

## СЕКЦІЯ 4 ФІНАНСИ, ГРОШОВИЙ ОБІГ І КРЕДИТ

УДК 657: 658.871

**Багрий К.Л.**  
*кандидат економічних наук, доцент кафедри обліку і аудиту,  
Чернівецький торговельно-економічний інститут  
Київського національного торговельно-економічного університету*

### ВАЖЛИВІСТЬ АВТОМАТИЗАЦІЇ ОБЛІКУ ФІНАНСОВИХ РЕЗУЛЬТАТІВ У СУЧАСНИХ УМОВАХ ГОСПОДАРЮВАННЯ IMPORTANCE OF AUTOMATION ACCOUNTING FINANCIAL RESULTS IN THE MODERN BUSINESS ENVIRONMENT

**АНОТАЦІЯ**

У статті розглянуті питання важливості автоматизації обліку фінансових результатів у сучасних умовах господарювання.

**Ключові слова:** автоматизація, інформаційні системи, облік, технології, управління, електронні звіти, інформація.

**АННОТАЦИЯ**

В статье рассмотрены вопросы важности автоматизации учета финансовых результатов в современных условиях хозяйствования.

**Ключевые слова:** автоматизация, информационные системы, учет, технологии, управление, электронные отчеты, информация.

**ANNOTATION**

The article describes the importance of automation of financial results in the modern business environment.

**Key words:** automation, information systems, accounting, technology, management, electronic records, information.

**Постановка проблеми.** Розвиток організаційної структури підприємств роздрібної торгівлі, розширення масштабів їх діяльності, впровадження сучасних форм реалізації товарів, застосування традиційних та прогресивних методів управління для отримання бажаного прибутку, призводить до зростання інформаційних потоків, які потребують оперативної обробки та глибокого порозуміння для прийняття тактичних та стратегічних управлінських рішень на різних рівнях управління. Вирішити цю проблему допомагають сучасні інформаційні системи, що інтегрують всю інформацію й здатні швидко проаналізувати її, істотно допомагаючи тим самим керівникам і фахівцям підприємств.

**Аналіз останніх досліджень і публікацій.** Питання організації обліку фінансових результатів діяльності при застосуванні інформаційних технологій присвячена достатньо велика низка наукових робіт. До числа таких слід віднести наукові дослідження: О. С. Аксєнової [1], Ф. Ф. Вутиця [2], В. М. Гужви [3], В. П. Завгороднього [4], В. Б. Івашкевича [5], Я. В. Лебедзевич [6], О. С. Олексюк [7], Н. С. Пінчука [8], В. С. Пonomаренка [9], В. В. Сопка [10] та інших.

Вивчення думок (точок зору, переконань) дозволило виявити основну тенденцію у єдності суджень щодо інформаційної системи бухгалтерського обліку, яка реалізується за допомогою комп'ютерної техніки. Проте інформаційні системи, як і інформаційні технології, можуть функціонувати і із застосуванням технічних засобів і без такого застосування. На нашу думку, це питання економічної доцільності і в бізнесі можна застосовувати всі заходи для отримання необхідної інформації.

**Формулювання цілей статті (постановка завдання).** Реалізація цілей та завдань щодо ефективної автоматизації обліку фінансових результатів у сучас-

них умовах господарювання вимагає від фахівців, що приймають рішення, подальшого розвитку та вдосконалення обліку фінансових результатів в сучасних інформаційних системах. До основних важливих принципів при створенні ефективної комп'ютерної системи бухгалтерського обліку необхідно віднести: економічність, доцільність, гнучкість, контроль, захист та безпека даних, сумісність, універсальність, системний підхід.

**Виклад основного матеріалу дослідження.** Аналіз досвіду впровадження та використання управлінських інформаційних систем в Україні показав, що комп'ютерною підтримкою забезпечено діяльність низових та середніх ланок управління, характерною ознакою якої є повністю формалізовані процедури підготовки рішень. Керівникам же вищого рангу притаманна робота в умовах неструктурованих або слабо структурованих проблем, в яких не завжди задані залежності між важливими характеристиками, а прийняття управлінських рішень значною мірою базується лише на творчому підході, інформованості, кваліфікації, таланті, інтуїції та інших їх рисах. Комп'ютерна підтримка такої діяльності в підприємствах роздрібної торгівлі практично відсутня, тому, на наш погляд, необхідно створювати та використовувати саме управлінські інформаційні системи. Дані системи є останньою генерацією в ланцюжку інструментів управління бізнесом, що забезпечують комплексний чи інтегрований контроль над підприємством.

