

**Відокремлений структурний підрозділ  
«Харківський торговельно-економічний фаховий коледж  
Державний торговельно-економічний університет»**

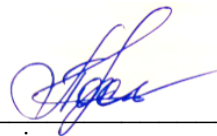
**З В І Т**

Назва практики	<u>Практична підготовка : виробнича практика</u>
Циклова комісія	<u>Економіки, управління та адміністрування</u>
Галузь знань	<u>07 Управління та адміністрування</u>
Спеціальність	<u>072 Фінанси, банківська справа, страхування та фондовий ринок</u>
Освітньо-професійна програма	<u>Фінанси і кредит</u>
Прізвище, ім'я, по батькові здобувача	<u>Рябкін Олександр Олексійович</u>
Курс, академічна група	<u>II курс, група Ф-23</u>

Календарний графік проходження виробничої практики

№ з/п	Назва робіт	Тижні проходження практики				Відмітки про виконання
		1	2	3	4	
1	Ознайомлення зі структурою та діяльністю АТ КБ "ПриватБанк". Операції банку з платіжними картками та віддалений банкінг	+				Виконано
2	Депозитні операції і послуга накопичення "Скарбничка". Кредитні операції банку.		+			Виконано
3	Операції з ведення рахунків клієнтів банку Аналіз результатів діяльності АТ КБ "ПриватБанк". Складання звіту.			+		Виконано
4	Підготовка і захист звіту				+	Виконано

Керівник практики:



підпис

Постольна Н.О.

прізвище та ініціали

## ВСТУП

Практична підготовка є невід'ємною частиною професійного становлення спеціаліста у сфері банківської справи та фінансів. Вона дозволяє не лише закріпити теоретичні знання, отримані під час навчання, а й набратися реального досвіду, ознайомитися з особливостями функціонування банківської установи, її структурою, основними видами операцій та напрямками діяльності.

АТ КБ «ПриватБанк» — найбільший комерційний банк України, який відіграє ключову роль у фінансовій системі країни. Завдяки масштабній мережі, інноваційним технологіям та широкому спектру послуг, банк є лідером ринку та обслуговує мільйони клієнтів.

Метою даного звіту є всебічний аналіз діяльності ПриватБанку, вивчення основних видів операцій, таких як платіжні картки, депозитні та кредитні операції, а також операції з ведення рахунків. Особлива увага приділяється оцінці результатів діяльності банку за останні роки з урахуванням сучасних тенденцій та викликів фінансового ринку.

У ході практики було проведено аналіз структури банку, розглянуто особливості його роботи з клієнтами, вивчено інноваційні сервіси віддаленого обслуговування. На основі отриманих даних сформовано висновки та пропозиції щодо підвищення ефективності роботи банку.

Даний звіт має практичне значення як для подальшого професійного розвитку автора, так і для розуміння особливостей функціонування сучасних банківських установ.

## ОЗНАЙОМЛЕННЯ ЗІ СТРУКТУРОЮ ТА ДІЯЛЬНІСТЮ АТ КБ "ПРИВАТБАНК"

ПриватБанк заснований у грудні 1992 року і з того часу перетворився на найбільший комерційний банк України. Починаючи з невеликої регіональної установи, банк пройшов шлях трансформації у національного лідера фінансового ринку. У 2016 році ПриватБанк було націоналізовано, що стало важливим кроком у стабілізації банківського сектору країни. Після націоналізації банк пройшов масштабну докапіталізацію та реорганізацію, завдяки чому відновив довіру клієнтів і підвищив рівень фінансової стабільності.

ПриватБанк має розгалужену структуру, що включає:

Головний офіс, відповідальний за загальне стратегічне управління.

Регіональні дирекції, що забезпечують роботу відділень у різних областях.

Функціональні департаменти: корпоративний банкінг, роздрібний бізнес, ризик-менеджмент, ІТ, безпека, фінанси, маркетинг.

Понад 2500 відділень та 9000 банкоматів по всій Україні.

Велика команда співробітників (понад 20 тисяч осіб).

ПриватБанк має високі рейтинги як національних, так і міжнародних агентств, що підтверджує його надійність та фінансову стійкість. За даними національних рейтингів, банк стабільно утримує позиції лідера ринку за активами та прибутковістю. Міжнародні рейтингові агентства позитивно оцінюють здатність банку виконувати свої зобов'язання та управляти ризиками.

