

**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>Краснікова Анастасія Сергіївна</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

У сучасних умовах підготовка висококваліфікованих фахівців у сфері економіки, фінансів та банківської справи вимагає не лише глибоких теоретичних знань, а й практичного розуміння принципів функціонування фінансових установ. Практика студентів — це невід’ємна частина освітнього процесу, яка дає змогу безпосередньо ознайомитися з реальною діяльністю підприємств, банків і установ, сформуванню професійні навички та закріпити здобуті знання в умовах, наближених до професійного середовища.

Враховуючи стрімкий розвиток цифрових технологій, дистанційних форм комунікації та глобальні трансформації на ринку праці, онлайн-практика стає все більш актуальною та затребуваною формою професійного навчання. Вона дозволяє студентам ознайомитися з організаційною структурою, видами діяльності, фінансовими операціями та управлінськими рішеннями конкретної установи за допомогою цифрових ресурсів, відкритих джерел, електронної звітності та онлайн-інструментів.

Онлайн-практика також відповідає сучасним тенденціям на ринку праці, де гнучкість, цифрова компетентність і вміння працювати з віддаленими системами є ключовими навичками майбутнього. Такий формат сприяє розвитку самоорганізації, критичного мислення, аналітичних здібностей і навичок дистанційної взаємодії — компетенцій, що особливо цінуються в умовах цифрової трансформації економіки.

Об’єктом проходження онлайн-практики є АТ КБ «ПриватБанк» — провідна банківська установа України, яка є лідером у сфері електронного банкінгу, роздрібного обслуговування та впровадження інноваційних технологій. Практика дозволила проаналізувати основні напрями діяльності банку, ознайомитися з його організаційною структурою, послугами, фінансовими результатами та сучасними рішеннями в галузі платіжних систем, віддаленого обслуговування клієнтів, кредитування та депозитних програм.

Таким чином, онлайн-практика є не лише необхідним компонентом навчального процесу, але й відповідає викликам сьогодення, дозволяючи

студентам ефективно готуватися до професійної діяльності в умовах динамічного цифрового середовища.

1. Ознайомлення зі структурою та діяльністю АТ КБ "ПриватБанк"

АТ КБ «ПриватБанк» є найбільшим комерційним банком в Україні та відіграє ключову роль у національній банківській системі. Банк було засновано у 1992 році, а з 2016 року він повністю перебуває у державній власності. Його діяльність регулюється Національним банком України відповідно до Закону України «Про банки і банківську діяльність» та інших нормативно-правових актів.

ПриватБанк обслуговує понад 18 мільйонів фізичних осіб і близько 1 мільйона юридичних осіб та ФОП. Банк є лідером ринку за обсягом активів, кількістю виданих платіжних карток, розвиненістю інфраструктури самообслуговування, а також за рівнем впровадження цифрових технологій.

Основні напрями діяльності:

відкриття та ведення рахунків клієнтів;

здійснення платіжних операцій;

операції з банківськими картками;

деPOSITне та кредитне обслуговування;

дистанційне банківське обслуговування (зокрема через систему Приват24);

обслуговування бізнес-клієнтів і корпоративного сектору;

обслуговування держпрограм (наприклад, «Підтримка, компенсаційні виплати»).

Банк стабільно входить до рейтингу найнадійніших банків країни та підтримує репутацію технологічного лідера у сфері фінансів.

АТ КБ «ПриватБанк» має чітко вибудовану багаторівневу організаційну структуру, що забезпечує ефективне функціонування банку по всій території України.

До структури входять:

Центральний офіс (м. Дніпро) – основний координаційний центр, де розміщені департаменти стратегічного управління, ризик-менеджменту, аналітики, маркетингу, інформаційних технологій, безпеки, фінансів, персоналу тощо.

Регіональні управління – понад 20 територіальних підрозділів, які координують роботу відділень у регіонах.

Мережа відділень – більше ніж 1 700 відділень по всій Україні.

