

# МАРКЕТИНГОВОЕ ИССЛЕДОВАНИЕ СФЕРЫ БАНКОВСКИХ УСЛУГ В ОДЕССКОЙ ОБЛАСТИ

*Немазенко А.А., магистр  
кафедра менеджмента и управления проектами*

*Одесская государственная академия строительства и  
архитектуры*

**Аннотация.** В данной работе рассмотрена сфера банковских услуг в Одесской области, определены самые успешные банки, критерии их финансовой стабильности, а также выделены наиболее востребованные банковские операции для юридических и физических лиц.

**Постановка проблемы.** Ключевые принципы работы успешного Банка с клиентами – индивидуальный подход к каждому потребителю и ответственность за обеспечение качественного обслуживания в любой точке Украины. Стратегической задачей Банка является развитие рынка финансовых услуг для населения путем разработки, внедрения и предложения современных банковских продуктов.

Одной из основных целей магистерской работы является создание имиджа банка, укрепление доверия потребителей. Маркетинговое исследование позволит определить те банки Одесской области, которые наиболее стабильны и вызывают доверие у клиентов, а также определить критерии, которыми руководствуются потребители при выборе банка для сотрудничества.

**Изложение основного материала.** За время независимости Украины такая сфера услуг, как банковская, достигла немалых результатов, уровень обслуживания клиентов приближен к европейскому, о чем свидетельствует вступление достаточного количества банков в следующие межбанковские объединения,

биржи, ассоциации и международные организации: Фонд гарантирования вкладов физических лиц, Ассоциация украинских банков, Ассоциация участников фондового рынка Украины, EuropayInternational, MasterCardInternational, партнерство с компаниями WesternUnion, CONTACT, INTEREXPRESS, ЮНИСтрим.

В Одесской области на сегодняшний день действует около 75 банков, из них самые успешные и востребованные следующие: Имэксбанк, Ощадбанк, Приват Банк, Райффайзен Банк Аваль, Банк Форум, УкрСибБанк, Альфа-Банк, Пивденный, ВТБ Банк, Финансы и кредит, а также ВТБ Банк. Действуют эти банки, в большинстве своем, на коммерческой основе, при участии иностранных инвестиций, или же, имея статус государственного банка.

Сегодня услугами банка пользуются все категории населения, которое предопределяет ведущую позицию банка на рынке розничных банковских услуг Украины. Банк сосредоточивает свои усилия на создании благоприятных и выгодных условий обслуживания клиентов, расширении перечня банковских услуг, увеличении присутствия на рынке продуктов и услуг. Усредненные показатели финансовой стабильности банков следующие:

- 1) Уставный капитал – 1,5-5 млрд. грн,
- 2) Чистые активы – 30-39 млрд. грн,
- 3) Кредитно-инвестиционный портфель составляет до 30 млрд. грн,
- 4) Средства корпоративных клиентов – до 10 млрд. грн,
- 5) Средства физических лиц – до 9 млрд. грн,
- 6) Чистая прибыль в размере – около 500 млн. грн.

Самые востребованные операции, которые банки имеют право выполнять на основе банковской лицензии и полученных письменных разрешений НБУ представлены ниже:

- 1) Прием вкладов (депозитов) от юридических и физических лиц;
- 2) Размещение привлеченных средств от своего имени, на собственных условиях и на собственный риск;
- 3) Предоставление гарантий и поручительств, а также других обязательств от третьих лиц, которые предусматривают их выполнение в денежной форме;
- 4) Факторинг;
- 5) Лизинг;
- 6) Услуги по ответственному хранению и предоставлению в аренду сейфов для сохранения ценностей и документов;
- 7) Выпуск банковских платежных карточек и выполнение операций с их использованием;
- 8) Предоставление консультационных и информационных услуг по банковским операциям;
- 9) Неторговые операции с валютными ценностями;
- 10) Ведение счетов клиентов (резидентов и нерезидентов) в иностранной валюте и клиентов-нерезидентов в денежной единице Украины;
- 11) Открытие и ведение корреспондентских счетов банков (резидентов и нерезидентов) в иностранной валюте, а также в денежной единице Украины;
- 12) Привлечение и размещение иностранной валюты на валютном рынке Украины, а также на международных рынках;
- 13) Эмиссия собственных ценных бумаг;
- 14) Организация покупки и продажи ценных бумаг по поручениям клиентов;
- 15) Перевозка валютных ценностей и инкассация денежных средств;
- 16) Операции с инструментами, базирующимися на обменных курсах и процентах;
- 17) Операции с финансовыми фьючерсами и опционами.

Проводя последовательную политику укрепления стабильности банков и совершенствования качества обслуживания, одно из приоритетных направлений работы – развитие комплекса современных услуг для индивидуального клиента. На сегодняшний день потребителям предлагается более 150 видов самых современных услуг, осуществляемых в партнерстве с ведущими отечественными торговыми, риэлтерскими компаниями и автопроизводителями.

**Вывод.** Тщательно изучив деятельность лидеров сферы банковских услуг в Украине, определены основные критерии финансовой стабильности и те банковские операции, которые наиболее востребованы среди потребителей рынка банковских услуг.

Для проекта, миссия которого – повышение продуктивности работы сотрудников, такая информация поможет определить направление работы с сотрудниками, а также план формирования финансовых критериев, сопровождающих успешные банки.

### **Литература**

1. Полный каталог банков Одессы и Одесской области. Краткая информация о банках и списки всех отделений банков. – [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.banksin.od.ua/>