

ДВНЗ «Донецький національний технічний університет»

Факультет економіки та менеджменту

(повне найменування інституту, назва факультету)

Кафедра управління і фінансово-економічної безпеки

(повна назва кафедри)

«До захисту допущено»
завідувач кафедри

Попова О.Ю.

(підпис)

(прізвище та ініціали)

“ ” 2021 року

ВИПУСКНА КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА

бакалавр

(освітньо-кваліфікаційний рівень)

на тему «Підвищення ефективності діяльності комерційного банку»

Виконала: студентка 4 курсу, групи МЕН-17

(шифр групи)

спеціальності 073 Менеджмент

Цибуленко Яна Павлівна

(прізвище та ініціали)

(підпис)

Керівник: к.е.н., доцент, доцент кафедри УФЕБ Ляшок Н.Ю.

(посада, науковий ступінь, вчене звання, прізвище та ініціали)

(підпис)

Рецензент: к.е.н., доцент, доцент кафедри економіки підприємства
Табачкова Н.А.

(посада, науковий ступінь, вчене звання, прізвище та ініціали)

(підпис)

Нормоконтроль:

к.е.н., доц. Ляшок Н.ю.

(підпис)

(дата)

*Засвідчую, що у цій випускній кваліфікаційній
роботі немає запозичень з праць інших авторів
без відповідних посилань.*

студент

(підпис)

Покровськ – 2021 р.

ДВНЗ «Донецький національний технічний університет»
(повне найменування вищого навчального закладу)

Факультет економіки і менеджменту
Кафедра управління і фінансово-економічної безпеки
Освітньо-кваліфікаційний рівень «бакалавр»
Спеціальність 073 Менеджмент
(шифр і назва)

Затверджую:
зав. кафедрою УФЕБ
О.Ю. Попова
«__» _____ 2021р

ЗАВДАННЯ

на дипломну роботу студентки

Цибуленко Яни Павлівни

1. Тема роботи «Підвищення ефективності діяльності комерційного банку»
керівник проекту (роботи) Ляшок Наталія Юріївна, к.е.н., доцент

(прізвище, ім'я, по батькові, науковий ступінь, вчене звання)

затверджені наказом по інституту від « 19 » 04 2021 р. № 175

2. Термін здачі студентом закінченої роботи 15 червня 2021року

3. Вихідні дані до роботи матеріали звіту про переддипломну практику,
фінансово-економічні показники підприємства, статут, річна фінансова
звітність

4. Зміст розрахунково-пояснювальної записки (перелік питань, що їх належить розробити) теоретичні основи банківського менеджменту, правове становище
комерційних банків; загальна характеристика банківської установи; аналіз
основних показників діяльності комерційного банку ;аналіз фінансового стану;
заходи щодо підвищення ефективності діяльності банківської установи;
удосконалення номенклатури банківських послуг

5. Перелік графічного матеріалу: основні положення випускної кваліфікаційної
роботи; структура активів філії Донецького обласного управління АТ
«Ощадбанк»; структура зобов'язань філії Донецького обласного управління АТ
«Ощадбанк»; основні показники фінансово-господарської діяльності АТ
«Ощадбанк за 2018–2020 р ; перелік пропозицій щодо нормативних документів;
запропоновані заходи з підвищення ефективності діяльності банківської
установи

6. Консультанти з проекту (роботи), із зазначенням розділів, що їх стосуються

Розділ	Консультант	Підпис, дата	
		Завдання видав	Завдання прийняв
1.	к.е.н, доц.. Ляшок Н.Ю.		
2.	к.е.н, доц.. Ляшок Н.Ю.		
3.	к.е.н, доц.. Ляшок Н.Ю.		
Нормо-контроль	к.е.н, доц.. Ляшок Н.Ю.		