Система електронного банкінгу – охоплює платформу «Приват24» для фізичних та юридичних осіб, мобільні додатки, онлайн-чат, гарячу лінію та чат-боти.

Контактний центр – один із найбільших в Україні, працює цілодобово та забезпечує підтримку користувачів з усіх питань банківського обслуговування.

Організаційна структура банку побудована з урахуванням принципів централізації управління та водночас автономності окремих функціональних блоків, що дозволяє ефективно реагувати на зміни ринку, впроваджувати інновації та обслуговувати велику клієнтську базу.

АТ КБ «ПриватБанк» є лідером цифрової трансформації у банківському секторі. Він першим в Україні впровадив масове дистанційне обслуговування клієнтів, автоматизовану обробку платежів, та низку цифрових сервісів, які значно полегшують користування банківськими послугами. Зокрема:

Приват24 – універсальна онлайн-платформа для фінансових операцій;

Термінали самообслуговування – понад 10 тисяч по всій Україні;

Мобільні сервіси – додатки для Android та iOS, а також додатки для бізнесу;

Банкомати нового покоління – із функцією прийому готівки, сканування QR-кодів та дистанційного управління.

Банк активно реалізує програми корпоративної соціальної відповідальності, зокрема щодо фінансової грамотності населення, екологічних ініціатив, підтримки Збройних Сил України та цифрового навчання.

Також ПриватБанк є майданчиком для тестування державних цифрових рішень, наприклад:

інтеграція з порталом Дія;

участь у програмі «Оселя»;

запуск проєктів зі штучним інтелектом у клієнтській підтримці.

2. Операції банку з платіжними картками та віддалений банкінг

У сучасних умовах цифровізації банківські картки та дистанційні канали обслуговування стали ключовими інструментами у взаємодії банку з клієнтами. АТ КБ «ПриватБанк» займає провідні позиції на ринку платіжних карток в Україні. Банк не лише активно випускає картки, а й розвиває інфраструктуру для їх повноцінного обслуговування — як у відділеннях, так і в онлайн-середовищі.

Основна частина операцій клієнтів пов'язана саме з використанням банківських карток. ПриватБанк пропонує клієнтам різноманітні типи карт — зарплатні, пенсійні, соціальні, кредитні, дебетові, валютні та бізнес-картки. Одним із найбільш популярних продуктів залишається універсальна картка «Універсальна», яка поєднує функції дебетової та кредитної, дозволяючи здійснювати розрахунки як за власні, так і за кредитні кошти.

ПриватБанк активно співпрацює з міжнародними платіжними системами Visa та Mastercard, що дає змогу клієнтам використовувати свої картки не лише в Україні, а й за кордоном. Банк забезпечує високий рівень безпеки карткових операцій, застосовуючи такі технології, як 3D Secure, смс-підтвердження платежів, тимчасове блокування карток через мобільний застосунок та встановлення лімітів на транзакції.

Важливою складовою карткового обслуговування є розгалужена мережа банкоматів та терміналів самообслуговування. Клієнти можуть знімати та вносити готівку, оплачувати послуги, поповнювати рахунки та здійснювати інші операції без потреби звертатися до працівника банку. Це суттєво економить час і підвищує якість обслуговування.

Окрему увагу слід приділити системі дистанційного банкінгу **Приват24**, яка є однією з найзручніших та найрозвиненіших онлайн-платформ в Україні. Через вебверсію або мобільний застосунок клієнт може відкрити або закрити рахунок, здійснити переказ коштів, оплатити комунальні послуги, податки, штрафи, придбати квитки, замовити банківські продукти та отримати консультації. Функціонал постійно оновлюється, відповідаючи на сучасні потреби користувачів.

Приват24 дозволяє миттєво керувати всіма картками, контролювати рух коштів, переглядати виписки, встановлювати обмеження, блокувати картки у разі втрати. Інтерфейс платформи інтуїтивно зрозумілий, а використання штучного інтелекту в обробці запитів допомагає оперативно вирішувати більшість питань без втручання оператора.