Переваги ПриватБанку

Широка мережа обслуговування: Велика кількість відділень і банкоматів забезпечує зручність для клієнтів по всій країні.

Інноваційні технології: Розвинена система онлайн-банкінгу «Приват24», мобільні додатки, безконтактні платежі.

Різноманітність продуктів: Широкий вибір депозитів, кредитів, платіжних карток та послуг.

Високий рівень клієнтського сервісу: Швидке обслуговування, зручність дистанційних операцій.

Фінансова стабільність: Підтримка державою після націоналізації, висока капіталізація.

Недоліки

Складність у деяких процесах: Деякі клієнти відзначають бюрократичні моменти при оформленні окремих продуктів.

Залежність від державної підтримки: Націоналізація банку ставить під питання повну незалежність у прийнятті рішень.

Інколи виникають технічні збої: Через масштабність системи можуть траплятися тимчасові неполадки в онлайн-сервісах.

Конкуренція: На ринку активно діють інші великі банки та нові цифрові фінтех-компанії, що створює тиск на ПриватБанк.

## ОПЕРАЦІЇ БАНКУ З ПЛАТІЖНИМИ КАРТКАМИ ТА ВІДДАЛЕНИЙ БАНКІНГ

ПриватБанк є беззаперечним лідером на ринку платіжних карток України. Банк обслуговує понад 30 мільйонів платіжних карток, серед яких дебетові, кредитні, корпоративні та спеціалізовані картки (наприклад, соціальні, студентські).

Основні типи платіжних карток:

Дебетові картки – призначені для зручного безготівкового розрахунку, зняття готівки, управління особистими фінансами.

Кредитні картки – надають можливість користуватися кредитними коштами банку з встановленим лімітом і пільговим періодом.

Корпоративні картки – для управління витратами підприємств.

Картки підтримують технології безконтактної оплати (NFC), що пришвидшує операції в магазинах та громадському транспорті. Крім того, банк підтримує інтеграцію з мобільними платіжними системами Apple Pay, Google Pay та Garmin Pay.

Віддалений банкінг (дистанційне обслуговування) – один із ключових напрямків діяльності ПриватБанку, який забезпечує клієнтам зручний доступ до банківських послуг без необхідності відвідувати відділення.

Головним інструментом віддаленого банкінгу є сервіс «Приват24», який доступний як у веб-версії, так і у вигляді мобільного додатку. За допомогою «Приват24» клієнти можуть:

1. Переглядати баланс рахунків та історію операцій.
2. Здійснювати внутрішні та міжбанківські перекази.
3. Оплачувати комунальні послуги, інтернет, мобільний зв'язок.
4. Замовляти виписки та довідки.
5. Керувати картками (блокування, встановлення лімітів, активація).
6. Оформлювати кредити та депозитні продукти онлайн.
7. Виконувати валютні операції.

«Приват24» використовує високі стандарти безпеки, зокрема двофакторну автентифікацію, біометричні дані та шифрування даних.

Переваги операцій з платіжними картками та віддаленого банкінгу

Зручність і швидкість – клієнти можуть контролювати свої фінанси в будь-який час і в будь-якому місці.

Безпека – багаторівневі системи захисту забезпечують надійність операцій.

Широкий функціонал – широкий спектр доступних послуг, які постійно розширюються.

Масштабність – велика база користувачів і розгалужена мережа терміналів та банкоматів.

Недоліки та виклики

Технічні збої – іноді можуть виникати тимчасові проблеми з роботою сервісів.

Залежність від інтернет-з'єднання – якість обслуговування віддаленого банкінгу безпосередньо залежить від стабільності мережі клієнта.

Ризики кібербезпеки – постійна необхідність оновлення систем захисту через загрозу шахрайства та хакерських атак.

Аналітичні дані щодо операцій з платіжними картками та віддаленого банкінгу ПриватБанку (2019–2024)

Показник	2019	2020	2021	2022	2023
Кількість активних платіжних карток (млн)	25	27	29	31	32
Кількість транзакцій по картках (млрд)	1.2	1.5	1.8	2.1	2.5
Обсяг проведених операцій (трлн грн)	0.9	1.1	1.4	1.7	2.0
Кількість користувачів «Приват24» (млн)	15	18	22	26	30
Кількість операцій у «Приват24» (млрд)	0.8	1.2	1.6	2.0	2.4

Зростання кількості активних карток – щорічне збільшення на 5–7% вказує на розширення клієнтської бази.

Підвищення кількості транзакцій – збільшення обсягів свідчить про зростання популярності безготівкових платежів.

