнтів	119 624 992	93 635 053

Розподіл коштів клієнтів за галузями економіки представлено таким чином:

	31 грудня 2023 року		31 грудня 2022 року	
	Сума	%	Сума	%
Фізичні особи	41 400 549	35	35 771 639	38
Комерційна діяльність та торгівля	40 012 412	33	30 477 325	33
Промислове виробництво	15 104 367	13	11 112 114	12
Фінансові послуги	3 571 666	3	2 981 083	3
Послуги культури та освіти	2 962 242	2	2 438 675	3
Сільське господарство	2 900 184	2	1 685 951	2
Транспорт	2 338 882	2	1 636 269	2
Телекомунікаційні послуги	2 289 472	2	589 473	1
Інше	9 045 218	8	6 942 524	6
Усього коштів клієнтів	119 624 992	100	93 635 053	100

АКЦІОНЕРНЕ ТОВАРИСТВО «УКРСИББАНК» (код 09807750)

Примітки до консолідованої фінансової звітності
за рік, який закінчився 31 грудня 2023 року (продовження)
(у тисячах українських гривень)

18. Процентні доходи та витрати

	За 12 місяців 2023 року	За 12 місяців 2022 року
Процентні доходи за фінансовими активами за амортизованою собівартістю (розраховані за методом ефективної процентної ставки):		
Кредити та аванси клієнтам		
Кредити, надані юридичним особам	1 478 809	2 160 169
Кредити, надані фізичним особам	1 096 723	1 913 847
Усього процентних доходів за кредитами та авансами клієнтам	2 575 532	4 074 016
Кредити та аванси банкам		
Строкові кредити, надані банкам	63 522	9 006
Усього процентних доходів за кредитами та авансами банкам	63 522	9 006
Кореспондентські рахунки, депозити та кредити овернайт у банках		
Поточні рахунки та рахунки овернайт	1 603 036	312 410
Усього процентних доходів за кореспондентськими рахунками, депозитами та кредитами овернайт у банках	1 603 036	312 410
Інвестиції у цінні папери		
Депозитні сертифікати НБУ	5 867 631	4 084 803
Облігації внутрішньої державної позики України	2 194 411	485 000
Боргові цінні папери, випущені міжнародними фінансовими організаціями та іноземними органами державної влади	690 480	58 824
Усього процентних доходів за інвестиціями у цінні папери	8 752 522	4 628 627
Усього процентних доходів за фінансовими активами за амортизованою собівартістю (розраховані за методом ефективної процентної ставки):	12 994 612	9 024 059
Процентні витрати за фінансовими зобов'язаннями за амортизованою собівартістю:		
Кошти клієнтів		
Поточні рахунки	(255 886)	(155 700)
Строкові депозити	(734 700)	(137 874)
Усього процентних витрат за коштами клієнтів	(990 586)	(293 574)
Орендні зобов'язання	(16 046)	(15 580)
Усього процентних витрат за фінансовими зобов'язаннями за амортизованою собівартістю	(1 006 632)	(309 154)
Чисті процентні доходи	11 987 980	8 714 905

АКЦІОНЕРНЕ ТОВАРИСТВО «УКРСИББАНК» (код 09807750)

Примітки до консолідованої фінансової звітності
за рік, який закінчився 31 грудня 2023 року (продовження)
(у тисячах українських гривень)

18. Процентні доходи та витрати (продовження)

До процентних доходів за кореспондентськими рахунками, депозитами та кредитами овернайт у банках за 12 місяців 2022 року належали процентні доходи, нараховані за поточними рахунками в інших банках із негативними процентними ставками.

Інформацію про процентні доходи та витрати за операціями з пов'язаними сторонами подано у Примітці 27.