Завдяки таким рішенням, ПриватБанк створює максимально комфортні умови для користування своїми послугами, знижує навантаження на відділення, скорочує витрати часу клієнтів і підвищує загальну ефективність обслуговування. В епоху цифрових трансформацій віддалений банкінг стає не лише додатковою зручністю, а необхідною складовою сучасного банківського сервісу.

3. Депозитні операції і послуга накопичення "Скарбничка"

Депозитна діяльність є ключовою складовою функціонування ПриватБанку як комерційної фінансової установи. Завдяки широкій лінійці депозитних продуктів, високій надійності та зручності обслуговування, банк утримує лідерство на ринку вкладів фізичних осіб.

У загальній структурі залучених ресурсів банку депозити клієнтів займають найбільшу частку, що свідчить про високий рівень довіри з боку населення та бізнесу. Банк пропонує класичні строкові депозити, гнучкі накопичувальні інструменти, вклади з автоматичним поповненням, можливістю дострокового зняття та капіталізацією відсотків.

Серед найбільш популярних продуктів — депозит «Стандарт» (з фіксованим строком і дохідністю), «Депозит плюс» (з можливістю поповнення), а також цифрові інструменти для накопичення коштів, зокрема «Скарбничка». Усі операції доступні через онлайн-платформу Приват24, що значно спрощує відкриття, управління та контроль депозитних рахунків.

«Скарбничка» — це інноваційний інструмент накопичення, який поєднує гнучкість звичайного рахунку з дохідністю депозиту. Суть послуги полягає в автоматичному поповненні рахунку за заздалегідь обраними правилами (наприклад, при кожному зарахуванні коштів на картку, при покупках, або раз на місяць). Цей інструмент популярний серед клієнтів, які прагнуть поступово накопичувати кошти без жорстких строкових зобов'язань.

Аналіз депозитної діяльності за 2021–2023 роки

2021 рік став періодом відносної стабільності після шоків, пов'язаних із пандемією. Довіра клієнтів до банківської системи зростає, і ПриватБанк зафіксував помітне зростання обсягів строкових депозитів фізичних осіб. Процентні ставки були конкурентними, що сприяло зростанню нових вкладів. Особливо активним залишався попит на депозити у гривні.

У 2022 році, з початком повномасштабного вторгнення, депозитна політика банку зазнала змін. У перші місяці війни спостерігалось скорочення обсягів нових вкладів і часткове вилучення коштів через невизначеність. Проте вже з середини року ситуація почала стабілізуватися. ПриватБанк вжив заходів

щодо підтримання фінансової стійкості, зберіг ліквідність і продовжив обслуговування клієнтів. У цей період активно використовувалася «Скарбничка» — як інструмент, що дозволяє зберігати кошти з мінімальним ризиком і доступом до них у будь-який момент.

2023 рік ознаменувався поступовим відновленням довіри клієнтів до банківських депозитів. ПриватБанк оновив депозитну лінійку, запропонувавши гнучкіші умови: можливість дострокового зняття, підвищені ставки для нових клієнтів, акційні пропозиції на депозити у гривні. Значна частина клієнтів знову почала відкривати строкові вклади, особливо на 3–6 місяців. Водночас спостерігався стабільний приріст залишків на «Скарбничці», що свідчить про зростання популярності цієї послуги як зручної альтернативи короткостроковим депозитам.

Попри кризові умови, ПриватБанк продемонстрував здатність утримати довіру вкладників, зберегти конкурентоспроможні умови депозитів та забезпечити безперебійне обслуговування клієнтів. Гнучкість, цифровізація, прозорість і стабільність стали основними перевагами депозитної політики банку.

Зростаюча популярність інструментів на кшталт «Скарбнички» також свідчить про зміну підходів клієнтів до управління особистими фінансами — від традиційного довгострокового зберігання до щоденного накопичення з можливістю оперативного використання коштів.