7. Дата видачі завдання _____

КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН

№ з/п	Назва етапів випускної кваліфікаційної роботи	Строк виконання етапів роботи	Примітка
1.	Вибір і затвердження теми дослідження	10.04.2021	
2.	Складання завдання на виконання випускної кваліфікаційної роботи, складання плану роботи	15.04.2021	
3.	Вивчення економічної літератури з обраної теми роботи та написання першого розділу	25.04.2021	
4.	Аналіз статистично-економічної інформації з досліджуваної проблеми та написання другого розділу дипломної роботи	1.05.2021	
5.	Розробка рекомендацій та заходів щодо підвищення ефективності, які розглянуті в ракурсі обраної теми роботи	15. 05.2021	
6.	Оформлення вступу, висновків, реферату, демонстраційних аркушів	25.05.2021	
7.	Подання виконаної роботи на зовнішнє рецензування	5.06.2021	
8.	Попередній захист випускної кваліфікаційної роботи, підписання дипломної роботи у завідувача кафедри та подання документів до ДЕК	15.06.2021	

Студент

(підпис)

Я.П. Цибуленко

Керівник роботи

(підпис)

Н.Ю. Ляшок

АНОТАЦІЯ

Цибуленко Я.П.. «Підвищення ефективності діяльності комерційного банку»
/Випускна кваліфікаційна робота на здобуття освітнього ступеня «бакалавр» за спеціальністю 073 Менеджмент. –ДВНЗ ДонНТУ, Покровськ, 2021.

У роботі розглянуті теоретичні аспекти управління банківською діяльністю; здійснено аналіз фінансово-економічної діяльності комерційного банку; розроблені заходи з підвищення ефективності діяльності комерційного банку.

Ключові слова: кредит, споживчий кредит, суб'єкти кредитних відносин, кредитна діяльність, кредитоспроможність, банківські кредитні картки, моніторинг кредиту, кредитний ризик, кредитний договір.

ANNOTATION

Tsybulenko JP. "Improving the efficiency of a commercial bank" Final qualification work for the degree of "bachelor" in the specialty 073 Management. - DonNTU, Pokrovsk, 2021.

The theoretical aspects of banking management are considered in the work; the analysis of financial and economic activity of a commercial bank is carried out; developed measures to improve the efficiency of a commercial bank.

Key words: credit, consumer credit, subjects of credit relations, credit activity, creditworthiness, bank credit cards, credit monitoring, credit risk, credit agreement.

ЗМІСТ

ВСТУП.....	5
РОЗДІЛ 1 ТЕОРЕТИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ЕФЕКТИВНОСТІ ДІЯЛЬНОСТІ КОМЕРЦІЙНОГО БАНКУ.....	7
1.1 Поняття ефективності діяльності комерційного банку	7
1.2. Джерела інформації для проведення аналізу діяльності комерційного банку.....	12
1.3. Системний підхід до оцінки ефективності діяльності комерційного банку.....	20
Висновки до розділу 1.....	29
РОЗДІЛ 2 АНАЛІЗ ДІЯЛЬНОСТІ ФІЛІЇ ДОНЕЦЬКЕ ОБЛАСНЕ УПРАВЛІННЯ АТ «ОЩАДБАНК».....	30
2.1 Загальна характеристика об'єкта дослідження	30
2.2 Аналіз організації споживчого кредитування та оформлення споживчого кредиту.....	38
2.3 Механізм надання споживчого кредиту у відділенні банку.....	41
Висновки до розділу 2.....	52
РОЗДІЛ 3 ШЛЯХИ ПІДВИЩЕННЯ ЕФЕКТИВНОСТІ ДІЯЛЬНОСТІ БАНКІВСЬКОЇ УСТАНОВИ.....	53
3.1 Вдосконалення нормативно-правового регулювання споживчого кредитування.....	53
3.2 Вдосконалення механізму надання споживчих кредитів в ТББВ № 10000/0218 філії Донецьке обласне управління АТ Ощадбанк».....	60
3.3 Удосконалення номенклатури банківських послуг.....	68
Висновки до розділу	73
ВИСНОВКИ.....	74
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	77
ДОДАТКИ.....	81

ВСТУП

Однією із складових економічної системи держави є банківська система, яка характеризується дворівневим принципом побудови. На першому етапі (вищому) рівні ієрархії перебуває Національний банк, який здійснює нагляд та контроль за діяльністю комерційних банків і займається розрахунково-кредитним обслуговуванням їх. Комерційні банки – це другий рівень ієрархії дворівневої банківської системи. Вони займаються обслуговуванням підприємств, установ, організацій та населення.