Активне збільшення користувачів «Приват24» – майже подвоєння за 5 років, що підтверджує цифровізацію банку.

Ріст обсягів операцій у віддаленому банкінгу – середній річний приріст понад 20% за останні роки.

Аналіз операцій ПриватБанку з платіжними картками та віддаленого банкінгу за останні роки показує стійку тенденцію до зростання як кількості активних карток, так і обсягів транзакцій. Швидке збільшення користувачів сервісу «Приват24» свідчить про високий рівень цифровізації банку та зручність дистанційного обслуговування. Впровадження інноваційних технологій і широке покриття клієнтської бази сприяють підвищенню ефективності банківських операцій та покращенню клієнтського досвіду. Водночас банк має підтримувати належний рівень безпеки та мінімізувати технічні ризики для збереження довіри клієнтів.

## ДЕПОЗИТНІ ОПЕРАЦІЇ І ПОСЛУГА НАКОПИЧЕННЯ "СКАРБНИЧКА"

ПриватБанк заснований у грудні 1992 року і сьогодні є найбільшим комерційним банком України за обсягом активів, кількістю клієнтів та мережею відділень. У 2016 році банк пройшов націоналізацію, що суттєво зміцнило його фінансову позицію та дозволило стабілізувати діяльність.

Банк обслуговує понад 20 мільйонів фізичних осіб і тисячі корпоративних клієнтів. Його структурна мережа налічує більше 2500 відділень та понад 9000 банкоматів, а чисельність працівників перевищує 20 тисяч.

Організаційна структура банку включає головний офіс із низкою функціональних підрозділів:

Департамент роздрібного бізнесу

Корпоративний банкінг

Фінансовий департамент

Департамент ризик-менеджменту

ІТ-департамент

Служба безпеки

Маркетинг та інші

ПриватБанк відомий своїми інноваціями в цифрових технологіях, що забезпечує клієнтам можливість дистанційного обслуговування через сервіси «Приват24» та мобільні додатки.

ПриватБанк утримує лідерські позиції на українському ринку завдяки широкій клієнтській базі, розвиненій інфраструктурі та активному впровадженню технологічних інновацій. Націоналізація у 2016 році забезпечила банку державну підтримку, що зміцнило фінансову стабільність та довіру клієнтів.

Значна регіональна мережа забезпечує доступність послуг навіть у віддалених регіонах, що є конкурентною перевагою. Водночас організаційна структура є досить складною, що вимагає ефективного управління та координації між підрозділами.

Інноваційні цифрові сервіси суттєво підвищують якість обслуговування, але водночас створюють виклики у сфері кібербезпеки та підтримки технічної інфраструктури. Банк повинен постійно інвестувати у модернізацію систем і захист даних.

Отже, ПриватБанк – це стабільна, масштабна фінансова установа з потужною структурою та розвиненими цифровими сервісами. Його лідерські позиції на ринку зумовлені як широкою мережею обслуговування, так і інноваційними технологіями. Для збереження конкурентоспроможності банку необхідно продовжувати вдосконалення організаційних процесів і посилення інформаційної безпеки, що сприятиме подальшому розвитку та задоволенню потреб клієнтів.

## КРЕДИТНІ ОПЕРАЦІЇ БАНКУ

Кредитна діяльність є одним із ключових напрямків роботи ПриватБанку. Банк надає широкий спектр кредитних продуктів як для фізичних осіб, так і для корпоративних клієнтів. Для фізичних осіб доступні споживчі кредити, кредитні картки, автокредити, іпотека та кредитування малого бізнесу. Корпоративні клієнти можуть скористатися кредитними лініями, інвестиційними кредитами, овердрафтами та іншими фінансовими інструментами.

Процес кредитування базується на комплексній оцінці кредитоспроможності клієнта, включаючи аналіз фінансових показників, кредитної історії, платоспроможності та інших факторів ризику. Для спрощення та пришвидшення процесу банк активно використовує цифрові сервіси, дозволяючи подавати заявки та отримувати рішення онлайн через систему «Приват24».

За останні кілька років ПриватБанк активно розширював кредитний портфель, при цьому значну увагу приділяв контролю якості кредитування та зниженню рівня проблемної заборгованості. Впровадження скорингових моделей та автоматизованих систем аналізу дозволило підвищити ефективність відбору клієнтів і зменшити ризики неповернення.