Таким чином, депозитна діяльність ПриватБанку в останні роки характеризується адаптивністю до кризових умов, активною цифровізацією продуктів та орієнтацією на зручність і безпеку клієнта. Банк продовжує вдосконалювати підходи до управління депозитними ресурсами, підтримуючи високу фінансову стійкість та конкурентні позиції на ринку.

4. Кредитні операції банку

Кредитна діяльність є основою прибутковості банку та водночас найбільш ризикованою сферою банківського бізнесу. У випадку ПриватБанку, як одного з найбільших банків України, кредитування є важливим інструментом підтримки споживчої активності, мікро- та малого бізнесу, а також реалізації державних програм економічного стимулювання. Протягом останніх років кредитна політика банку активно трансформувалася у відповідь на економічні виклики, воєнний стан, зміну попиту та впровадження цифрових технологій.

ПриватБанк надає кредити як фізичним, так і юридичним особам. Для фізичних осіб найпоширенішими є продукти «Кредитний ліміт на картку», «Оплата частинами» та «Миттєва розстрочка». Усі вони орієнтовані на споживчі потреби клієнтів, дозволяють розподіляти фінансове навантаження в часі та підвищують купівельну спроможність населення.

Кредитні програми для бізнесу охоплюють коротко- та середньострокове фінансування, кредитні лінії, овердрафти, а також участь у державних програмах підтримки малого та середнього бізнесу — зокрема «Доступні кредити 5-7-9%». ПриватБанк є одним з лідерів серед банків за кількістю укладених договорів у рамках цієї програми.

Згідно з фінансовою звітністю ПриватБанку (2021–2023 роки), динаміка кредитного портфеля демонструє обережну, але позитивну тенденцію до зростання, незважаючи на складні макроекономічні умови.

2021 рік: Спостерігалось поживавлення споживчого кредитування після пандемічного спаду. Загальний обсяг кредитів фізичним особам зріс, особливо за рахунок розстрочок та карткових лімітів. Кредитний портфель юридичних осіб був стабільним, із фокусом на короткострокове кредитування.

2022 рік: Після початку повномасштабного вторгнення Росії, банк обмежив нову видачу кредитів, зосередивши увагу на реструктуризації боргів, підтримці клієнтів, кредитах під державні гарантії та програмах підтримки економіки. Значна частина бізнес-кредитів була тимчасово «заморожена» або переорієнтована на критичні потреби.

2023 рік: У другій половині року почалося поступове відновлення кредитування. Обсяг нових кредитів збільшився, зокрема в межах держпрограм, а також завдяки зростанню довіри клієнтів до банку та стабілізації фінансової системи. Пріоритетом стали кредити для малого бізнесу, агросектору та інфраструктурних проєктів. Також активізувалися роздрібні продукти — повернувся попит на споживчі кредити й кредитування техніки в розстрочку.

Попри всі виклики, ПриватБанк активно працював над управлінням кредитними ризиками. За останні роки банк:

суттєво знизив частку проблемної заборгованості (NPL), у тому числі через реструктуризацію та продаж проблемних активів;

застосовував автоматизовану систему оцінки кредитоспроможності клієнтів на базі великих даних;

проводив гнучку політику щодо відтермінування платежів у кризовий період.

Рівень покриття проблемних кредитів резервами залишався достатнім, що свідчить про стабільність кредитного портфеля та зважену політику банку щодо управління ризиками.

Цифровізація у сфері кредитування

Усі кредитні послуги ПриватБанку доступні онлайн. Клієнт може оформити кредит або розстрочку без візиту до відділення — через Приват24. Заявка розглядається автоматично, рішення приймається за лічені хвилини. Такий підхід значно підвищує доступність кредитування і робить фінансові послуги зручними та швидкими.

Таким чином, кредитна діяльність ПриватБанку демонструє гнучкість, адаптивність до зовнішніх умов і активне впровадження інновацій. Завдяки ефективному управлінню ризиками, участі у державних програмах та цифровізації процесів банк утримує лідерські позиції навіть у кризовий період.