19. Комісійні доходи та витрати

	За 12 місяців 2023 року	За 12 місяців 2022 року
Комісійні доходи		
Комісійні за розрахунково-касове обслуговування	2 176 159	2 023 775
Комісійні за валютними операціями	294 467	253 396
Комісійні за гарантійними зобов'язаннями	73 536	18 139
Комісійні за агентські послуги	23 648	27 886
Комісійні за операціями з цінними паперами	8 416	7 058
Інші доходи за виплатами та комісійними	53 205	49 360
Усього комісійних доходів	2 629 431	2 379 614
Комісійні витрати		
Комісійні за розрахунково-касове обслуговування	(910 097)	(716 631)
Пластикові картки та казначейські операції	(65 006)	(53 704)
Комісійні витрати на кредитне обслуговування та гарантії	(3 472)	(3 685)
Інше	3 457	(5 572)
Усього комісійних витрат	(975 118)	(779 592)
Чисті комісійні доходи	1 654 313	1 600 022

Інформацію про комісійні доходи та витрати за операціями з пов'язаними сторонами наведено у Примітці 27.

АКЦІОНЕРНЕ ТОВАРИСТВО «УКРСИББАНК» (код 09807750)

Примітки до консолідованої фінансової звітності
за рік, який закінчився 31 грудня 2022 року (продовження)
(у тисячах українських гривень)

13. Кошти клієнтів

	31 грудня 2022 року	31 грудня 2021 року
Поточні рахунки/рахунки до запитання		
- Кошти юридичних осіб та фізичних осіб-підприємців	55 230 943	35 166 393
- Кошти фізичних осіб	35 029 060	27 291 167
Усього поточних рахунків/рахунків до запитання	90 260 003	62 457 560
Строкові депозити		
- Кошти юридичних осіб та фізичних осіб-підприємців	2 632 471	3 324 380
- Кошти фізичних осіб	742 579	1 153 238
Усього строкових депозитів	3 375 050	4 477 618
Усього коштів клієнтів	93 635 053	66 935 178

Розподіл коштів клієнтів за галузями економіки представлено таким чином:

	31 грудня 2022 року		31 грудня 2021 року	
	Сума	%	Сума	%
Фізичні особи	35 771 638	38	28 444 405	42
Комерційна діяльність та торгівля	30 477 325	33	18 683 214	28
Промислове виробництво	11 112 114	12	9 760 490	15
Фінансові послуги	2 981 084	3	2 137 585	3
Послуги культури та освіти	2 438 675	3	2 211 873	3
Сільське господарство	1 685 951	2	1 353 954	2
Транспорт	1 636 269	2	1 135 126	2
Телекомунікаційні послуги	589 473	1	222 032	1
Інше	6 942 524	6	2 986 499	4
Усього коштів клієнтів	93 635 053	100	66 935 178	100

Чисті комісійні доходи	1 654 313	1 600 022
------------------------	-----------	-----------

Інформацію про комісійні доходи та витрати за операціями з пов'язаними сторонами наведено у Примітці 27.

АКЦІОНЕРНЕ ТОВАРИСТВО «УКРСИББАНК» (код 09807750)

Примітки до консолідованої фінансової звітності
за рік, який закінчився 31 грудня 2022 року (продовження)
(у тисячах українських гривень)

18. Процентні доходи та витрати

	За 12 місяців 2022 року	За 12 місяців 2021 року
Процентні доходи за фінансовими активами за амортизованою собівартістю:		
Кредити та аванси клієнтам		
Кредити, надані юридичним особам	2 160 169	1 268 920
Кредити, надані фізичним особам	1 913 847	1 630 246
Усього процентних доходів за кредитами та авансами клієнтам	4 074 016	2 899 166
Кредити та аванси банкам		
Строкові кредити, надані банкам	9 006	36 516
Усього процентних доходів за кредитами та авансами банкам	9 006	36 516
Кореспондентські рахунки, депозити та кредити овернайт у банках		
Поточні рахунки та рахунки овернайт	312 410	(41 260)
Усього процентних доходів за кореспондентськими рахунками, депозитами та кредитами овернайт у банках	312 410	(41 260)
Інвестиції у цінні папери		
Депозитні сертифікати НБУ	4 084 803	526 104
Облігації внутрішньої державної позики України	485 000	483 948
Боргові цінні папери, випущені міжнародними фінансовими організаціями та іноземними органами державної влади	58 824	63 740
Усього процентних доходів за інвестиціями у цінні папери	4 628 627	1 073 792
Усього процентних доходів за фінансовими активами за амортизованою собівартістю	9 024 059	3 968 214
Процентні витрати за фінансовими зобов'язаннями за амортизованою собівартістю:		
Кошти клієнтів		
Поточні рахунки	(155 700)	(198 712)
Строкові депозити	(137 874)	(94 410)
Усього процентних витрат за коштами клієнтів	(293 574)	(293 122)
Орендні зобов'язання	(15 580)	(18 728)
Усього процентних витрат за фінансовими зобов'язаннями за амортизованою собівартістю	(309 154)	(311 850)
Чисті процентні доходи	8 714 905	3 656 364