Банківська система – одна з найважливіших і невід’ємних структур ринкової економіки. Розвиток банків, товарного виробництва і обороту історично йшов паралельно і тісно переплітався. При цьому банки, проводячи грошові розрахунки і кредитуючи господарство, виступаючи посередниками у перерозподілі капіталів, істотно підвищують загальну ефективність виробництва, сприяють зростанню продуктивності суспільної праці.

На сучасному етапі особливої актуальності набуває пошук найбільш оптимальних способів організації діяльності українських кредитних організацій в умовах глобалізації фінансового ринку, проникнення в вітчизняну банківську систему іноземного капіталу і, як наслідок, зростання конкуренції з міжнародними фінансовими посередниками в особі дочірніх структур найбільших транснаціональних банківських холдингів.

Курс на формування в нашій країні сильного банківського сектора, схильного до динамічного розвитку, підвищує значущість питань управління ефективністю діяльності кожного конкретного комерційного банку для банківської системи в цілому. Тому проблема оцінки ефективності діяльності комерційного банку та вжиття заходів щодо її підвищення вимагає докладного вивчення і вироблення наукової концепції.

Таким чином, можна говорити про актуальність теми випускної кваліфікаційної роботи.

Метою даної роботи є пошук шляхів підвищення ефективності діяльності комерційного банку на основі комплексного аналізу його фінансово-економічної діяльності. Поставлена мета обумовила необхідність розв'язання таких задач:

- теоретичне дослідження ефективності діяльності комерційного банку;
- аналіз фінансово-економічної діяльності комерційного банку;
- розробка заходів з підвищення ефективності діяльності комерційного банку.

Перераховані завдання визначили зміст даної випускної кваліфікаційної роботи.

Об'єктом дослідження є процеси управління діяльністю філії Донецьке обласне управління АТ «Ощадбанк».

Предметом дослідження є к система управління комерційного банку.

Серед методів обробки та аналізу економічної інформації головними були такі: аналітичний, метод порівняльного економічного аналізу, метод групування, економіко-статистичний, графічний, балансового узагальнення.

Практичне значення одержаних результатів випускної кваліфікаційної роботи полягає в розробці методичних рекомендацій щодо підвищення ефективності діяльності комерційного банку.

Інформаційною базою роботи є матеріали АТ «Ощадбанк», законодавчі акти України, наукові дослідження вітчизняних та західних фахівців в галузі банківського менеджменту..

Джерелом даних для аналізу фінансово–господарської діяльності суб'єкта господарювання служить бухгалтерська звітність, положення «Про структурні підрозділи» та інша інформація, отримана час проходження переддипломної практики.

РОЗДІЛ 1 ТЕОРЕТИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ЕФЕКТИВНОСТІ ДІЯЛЬНОСТІ КОМЕРЦІЙНОГО БАНКУ

1. Поняття ефективності діяльності комерційного банку

Банк, як специфічне підприємство, виробляє продукт, який істотно відрізняється від продукту сфери матеріального виробництва, він виробляє не просто товар, а товар особливого роду у вигляді грошей, платіжних засобів. Банк є швидше торговельним, посередницьким, ніж промисловим підприємством. Схожість банку з торгівлею не випадкова. Банк дійсно як би купує ресурси, продає їх, функціонує в сфері перерозподілу, сприяє обміну товарами. Він має продавців, сховища, особливий товарний запас, його діяльність багато в чому залежить від оборотності.