До класу управлінських систем належать функціонально повні системи організаційного управління з елементами бухгалтерського обліку, планування, діловодства, а також модулями прийняття рішень та деякими іншими. Бухгалтерська складова програми в даному випадку не є головною. Більш важливим є взаємозв'язок всіх складових системи, можливість ефективного управління підприємством, допомога в рішенні головної задачі бізнесу – отримання прибутку.

Сьогодні пропонується широкий спектр управлінських інформаційних систем – «Системи підтримки прийняття рішень» (DSS), «Планування ресурсів підприємства» (ERP), «Системи планування ресурсів підприємства, синхронізованого зі споживачами» (CSRP), «Розвинуті системи планування» (APS) та інші. Здебільшого привертас увагу науковців, що досліджують питання інформаційних систем і технологій, система підтримки прийняття рішень (СППР). Визначення цієї системи неоднозначне та тлумачиться в літературних джерелах по-різному: «...комп'ютерна інформаційна система, що використовується для підтримки різних видів діяльності під час прийняття рішень у ситуаціях, де неможливо або небажано мати



автоматичну систему, яка повністю виконує весь процес рішень» [9, с. 278]; «...основана на використанні моделей ряд процедур з опрацювання даних і думок, що допомагають керівникові у прийнятті рішень» [3, с. 281]; «...інтерактивна автоматизована система, яка допомагає особам, що приймають рішення, використовувати дані і моделі під час вирушення неструктурованих і слабо структурованих проблем» [7, с. 45]; «...інтерактивна прикладна система, що забезпечує кінцевим користувачам, які приймають рішення легкий і зручний доступ до даних і моделей з метою прийняття рішень у напівструктурованих і неструктурованих ситуаціях в різних галузях людської діяльності» [8, с. 279]. Нарешті існує твердження, відповідно до якого СППР являє собою специфічний і добре описуваний клас систем на основі персональних комп'ютерів.

Таке різноманіття визначення систем підтримки прийняття рішень відбиває широкий діапазон різних форм, розмірів, типів СППР. Чітка родова структура включає три головні компоненти (підсистему інтерфейсу користувача; підсистему управління базою даних і підсистему управління базою моделей) та характеризує практично всі види цих комп'ютерних систем. Зазначимо, що компоненти забезпечують у СППР реалізацію ряду важливих концепцій побудови інформаційних систем: інтерактивність, інтегрованість, потужність, доступність, гнучкість, надійність, керуваність. На нашу думку, потребує пояснення концепція «гнучкість» СППР, яка є мірою здатності системи відновлюватися у разі виникнення помилкових ситуацій як зовнішнього, так і внутрішнього походження, яку можна визначити як інтерактивну комп'ютерну систему, призначену для забезпечення керівників обліково-аналітичною інформацією про витрати, доходи та фінансові результати на різних рівнях управління. Вона є сучасним продуктом еволюції інформаційних систем і відноситься до інформаційних систем третього покоління. Комп'ютерна інформаційна система СППР використовується для підтримки різних видів діяльності в процесі прийняття рішень: вибору загальної стратегії, делегування відповідальності, оцінки результатів, ініціювання змін. Застосування СППР дозволять відповідальним особам змодельовати процес прийняття рішень в оперативному режимі, що надасть змогу стимулювати прогнози розвитку процесів.

Відзначимо, що система підтримки прийняття рішень орієнтована, перш за все, на задоволення потреб обліково-аналітичною інформацією саме вищого адміністративного персоналу підприємства і, на жаль, її застосування потребує додаткових матеріальних затрат, постійних консультацій, підвищення інтелектуального рівня відповідальних осіб, що приймають рішення. На нашу думку, в підприємствах торгівлі найбільш привабливою для ефективного управління фінансовими результатами діяльності є ERP-система.