АКЦІОНЕРНЕ ТОВАРИСТВО «УКРСИББАНК» (код 09807750)

Примітки до консолідованої фінансової звітності
за рік, який закінчився 31 грудня 2022 року (продовження)
(у тисячах українських гривень)

18. Процентні доходи та витрати (продовження)

До процентних доходів за кореспондентськими рахунками, депозитами та кредитами овернайт у банках за 12 місяців 2021 року належали процентні доходи, нараховані за поточними рахунками в інших банках із негативними процентними ставками.

Інформацію про процентні доходи та витрати за операціями з пов'язаними сторонами подано у Примітці 27.

19. Комісійні доходи та витрати

	За 12 місяців 2022 року	За 12 місяців 2021 року
Комісійні доходи		
Комісійні за розрахунково-касове обслуговування	2 023 775	2 258 400
Комісійні за валютними операціями	253 396	282 390
Комісійні за агентські послуги	27 886	22 167
Комісійні за гарантійними зобов'язаннями	18 139	21 534
Комісійні за операціями з цінними паперами	7 058	9 810
Інші доходи за виплатами та комісійними	49 360	67 912
Усього комісійних доходів	2 379 614	2 662 213
Комісійні витрати		
Комісійні за розрахунково-касове обслуговування	(716 631)	(593 265)
Пластикові картки та касові операції	(53 704)	(50 622)
Комісійні витрати на кредитне обслуговування та гарантії	(3 685)	(5 078)
Інше	(5 572)	-
Усього комісійних витрат	(779 592)	(648 965)
Чисті комісійні доходи	1 600 022	2 013 248

Інформацію про комісійні доходи та витрати за операціями з пов'язаними сторонами наведено у Примітці 27.

АКЦІОНЕРНЕ ТОВАРИСТВО «УКРСИББАНК» (код 09807750)

Примітки до окремої фінансової звітності
за рік, який закінчився 31 грудня 2021 року (продовження)
(у тисячах українських гривень)

14. Кошти клієнтів

	31 грудня 2021 року	31 грудня 2020 року
Поточні рахунки/рахунки до запитання		
- Кошти юридичних осіб та фізичних осіб-підприємців	35 215 999	35 430 177
- Кошти фізичних осіб	27 291 167	23 836 380
Усього поточних рахунків/рахунків до запитання	62 507 166	59 266 557
Строкові депозити		
- Кошти юридичних осіб та фізичних осіб-підприємців	3 324 380	2 344 342
- Кошти фізичних осіб	1 153 238	1 491 555
Усього строкових депозитів	4 477 618	3 835 897
Усього коштів клієнтів	66 984 784	63 102 454

Розподіл коштів клієнтів за галузями економіки представлено таким чином:

	31 грудня 2021 року		31 грудня 2020 року	
	Сума	%	Сума	%
Фізичні особи	28 444 405	42	25 327 935	40
Комерційна діяльність та торгівля	18 683 214	28	15 732 242	25
Промислове виробництво	9 760 490	15	10 962 270	17
Послуги культури та освіти	2 211 873	3	2 597 148	4
Фінансові послуги	2 186 849	3	2 482 860	4
Сільське господарство	1 353 954	2	1 394 052	2
Транспорт	1 135 126	2	1 015 365	2
Телекомунікаційні послуги	222 032	1	443 993	1
Інше	2 986 841	4	3 146 589	5
Усього коштів клієнтів	66 984 784	100	63 102 454	100

19. Процентні доходи та витрати

	За 12 місяців 2021 року	За 12 місяців 2020 року
Процентні доходи за фінансовими активами за амортизованою собівартістю:		
Кредити та аванси клієнтам		
Кредити, надані юридичним особам	1 268 920	1 393 854
Кредити, надані фізичним особам	1 630 246	1 533 751
Усього процентних доходів за кредитами та авансами клієнтам	2 899 166	2 927 605
Кредити та аванси банкам		
Строкові кредити, надані банкам	36 516	65 696
Усього процентних доходів за кредитами та авансами банкам	36 516	65 696
Кореспондентські рахунки, депозити та кредити овернайт у банках		
Поточні рахунки та рахунки овернайт	(41 260)	(33 634)
Усього процентних доходів за кореспондентськими рахунками, депозитами та кредитами овернайт у банках	(41 260)	(33 634)