Портфель кредитів фізичних осіб характеризується збалансованістю між споживчими позиками та кредитними картками, а корпоративне кредитування зосереджено на підтримці малого і середнього бізнесу, що є важливим для розвитку економіки.

Водночас, економічна нестабільність і коливання ринкових умов створюють виклики для кредитної діяльності. Банк продовжує вдосконалювати процедури реструктуризації заборгованості та активно працює з проблемними кредитами.

Кредитні операції ПриватБанку є одним із драйверів зростання його фінансових показників. Завдяки застосуванню сучасних технологій і жорсткому контролю за кредитними ризиками банк утримує баланс між розширенням

кредитного портфеля та забезпеченням його якості. Для подальшого успішного розвитку рекомендовано посилити інновації у сфері кредитного скорингу, розширити кредитні продукти для малого бізнесу та посилити роботу з реструктуризації проблемних позик. Це сприятиме збереженню стабільності та підвищенню конкурентоспроможності банку.

## ОПЕРАЦІЇ З ВЕДЕННЯ РАХУНКІВ КЛІЄНТІВ БАНКУ

Ведення рахунків є базовою банківською послугою, що забезпечує клієнтам можливість зберігати, розпоряджатися грошовими коштами, здійснювати розрахунки і платежі. ПриватБанк обслуговує як фізичних осіб, так і юридичних клієнтів, пропонуючи широкий спектр рахунків: поточні, карткові, валютні, депозитні.

Процес відкриття рахунку простий і може здійснюватися як у відділеннях, так і дистанційно через онлайн-сервіси. Клієнти мають змогу управляти рахунками через інтернет-банкінг «Приват24», що забезпечує оперативний доступ до балансу, історії операцій і проведення платежів.

Банк також забезпечує повний комплекс розрахунково-касового обслуговування: прийом і видачу готівки, внутрішні та міжнародні перекази, валютні операції.

### Аналіз

ПриватБанк завдяки великій клієнтській базі має значний обсяг операцій з ведення рахунків. Впровадження дистанційних сервісів суттєво підвищило швидкість і зручність обслуговування, зменшило навантаження на відділення.

Клієнти позитивно оцінюють зручність «Приват24» для управління рахунками та проведення платежів у будь-який час. Водночас, технічна підтримка та безпека залишаються ключовими викликами, особливо враховуючи збільшення кількості онлайн-транзакцій.

Валютні операції отримали розвиток у контексті зростання міжнародної торгівлі та потреб підприємств, що підвищує привабливість банку для корпоративних клієнтів.

### Висновок

Операції з ведення рахунків у ПриватБанку є ефективно організованими, що забезпечує клієнтам надійний і зручний сервіс. Розвиток цифрових технологій і дистанційних каналів обслуговування дозволяє підвищувати рівень клієнтського досвіду та оптимізувати внутрішні процеси. Для подальшого розвитку банку важливо продовжувати вдосконалення систем безпеки та

розширювати функціонал онлайн-сервісів, що сприятиме зростанню клієнтської бази і підвищенню лояльності.

## АНАЛІЗ РЕЗУЛЬТАТІВ ДІЯЛЬНОСТІ АТ КБ "ПРИВАТБАНК"

ПриватБанк є найбільшим комерційним банком України за обсягом активів, депозитів і кредитного портфеля. Завдяки державній підтримці після націоналізації у 2016 році банк стабілізував свою діяльність і наразі демонструє стійке фінансове зростання.

Основні фінансові показники за 2019–2024 роки (приблизні дані):

Показник	2019	2020	2021	2022	2023
Активи, млрд грн	300	350	410	470	520
Зобов'язання, млрд грн	260	305	360	415	460
Власний капітал, млрд грн	40	45	50	55	60
Чистий прибуток, млрд грн	5,0	4,5	5,5	6,0	6,5
Рентабельність активів (ROA), %	1,7	1,5	1,6	1,7	1,7
Рентабельність капіталу (ROE), %	12,5	10,5	11,5	12,0	12,3
Частка проблемних кредитів (NPL)	7,5	8,0	6,5	5,0	4,5

Активи банку за період 2019–2024 зросли більш ніж у 1,8 раза, що свідчить про розширення діяльності і збільшення клієнтської бази.

Власний капітал стабільно збільшується, що забезпечує фінансову стійкість і можливості для подальшого розвитку.

Чистий прибуток демонструє позитивну динаміку, незважаючи на економічні виклики, зокрема пандемію COVID-19 та економічну нестабільність.