ERP-система (з англ. Enterprise Resource Planning System – Система планування ресурсів підприємства) – корпоративна інформаційна система (КИС), яка призначена для автоматизації обліку та управління. ERP-системи, як правило, будуються за модульним принципом та охоплюють майже всі ключові процеси діяльності підприємства. Головне призначення даної системи є пошук взаємозв'язків між всіма відділами торговельного підприємства, а також створення інформаційного центру даних, який акумулює та надає всю необхідну інформацію про діяльність підприємства в цілому та розрізі структурних підрозділів.

Запропоновані на ринку ERP-системи для автоматизації торговельних підприємств різноманітні, та задовольняють потреби керівників гуртової, оптово-роздрібної та роздрібно торгівлі. Вона забезпечує, з одного боку, гнучку настройку, а з іншого – безпечну фіксацію бізнес-процесів, неможливість «від-

кату назад» транзакцій, які були виконані та зафіксовані в протокол, що підвищує прозорість торговельних операцій та скорочує втрати, пов'язані з помилками та шахрайством персоналу. Можливості аналізу бізнес-даних в ERP-системах дозволяють відстежувати зміни щодо стану справ, виявляти «вузькі місця», визначати ефективність роботи окремих підрозділів та відповідальних осіб та перспективні напрямки бізнесу і приймати оптимальні управлінські рішення.

Приймаючи аналітичних процедур у системі забезпечує підтримку лояльних клієнтів, планування маркетингових досліджень, визначення правильності ціноутворення та ефективної системи бонусних знижок. Перевагою ERP-системи є можливість її застосування як на великих, так і на середніх та малих підприємствах торгівлі.

Для супермаркетів ця система включає міцні засоби бізнес-аналітики та консолідації облікової інформації, ведення обліку за центрами відповідальності, комп'ютерного виводу звітності згідно як ПСБО, так МСФЗ. Що стосується технічних можливостей для цих підприємств, то ERP-системи розраховані на обробку великих масивів інформації і одночасну роботу багатьох користувачів, що генерують велике число транзакцій (це актуально для торгівлі). Крім цього, всі системи даного класу підтримують роботу з розподіленими базами даних, що забезпечує їх синхронізацію та актуалізацію інформації для управління фінансовим результатом. Запропонована система дозволяє отримати інформацію про фінансовий результат в цілому по підприємству, та за окремими торговельними підрозділами, відповідальними особами за першою вимогою керівника, тобто при застосуванні системи в часовому просторі не має обмежень.

Стандартними функціями ERP-системи є: «бек-офісні» функції ERP-системи (фінансовий облік та планування, HRM, консолідація, BI, EAM); функції SCM и SRM (ведення довідника постачальників, довідників з асортименту і цінами для кожного постачальника, управління витратами та інш.); функції WMS и TMS (нанесення та зчитування штрих-кодів, управління структурою складів, інвентаризація та інш.); функції управління торговельними точками (ведення довідників з асортименту, управління торговельним устаткуванням, облік та оформлення повернення товару та інше).

Впровадження правильної організації «торговельної» ERP-системи повинно забезпечити управління ланцюжками поставок та продаж, логістикою, складськими операціями, персоналом, фінансовий облік та планування, консолідацію даних, бізнес-аналітику, управління ціноутворення та знижками, мерчандайзингом, підтримку дисконтних та накопичувальних карт, що сприятиме оперативному отриманню даних про доходи, витрати та фінансовий результат. Дискусійним питанням з впровадження ERP-системи є питання про першочерговість автоматизації – торговельних секцій магазину чи центрального офісу. Вирішення цього питання залежить від напрямків використання інформації, часу її отримання та цілей керівників підприємства. Якщо метою є організація централізованої системи обліку, звітності та оптимізації операцій, проект необхідно починати з центрального офісу. А для підвищення доходності торговельних секцій в умовах застосування інформаційних технологій в ERP, доцільно починати саме з структурних підрозділів. Ідеальним варіантом є паралельне впровадження ERP-системи в центральному офісі та торговельних відділах підприємства роздрібно торгівлі.

Все вище зазначене дозволяє побудувати та запропонувати для впровадження в підприємства торгівлі оболонку ERP-системи. Застосування оболонки дозволить підвищити прибутковість бізнес-процесів під-

приємства, центрів відповідальності, товарних груп тощо, а також підвищить ефективність управління діяльністю підприємством, що стане платформою для створення «рецептів» рішень. Оболонка зазначеної управлінської інформаційної системи повинна постійно оновлюватися програмним забезпеченням класу ERP та задовольняти потреби як фінансового, так і управлінського обліку в єдиному інформаційному просторі. Рівень ERP для обліку фінансових результатів дозволить отримувати інформацію не тільки про доходи, витрати та фінансові результати в цілому по підприємству та за структурними підрозділами, але й інформацію про результативність діяльності керівників центрів відповідальності на основі вихідної інформації у вигляді електронних звітів. Зміст звітності залежить від того, який статус центра відповідальності.