АКЦІОНЕРНЕ ТОВАРИСТВО «УКРСИББАНК» (код 09807750)

Примітки до окремої фінансової звітності
за рік, який закінчився 31 грудня 2021 року (продовження)
(у тисячах українських гривень)

19. Процентні доходи та витрати (продовження)

(Продовження)	За 12 місяців 2021 року	За 12 місяців 2020 року
Інвестиції у цінні папери		
Депозитні сертифікати НБУ	526 104	511 380
Облігації внутрішньої державної позики України	483 949	415 803
Боргові цінні папери, випущені міжнародними фінансовими організаціями та іноземними органами державної влади	63 740	70 072
Усього процентних доходів за інвестиціями у цінні папери	1 073 793	997 255
Усього процентних доходів за фінансовими активами за амортизованою собівартістю	3 968 215	3 956 922
Процентні витрати за фінансовими зобов'язаннями за амортизованою собівартістю:		
Кошти клієнтів		
Поточні рахунки	(198 713)	(429 092)
Строкові депозити	(94 410)	(225 633)
Усього процентних витрат за коштами клієнтів	(293 123)	(654 725)
Субординований борг	-	(4 277)
Кошти банків	-	(2 283)
Орендні зобов'язання	(18 728)	(1 593)
Усього процентних витрат за фінансовими зобов'язаннями за амортизованою собівартістю	(311 851)	(662 878)
Чисті процентні доходи	3 656 364	3 294 044

АКЦІОНЕРНЕ ТОВАРИСТВО «УКРСИББАНК» (код 09807750)

Примітки до консолідованої фінансової звітності
за рік, який закінчився 31 грудня 2020 року (продовження)
У тисячах українських гривень

14. Кошти клієнтів

	31 грудня 2020 року	31 грудня 2019 року
Поточні рахунки/рахунки до запитання		
- Кошти юридичних осіб та фізичних осіб-підприємців	35 335 241	22 574 035
- Кошти фізичних осіб	23 836 380	16 943 499
Усього поточних рахунків/рахунків до запитання	59 171 621	39 517 534
Строкові депозити		
- Кошти юридичних осіб та фізичних осіб-підприємців	2 344 342	4 441 670
- Кошти фізичних осіб	1 491 555	1 380 869
Усього строкових депозитів	3 835 897	5 822 539
Усього коштів клієнтів	63 007 518	45 340 073

Розподіл коштів клієнтів за галузями економіки представлено таким чином:

	31 грудня 2020 року		31 грудня 2019 року	
	Сума	%	Сума	%
Фізичні особи	25 327 935	40	18 324 368	40
Комерційна діяльність та торгівля	15 732 242	25	10 895 564	24
Промислове виробництво	10 962 270	17	8 729 124	19
Послуги культури та освіти	2 597 148	4	1 329 372	3
Фінансові послуги	2 388 267	4	2 138 896	5
Транспорт	1 394 052	2	978 262	2
Сільське господарство	1 015 365	2	739 084	2
Телекомунікаційні послуги	443 993	1	431 300	1
Інше	3 146 246	5	1 774 103	4
Усього коштів клієнтів	63 007 518	100	45 340 073	100

АКЦІОНЕРНЕ ТОВАРИСТВО «УКРСИББАНК» (код 09807750)

Примітки до консолідованої фінансової звітності
за рік, який закінчився 31 грудня 2020 року (продовження)
У тисячах українських гривень