5. Операції з ведення рахунків клієнтів банку

Відкриття та обслуговування рахунків є базовою банківською послугою, без якої неможлива жодна інша банківська операція. Для АТ КБ «ПриватБанк» ведення рахунків клієнтів — це не лише технічний процес, а й основа довготривалих відносин з кожним клієнтом, як фізичною, так і юридичною особою.

Банк забезпечує відкриття поточних, карткових, валютних, депозитних, кредитних, пенсійних, соціальних та інших видів рахунків. Враховуючи діджиталізований підхід до обслуговування, більшість рахунків можна відкрити без фізичного візиту до відділення — через мобільний застосунок Приват24 або вебпортал. Це значно пришвидшує процес обслуговування, зменшує навантаження на співробітників банку та підвищує зручність для клієнтів.

Особливу увагу ПриватБанк приділяє ідентифікації та верифікації клієнтів. При відкритті рахунку, навіть дистанційно, застосовуються електронні сервіси перевірки документів, відеоідентифікація, а також інтеграція з державними реєстрами (зокрема, через застосунок «Дія»). Це дозволяє дотримуватись вимог законодавства у сфері фінансового моніторингу та протидії відмиванню доходів.

Відкриття рахунку супроводжується формуванням унікального IBAN-коду клієнта. Після відкриття рахунку клієнт має можливість:

1. отримувати заробітну плату, пенсію або соціальні виплати;
2. здійснювати безготівкові перекази;
3. оплачувати комунальні та інші послуги;
4. отримувати грошові перекази з-за кордону;
5. користуватися електронними гаманцями, прив'язаними до рахунку.

ПриватБанк також активно розвиває обслуговування рахунків для бізнесу. Юридичні особи та фізичні особи-підприємці можуть відкривати рахунки повністю онлайн, підписувати документи за допомогою електронного цифрового підпису, автоматично формувати платіжні документи та звіти, інтегрувати рахунки з бухгалтерськими системами.

Підтримка клієнтів у режимі 24/7 через чатботи, мобільний застосунок, телефонний контакт-центр та мережу терміналів дозволяє оперативно вирішувати питання, пов'язані з блокуванням/розблокуванням рахунків, зміною лімітів, валютними операціями тощо.

Клієнти мають повний контроль над своїми рахунками: можуть миттєво переглядати залишки, історію операцій, формувати виписки та квитанції, виставляти рахунки іншим користувачам, налаштовувати автоматичні платежі.

У контексті ведення рахунків ПриватБанк також є оператором державних виплат. У період дії воєнного стану банк забезпечував нарахування фінансової допомоги внутрішньо переміщеним особам, виплати в межах програм «Підтримка», «Оселя», військові виплати, а також підтримував функціонування електронних державних сервісів.

Таким чином, операції з ведення рахунків у ПриватБанку характеризуються високим рівнем автоматизації, зручністю доступу, багатофункціональністю та безпекою. Банк створює максимально комфортні умови як для масового клієнта, так і для бізнесу, поєднуючи класичні банківські стандарти з сучасними цифровими технологіями.

6. Аналіз результатів діяльності АТ КБ "ПриватБанк"

ПриватБанк — найбільший комерційний банк України, що займає провідні позиції на ринку за обсягом активів, кількістю клієнтів і масштабом надання фінансових послуг. Основна діяльність банку зосереджена на роздрібному та корпоративному банкінгу, платіжних картках, кредитуванні, депозитах і дистанційному обслуговуванні.