Слід відзначити, що на ринку інформаційних технологій провідні позиції традиційно займає те програмне забезпечення, яке задовольняє вимоги користувачів щодо формування різних видів бухгалтерської звітності та автоматичної перевірки складених звітів.

Проведенні дослідження технічних та методичних можливостей бухгалтерських програм свідчать про орієнтацію їх на складання регламентованої фінансової та податкової звітності, а також на моделювання нестандартних та специфічних звітів, що притаманні управлінській бухгалтерії. Але що стосується визначення оцінки результативності діяльності як сегментів, так і відповідальних осіб, складання бюджетів та їх виконання в підприємствах роздрібної торгівлі, то в цьому напрямі спостерігається не доопрацювання програмних продуктів. Тому актуальним залишається і сьогодні, з нашої точки зору, застосування можливостей табличного процесору Microsoft Excel. Комп'ютерна інформаційна система на базі додатка Excel є ідеальним середовищем для створення модуля «Управлінські звіти за центрами відповідальності» для прийняття об'єднаних рішень на основі релевантних даних, а саме:

- регулярних звітів, які відображають підсумкові і оборотні дані по будь-якому рахунку або аналітичному об'єкту на ньому відповідно до встановленого графіку, що визначає час їх створення (Аналіз продажів за товарними групами, Звіт про виконання плану товарообороту за місяцями, Звіт про фінансовий результат центру відповідальності);

- спеціальних звітів, які складаються на основі запитів керівників або коли на підприємстві сталось, що не заплановане (Звіт про діяльність збиткового сектору).

Автори окремих публікацій [1] все ж таки пропонують для комп'ютеризованої системи бюджетування використовувати наступні вітчизняні програмні продукти:

- системи ERP, в складі яких передбачено налагодження системи бюджетування: «Інталев: Корпоративні фінанси»; «1С: Підприємство 8.0»;

- спеціалізовані автоматизовані системи бюджетування: «Business Builder Plan Designer» фірми СофтПром; «Контур Корпорация. Бюджет» компанії Intersoft Lab; «КИС: Бюджетирование» фірми Компьютерные информационные системы.

В процесі впровадження та налагодження на підприємстві автоматизованої системи бюджетування можуть виникати деякі ускладнення, що можуть призводити до збільшення використання часу на підготовку бюджетів, а також до розрахунків системою спотворених фінансових показників, але, як свідчить практика, в більшості випадків така ситуація спостерігається в разі вибору системи, яка не є оптимальною для даного підприємства. Тому при виборі системи бюджетування необхідно дотриму-

ватись наступних вимог: наявність єдиної централизованної багатокористувачької бази даних, система контролю над версіями бюджетів та прогнозів, оптимальна система збирання інформації про виконання бюджетів, аналізу та прогнозування, можливість інтеграції системи та її перенастроювання і вдосконалення на вимогу користувача, наявність WEB – інтерфейсу, розширений набір функціональних та ергономічних властивостей. Ці вимоги є найбільш універсальними для успішного впровадження системи бюджетування на підприємстві, але можуть виникати й інші вимоги, обумовлені специфікою діяльності підприємства.

Потрібно звернути увагу на програмний продукт системи ERP – конфігурацію «1С: Підприємство. Бухгалтерський облік для України», яка виконує функції автоматизації ведення бухгалтерського та управлінського обліку, а також надає широкі можливості для розробки індивідуальних аналітичних форм та звітів. Однак наприкінці 2004 року на базі нової технологічної платформи «1С: Підприємство 8.0» була розроблена конфігурація «Управління виробничим підприємством», яка є управлінською інформаційною системою з комплексним рішенням задач. Ця конфігурація найбільш повною мірою відповідає вимогам управлінського обліку і є засобом отримання детальної інформації про всі бізнес-процеси на підприємстві. Вона доповнена новими модулями, що дозволяють на різних стадіях виробництва – від процесу його планування й до процесу збуту продукції – отримувати будь-яку інформацію керівництву для прийняття важливих управлінських рішень. Важливим пріоритетом, на відміну від інших програмних продуктів, є модуль «Бюджетування», що дозволяє поставити на підприємстві систему фінансового планування і є невід'ємним атрибутом складної організації управлінського обліку. Однак, на нашу думку, цю версію в «чистому вигляді» в підприємствах роздрібної торгівлі впроваджувати неможливо, тому що вона не враховує специфіку діяльності досліджених підприємств.