21. Процентні доходи та витрати

	За 12 місяців 2020 року	За 12 місяців 2019 року
Процентні доходи за фінансовими активами за амортизованою собівартістю:		
Кредити та заборгованість клієнтів за амортизованою собівартістю		
Кредити, надані юридичним особам	1 393 854	2 629 855
Кредити, надані фізичним особам	1 533 751	1 519 841
Усього процентних доходів за кредитами та заборгованістю клієнтів за амортизованою собівартістю	2 927 605	4 149 696
Кошти в інших фінансових установах за амортизованою собівартістю		
Строкові кредити	66 913	208 569
Поточні рахунки та рахунки «овернайт»	(33 634)	11 481
Усього процентних доходів за коштами в інших фінансових установах за амортизованою собівартістю	33 279	220 050
Цінні папери та інвестиції за амортизованою собівартістю		
Депозитні сертифікати НБУ	511 380	582 230
Облігації внутрішньої державної позики України	415 803	252 141
Боргові цінні папери, випущені міжнародними фінансовими організаціями та іноземними органами державної влади	70 072	32 193
Усього процентних доходів за цінними паперами та інвестиціями за амортизованою собівартістю	997 255	866 564
Усього процентних доходів за фінансовими активами за амортизованою собівартістю	3 958 139	5 236 310
Процентні витрати за фінансовими зобов'язаннями за амортизованою собівартістю:		
Кошти клієнтів		
Поточні рахунки	(429 091)	(502 819)
Строкові депозити	(225 633)	(488 231)
Усього процентних витрат за коштами клієнтів	(654 724)	(991 050)
Субординований борг		
Заборгованість перед іншими фінансовими установами за амортизованою собівартістю	(4 277)	(37 014)
Процентні витрати за орендними зобов'язаннями	(2 283)	(2 074)
	(1 593)	-
Усього процентних витрат за фінансовими зобов'язаннями за амортизованою собівартістю	(662 877)	(1 030 138)
Чисті процентні доходи	3 295 262	4 206 172

АКЦІОНЕРНЕ ТОВАРИСТВО «УКРСИББАНК» (код 09807750)

Примітки до консолідованої фінансової звітності
за рік, який закінчився 31 грудня 2020 року (продовження)
У тисячах українських гривень

21. Процентні доходи та витрати (продовження)

До процентних доходів за коштами в інших фінансових установах за амортизованою собівартістю за 12 місяців 2020 та 2019 років входили процентні доходи, нараховані за поточними рахунками в інших банках із негативними процентними ставками.

Інформацію про процентні доходи та витрати за операціями з пов'язаними сторонами подано у Примітці 30.

22. Комісійні доходи та витрати

	За 12 місяців 2020 року	За 12 місяців 2019 року
Комісійні доходи		
Комісійні за розрахунково-касове обслуговування	1 939 478	1 955 851
Комісійні за валютними операціями	227 871	236 087
Комісійні за агентські послуги	23 571	24 985
Комісійні по гарантійних зобов'язаннях	15 126	25 781
Комісійні за операціями з цінними паперами	8 039	9 750
Інші доходи за виплатами та комісійними	59 009	51 686
Усього комісійних доходів	2 273 094	2 304 140
Комісійні витрати		
Комісійні за розрахунково-касове обслуговування	(507 514)	(491 799)
Пластикові картки та касові операції	(56 867)	(68 312)
Комісійні витрати на кредитне обслуговування та гарантії	(2 835)	(7 453)
Усього комісійних витрат	(567 216)	(567 564)
Чисті комісійні доходи	1 705 878	1 736 576

АКЦІОНЕРНЕ ТОВАРИСТВО «УКРСИББАНК» (код 09807750)

Примітки до консолідованої фінансової звітності
за рік, який закінчився 31 грудня 2019 року (продовження)
У тисячах українських гривень

14. Кошти клієнтів

	31 грудня 2019 року	31 грудня 2018 року
Поточні рахунки/рахунки до запитання		
- Кошти юридичних осіб	22 649 584	22 273 274
- Кошти фізичних осіб та приватних осіб-підприємців	16 867 950	13 354 103
Усього поточних рахунків/рахунків до запитання	39 517 534	35 627 377
Строкові депозити		
- Кошти юридичних осіб	4 441 670	4 033 261
- Кошти фізичних осіб та приватних осіб-підприємців	1 380 869	1 438 353
Усього строкових депозитів	5 822 539	5 471 614
Усього коштів клієнтів	45 340 073	41 098 991

Розподіл коштів клієнтів за галузями економіки представлено таким чином:

	31 грудня 2019 року		31 грудня 2018 року	
	Сума	%	Сума	%
Комерційна діяльність та торгівля	14 725 495	33	13 646 589	33
Фізичні особи	13 739 827	30	11 861 500	29
Промислове виробництво	8 781 729	19	8 115 857	20
Послуги культури та освіти	1 456 686	3	1 463 812	4
Фінансові послуги	1 304 487	3	1 532 064	4
Транспорт	1 043 142	2	802 090	2
Сільське господарство	750 790	2	627 307	1
Телекомунікаційні послуги	434 953	1	631 760	1
Інше	3 102 964	7	2 418 012	6
Усього коштів клієнтів	45 340 073	100	41 098 991	100

АКЦІОНЕРНЕ ТОВАРИСТВО «УКРСИББАНК» (код 09807750)

Примітки до консолідованої фінансової звітності
за рік, який закінчився 31 грудня 2019 року (продовження)
У тисячах українських гривень

19. Процентні доходи та витрати

	За 12 місяців 2019 року	За 12 місяців 2018 року
Процентні доходи за фінансовими активами за амортизованою вартістю:		
<i>Кредити та заборгованість клієнтів за амортизованою вартістю</i>		
Кредити, надані юридичним особам	2 629 855	2 545 651
Кредити, надані фізичним особам	1 519 841	1 271 321
Усього процентних доходів за кредитами та заборгованістю клієнтів за амортизованою вартістю	4 149 696	3 816 972
<i>Кошти в інших фінансових установах за амортизованою вартістю</i>		
Строкові кредити	208 569	211 666
Поточні рахунки та рахунки «овернайт»	11 481	25 154
Усього процентних доходів за коштами в інших фінансових установах за амортизованою вартістю	220 050	236 820
<i>Цінні папери та інвестиції за амортизованою вартістю</i>		
Депозитні сертифікати НБУ	582 230	442 697
Облігації внутрішньої державної позики України	252 141	88 644
Боргові цінні папери, що випущені міжнародними фінансовими організаціями та іноземними органами державної влади	32 193	570
Усього процентних доходів за цінними паперами та інвестиціями за амортизованою вартістю	866 564	531 911
Усього процентних доходів за фінансовими активами за амортизованою вартістю	5 236 310	4 585 703
Процентні витрати за фінансовими зобов'язаннями за амортизованою вартістю:		
<i>Кошти клієнтів</i>		
Поточні рахунки	(502 819)	(372 657)
Строкові депозити	(488 231)	(285 268)
Усього процентних витрат за коштами клієнтів	(991 050)	(657 925)
Субординований борг	(37 014)	(45 270)
Заборгованість перед іншими фінансовими установами за амортизованою вартістю	(2 074)	(2 277)
Усього процентних витрат за фінансовими зобов'язаннями за амортизованою вартістю	(1 030 138)	(705 472)
Чисті процентні доходи	4 206 172	3 880 231

Інформацію про процентні доходи та витрати за операціями з пов'язаними сторонами подано у Примітці 28.

АКЦІОНЕРНЕ ТОВАРИСТВО «УКРСИББАНК» (код 09807750)

Примітки до консолідованої фінансової звітності
за рік, який закінчився 31 грудня 2019 року (продовження)
У тисячах українських гривень

20. Комісійні доходи та витрати

	За 12 місяців 2019 року	За 12 місяців 2018 року
Комісійні доходи		
Комісійні за розрахунково-касове обслуговування	1 955 851	1 803 663
Комісійні за валютними операціями	236 087	245 470
Комісійні по гарантійним зобов'язанням	25 781	22 231
Комісійні за агентські послуги	24 985	24 854
Комісійні за операціями з цінними паперами	9 750	10 437
Інші доходи за виплатами та комісійними	51 686	41 343
Усього комісійних доходів	2 304 140	2 147 998
Комісійні витрати		
Комісійні за розрахунково-касове обслуговування	(491 799)	(445 510)
Пластикові картки та казначейські операції	(68 312)	(71 825)
Комісійні витрати на кредитне обслуговування та гарантії	(7 453)	(6 527)
Усього комісійних витрат	(567 564)	(523 862)
Чисті комісійні доходи	1 736 576	1 624 136

Інформацію про комісійні доходи та витрати за операціями з пов'язаними сторонами наведено у Примітці 28.