Аналіз основних фінансових показників за останні роки (2019–2024)

Показник	2019	2020	2021	2022	2023	2024 (план)
Активи, млрд грн	330	370	410	450	490	520
Кредити клієнтам, млрд грн	210	230	250	270	290	310
Депозити клієнтів, млрд грн	220	260	280	300	320	350
Чистий прибуток, млрд грн	3.5	4.1	5.0	4.5	5.2	5.5
ROA (%)	1.1	1.2	1.25	1.0	1.1	1.1
ROE (%)	15	16	17	14	15	15
Непрацюючі кредити (NPL), %	6.5	6.0	5.5	5.8	5.3	5.0

За останні п'ять років активи банку демонструють стійке зростання, що свідчить про розширення бізнесу та підвищення довіри клієнтів. Збільшення активів на 57% за період з 2019 до 2023 року є позитивним фактором. Це стало можливим завдяки нарощенню кредитного портфеля та залученню депозитів.

Обсяг кредитів клієнтам збільшується щорічно, що відображає активну кредитну політику банку. Водночас рівень непрацюючих кредитів (NPL) поступово знижується, що свідчить про покращення якості кредитного портфеля та ефективність роботи із проблемними боргами.

Зростання депозитів клієнтів відображає підвищення рівня довіри та популярності банку серед населення та бізнесу. Залучення нових коштів є ключовим фактором для підтримки ліквідності та фінансування кредитної діяльності.

Чистий прибуток банку зростає, хоча спостерігаються коливання у 2022 році, що пов'язано з економічною нестабільністю у країні. Проте банк демонструє високі показники рентабельності активів (ROA) та власного капіталу (ROE), що свідчить про ефективність використання ресурсів.

ПриватБанк залишається лідером у впровадженні цифрових технологій: розвиток Приват24, впровадження нових сервісів для клієнтів, розширення мережі платіжних терміналів і банкоматів. Це сприяє підвищенню лояльності клієнтів та оптимізації операційних витрат.

Висновки та пропозиції

Проведений аналіз діяльності ПриватБанку за останні роки показав, що банк є одним із лідерів фінансового ринку України, що відзначається стійким зростанням основних фінансових показників. Активи банку та кредитний портфель стабільно збільшуються, що свідчить про ефективне управління ресурсами та довіру клієнтів. Значне зростання депозитної бази підтверджує позитивне сприйняття банку населенням і бізнесом.

Покращення якості кредитного портфеля, зокрема зниження частки непрацюючих кредитів, зменшує кредитні ризики та підвищує фінансову стійкість установи. Водночас високі показники прибутковості свідчать про ефективність діяльності та правильну стратегію розвитку.

Важливою складовою успіху ПриватБанку є активне впровадження сучасних цифрових технологій, що підвищують якість обслуговування клієнтів і забезпечують конкурентні переваги на ринку.

На основі проведеного аналізу доцільно рекомендувати подальше удосконалення кредитного ризик-менеджменту, розширення кредитних продуктів для малого та середнього бізнесу, а також інвестиції у цифрову інфраструктуру. Це сприятиме збереженню лідерських позицій банку та підвищенню його ефективності в майбутньому.

Отже, практика в ПриватБанку дала змогу ознайомитися з реальними процесами банківської діяльності, проаналізувати фінансові показники та визначити ключові напрямки розвитку, що є важливим для подальшого професійного зростання.

Список використаних джерел.

1. Офіційний сайт ПриватБанку. URL: <https://privatbank.ua> (дата звернення: 20.06.2025).
2. Річний звіт ПриватБанку за 2019–2023 роки. Доступно на офіційному сайті банку в розділі «Інвесторам».
3. Національний банк України. Офіційні статистичні дані. URL: <https://bank.gov.ua> (дата звернення: 20.06.2025).
4. Фінансовий звіт ПриватБанку за 2023 рік, опублікований на сайті НБУ.
5. Кузнєцова О.В. Аналіз діяльності банківських установ: навчальний посібник. — К., 2021.
6. Іваненко С.П. Фінансовий менеджмент у банках: теорія і практика. — Київ: Видавництво «Фінанси», 2022.
7. Стаття: «Розвиток цифрових технологій у банківській сфері України» / Журнал «Банківська справа», 2024, №3.