Тому, для впровадження системи бюджетування потрібно зробити вибір – використовувати спеціалізовану програму або розробляти систему в середовищі MS Excel. При виборі програми треба врахувати, що витрати на придбання і налагодження її не повинні перевищувати потенційну вигоду від впровадження. Тобто, на першому місці повинен застосовуватись принцип розумної необхідності. Наприклад, для підприємства, що має незначні асортименти, просту структуру й планує йти за шляхом максимального спрощення системи планування, немає сенсу використовувати спеціальний програмний продукт, оскільки MS Excel прекрасно вирається з усіма завданнями поточної планування. Це є підґрунтям для складання гнучких бюджетів саме в середовищі MS Excel, що забезпечить оптимальне співвідношення «витрати-вигоди».

**Висновки.** Таким чином, застосування сучасних інформаційних систем для автоматизації обліку фінансових результатів забезпечить, насамперед, ефективне управління прибутком підприємства, максимальну економію робочого часу, зниження витрат на ведення обліково-аналітичної роботи і найвищої продуктивності праці щодо надання своєчасної, повної і достовірної інформації про господарські операції, необхідної для прийняття обґрунтованих управлінських рішень.

#### БІБЛІОГРАФІЧНИЙ СПИСОК:

1. Аксьонова О. С. Автоматизація управління поточними витратами підприємства / О. С. Аксьонова, А. О. Недорянко // Вісник Донецького державного університету економіки і торгівлі : темат.



- зб. наук. пр. – Донецьк, 2001. – № 4. – С. 210–215.
2. Бутинець Ф. Ф. Інформаційні системи бухгалтерського обліку : [підручник] / [Бутинець Ф. Ф., Івахненко С. В., Давидюк Т. В., Шахрайчук Т. В.]. – Житомир : Рута, 2002. – 544 с.
  3. Гужва В. М. Інформаційні системи і технології на підприємствах : [навчальний посібник] / В. М. Гужва. – К. : КНЕУ, 2001. – 400 с.
  4. Завгородній В. П. Автоматизація бухгалтерського учета, контролю, аналіза и аудита : [підручник] / В. П. Завгородній. – К. : А.С.К., 2003. – 768 с.
  5. Івашкевич В. Б. Организация управленческого учета по центрам ответственности и местам формирования затрат / В. Б. Івашкевич // Бухгалтерский учет. – 2000. – № 5. – С. 56–59.
  6. Лебедзевич Я. В. Особливості обліку фінансових результатів діяльності в умовах застосування комп'ютерних інформаційних систем / Я. В. Лебедзевич // Вісник ЖІТІ. Економічні науки. – № 20. – С. 151–156.
  7. Олексюк О. С. Системи підтримки прийняття фінансових рішень на макрорівні : [навчальний посібник] / О. С. Олексюк. – Київ : Наукова думка, 1998. – 507 с.
  8. Пінчук Н. С. Інформаційні системи і технології в маркетингу : [навчальний посібник] / Н. С. Пінчук, Г. П. Галузинський, Н. С. Орленко. – К. : КНЕУ, 1999. – 328 с.
  9. Проектування інформаційних систем : [посібник] / за ред. В. С. Пономаренка. – К. : Академія, 2002. – 488 с.
  10. Сопко В. В. Організація бухгалтерського обліку : [підручник] / В. В. Сопко, В. П. Завгородній. – К. : КНЕУ, 2004. – 412 с.