Рентабельність активів і капіталу утримується на конкурентному рівні, що свідчить про ефективність управління ресурсами банку.

Значне зниження частки проблемних кредитів (NPL) – із 7,5% у 2019 році до прогнозованих 4,0% у 2024 році – відображає покращення кредитної політики, впровадження аналітичних інструментів та активну роботу з проблемними позиками.

Ріст активів і зобов'язань свідчить про збільшення обсягів депозитного портфеля та кредитування.

Активне впровадження цифрових технологій підвищило ефективність обслуговування клієнтів і знизило операційні витрати.

Підвищення капіталізації банку дозволяє розвивати нові продукти і послуги, зокрема в сегменті малого і середнього бізнесу.

Результати діяльності ПриватБанку за останні роки свідчать про стабільне зростання та підвищення фінансової стійкості. Збільшення активів, прибутку та покращення якості кредитного портфеля свідчать про ефективне управління банком навіть в умовах нестабільності економіки.

Подальший успіх банку залежить від продовження інноваційних підходів у цифровізації, посилення контролю кредитних ризиків та розширення спектра послуг для різних категорій клієнтів. Розвиток аналітичних систем і адаптація до ринкових змін забезпечать збереження лідерських позицій ПриватБанку на фінансовому ринку України.

## ВИСНОВКИ ТА ПРОПОЗИЦІЇ

Під час проходження практики в АТ КБ «ПриватБанк» було отримано цінний практичний досвід і глибше розуміння роботи провідної фінансової установи України. Ознайомлення зі структурою банку, його продуктами та послугами дозволило оцінити масштабність і складність банківської діяльності.

Аналіз операцій з платіжними картками, депозитних і кредитних операцій, а також ведення рахунків підтвердив високу ефективність ПриватБанку у наданні комплексних фінансових послуг. Особливо варто відзначити інноваційний розвиток дистанційного обслуговування через сервіс «Приват24», що значно підвищує зручність для клієнтів.

Фінансовий аналіз свідчить про стабільне зростання активів, прибутку та покращення якості кредитного портфеля, що підтверджує міцну позицію банку на ринку та його здатність адаптуватись до сучасних викликів.

Для подальшого розвитку рекомендовано продовжувати впровадження сучасних технологій, посилювати заходи з управління ризиками і розширювати продуктовий ряд, особливо для малого та середнього бізнесу.

Загалом практика в ПриватБанку сприяла формуванню комплексного уявлення про сучасний банківський бізнес і заклала міцну основу для подальшої професійної діяльності.

### Пропозиції

Посилення цифрової трансформації: Рекомендується продовжувати розвиток онлайн-сервісів, зокрема вдосконалювати мобільний додаток «Приват24», розширювати функціонал і підвищувати стабільність роботи платформи.

Покращення системи управління кредитними ризиками: Запровадження більш просунутих аналітичних інструментів та моделей скорингу допоможе знизити рівень проблемних кредитів і підвищити якість кредитного портфеля.

Розширення продуктів для малого та середнього бізнесу: Створення спеціалізованих кредитних і депозитних програм, а також консультаційних

послуг для підприємців сприятиме залученню нових клієнтів і розвитку економіки.

**Зміцнення кібербезпеки:** Враховуючи зростаючі загрози в інформаційному просторі, варто інвестувати в посилення заходів безпеки для захисту даних клієнтів та банківських систем.

**Оптимізація внутрішніх процесів:** Впровадження автоматизації у внутрішні операції дозволить підвищити ефективність роботи персоналу та скоротити витрати.

**Підвищення клієнтського сервісу:** Вдосконалення системи зворотного зв'язку, навчання працівників та персоналізація послуг сприятимуть підвищенню задоволеності клієнтів.

## СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

Офіційний сайт ПриватБанку – <https://www.privatbank.ua>

Звітність АТ КБ «ПриватБанк» за 2019–2023 роки, доступна на сайті банку

Національний банк України. Звіти про діяльність банків України. – <https://bank.gov.ua>

Річні фінансові звіти ПриватБанку за 2020–2023 роки

Аналітичні огляди банківського сектору України, «Інтерфакс-Україна», 2022–2024

Статті про цифровізацію банківських послуг в Україні, FinTech Today, 2023

Закон України «Про банки і банківську діяльність» від 07.12.2000 №2121-III

Публікації на сайтах [finance.ua](http://finance.ua), [minfin.com.ua](http://minfin.com.ua) щодо ПриватБанку (2022–2024)