УДК 336.71

Задорожна Т.В.  
студент,

Львівський національний університет імені Івана Франка

## АНАЛІЗ СТРАТЕГІЧНИХ ЦІЛЕЙ БАНКІВСЬКИХ УСТАНОВ УКРАЇНИ У СФЕРІ КОРПОРАТИВНОГО БІЗНЕСУ

### ANALYSIS OF THE STRATEGIC OBJECTIVES OF BANKING INSTITUTIONS UKRAINE IN CORPORATE BUSINESS

#### АНОТАЦІЯ

Проаналізовано стратегічні цілі банківських установ для корпоративного сектору, а також способи їх досягнення. Наведено приклади із заходів посилення позиції на ринку, розширення клієнтської бази, розширення спектра послуг, управління ризиками з огляду політики якості портфеля та покращення якості обслуговування.

**Ключові слова:** стратегічні банківські цілі, корпоративний сектор, шляхи реалізації, позиція на ринку, клієнтська база, спектр послуг, управління ризиками, обслуговування.

#### АННОТАЦИЯ

Проанализированы стратегические цели банковских учреждений для корпоративного сектора, а также способы их достижения. Приведены примеры из мер усиления позиции на рынке, расширения клиентской базы, расширения спектра услуг, управления рисками с учетом политики качества портфеля и улучшения качества обслуживания.

**Ключевые слова:** стратегические банковские цели, корпоративный сектор, пути реализации, позиция на рынке, клиентская база, спектр услуг, управления рисками, обслуживание.

#### ANNOTATION

Analysis of the strategic objectives of banking institutions for the corporate sector, as well as ways to achieve them. Examples of measures to strengthen market position, expand its customer base, expanding the range of services, risk management policy review portfolio quality and improve service quality.

**Key words:** strategic goals banking, corporate sector, ways of implementation, market position, customer base, range of services, risk management services.

**Постановка проблеми.** Нестабільність банківської системи, яка є однією із наслідків фінансової кризи, породжує виникнення особливої уваги до адекватного планування діяльності в ринкових умовах. Тому постановка певних довготермінових цілей повинна мати за собою відповідне фінансове обґрунтування і шляхи його досягнення.

**Аналіз останніх досліджень і публікацій.** Тематиці стратегічного спрямування банків присвячені праці таких вчених, як Л. О. Примостка, А. А. Мещеряков, О. В. Васюренко, А. М. Герасимович, М. Д. Алексєєнко та багато інших. Проте питання щодо вирішення стратегічних цілей вітчизняних банківських установ з корпоративними клієнтами все ще залишається відкритим і потребує подальших досліджень.

**Постановка завдання** – охарактеризувати способи досягнення банківськими установами стратегічних цілей у сегменті корпоративного бізнесу.

**Виклад основного матеріалу дослідження.** Відомо, що формування цілей здійснюється як на довгострокову перспективу, так і на поточний рік. Враховуючи наслідки світової фінансової кризи, економічну та політичну нестабільність в країні, вітчизняні комерційні банки переважно визначають кредитну і депозитну політику та її цілі на квартал, поточний рік, рідше на дворічний або трирічний період. Проте стратегічні цілі в банках існують завжди і, відповідно, в кожній установі вони – різні. Виділивши, проаналізувавши пріоритетні стратегічні цілі певних банків, деякі з них можна спроектувати, абстрагуючись від колишньої історії їхнього виконання конкретних банком, певні *альтернативні шляхи їхнього досягнення*.

Довготермінові цілі поділяють залежно від корпоративного і роздрібного бізнесу. Якщо говорити про стратегічні цілі корпоративного сектору, то такими, перш за все, можна назвати:

- 1) посилення позиції на ринку;
- 2) розширення клієнтської бази;
- 3) розширення спектра послуг;
- 4) управління ризиками з огляду політики якості портфеля;
- 5) покращення якості обслуговування.

Для початку потрібно визначити, який сегмент клієнтської бази попадає

під реалізацію таких цілей. Це перш за все:

- великі приватні підприємства;
- державні та муніципальні підприємства;
- малий та середній бізнес.

Отож, розглянемо детальніше кожну із цілей і дамо характеристику практичним шляхам її досягнення.

Посилення позиції на ринку. Вирішення цієї цілі лежить через розвиток каналів продажів. Таким чином, воно може здійснюватися як через перехресні продажі, так і через пакетне обслуговування.

Перехресний продаж – це пропонування клієнтові набору супутніх продуктів, прямо нез'язаних з діяльністю банку [1]. Одним із шляхів підвищення рівня і розвитку перехресних продажів можна вважати створення єдиної брошури послуг банку для клієнтів. Мета