Комерційні банки - активний елемент ринкової економіки. Банки акумулюють кошти юридичних і фізичних осіб і розміщують їх від свого імені на умовах платності, зворотності і терміновості, а також здійснюють розрахунково-касові, комісійно-посередницькі, трастові операції, операції з цінними паперами, кредитними картами, валютою, лізинг, факторинг, страхування, брокерські послуги та інші. Комерційні банки - єдиний економічний суб'єкт, який системно управляє всіма функціями грошей і в зв'язку з цим є первинною ланкою ринкової економіки. [17]

Комерційні банки - посередники просування в систему ринкової економіки і світогосподарських зв'язків інших учасників ринку - промисловості, торгівлі, небанківського фінансового сектора, держави і населення - через обслуговування їх грошових потоків. Причому банки, на відміну від інших фінансових небанківських структур, забезпечують основну частину всіх коштів грошового обігу конкретної країни.

Невід'ємною частиною банківської діяльності є ризик. Характеристики, що відрізняють комерційні банки від інших комерційних підприємств, а також

підтверджують ризикованість їх діяльності, такі:

- банки оперують великими активами, емітують і торгують фінансовими інструментами, що мають ринкову вартість, падіння якої може позначитися на капіталі і платоспроможності банку;

- банки залучають позикові кошти, що при наявності низького співвідношення власного капіталу до сукупних активів, при настанні форс-мажорних обставин може призвести до втрати довіри вкладників, кризи ліквідності і банкрутства;

- банки здійснюють довірче управління активами, що належать іншим особам, що може викликати відповідальність за порушення довіри;

- банки беруть участь в транзакції, які ініціюються в одній юрисдикції, реєструються в іншій і управляються в третій; причому транзакції можуть бути ініційовані і завершені клієнтом без втручання банку, наприклад, через Інтернет або в банкоматі;

- банки мають винятковий доступ до клірингових і розрахункових систем для чеків і переказів коштів, валютних транзакцій і т.д., є невід'ємною частиною національних і міжнародних розрахункових систем, отже, можуть викликати системний ризик. [18]

Це свідчить про постійне ускладнення банківської діяльності і, отже, про підвищення вимог до її ведення. Комерційні банки знаходяться під постійним наглядом центрального банку та інших фінансових відомств. Банківський нагляд заснований на системі ліцензування та служить засобом перевірки дотримання комерційними банками законів і нормативів. Фінансові звіти комерційних банків піддаються перевіркам зовнішніх аудиторів, висновок яких надає достовірність звітності і зміцнює довіру до банківської системи.

В умовах бурхливого розвитку ринку фінансових послуг, що спостерігається в світовій економіці протягом останніх десятиліть, особливого значення набуває проблема ідентичності оцінки ефективності діяльності кредитних організацій в транснаціональному масштабі.

У сучасній науковій літературі існує безліч трактувань поняття «ефективність», але всі вони в підсумку до двох загальних визначень:

- ефективність є співвідношення витрат ресурсів і результатів, отриманих від їх використання;

- ефективність є соціально-економічною категорією, що показує вплив способів організації праці учасників процесу на рівень досягнутих ними результатів.

Оцінку ефективності банківської діяльності найчастіше призводять, використовуючи перше положення, згідно з яким ефективність банку або банківської системи розраховується виходячи з близькості значень показників діяльності кожного банку (наприклад витрат, прибутку і т.д.) до якоїсь, заздалегідь визначеної межі ефективності.

З метою уникнення ризиків та забезпечення стійкості банки повинні розробляти і застосовувати ефективні процедури оцінки та управління своєю діяльністю.

Комерційні банки західних країн (наприклад, США) приділяють велику увагу аналізу своєї діяльності. У банківському бізнесі набула поширення концепція «високорентабельної банківської діяльності» (high-profitability banking), основні принципи якої:

- максимізація доходів - передбачає максимізацію доходів від надання кредиту і доходів з цінних паперів та ін., підтримку гнучкої структури активів, пристосованих до змін процентної ставки;

- мінімізація витрат - передбачає оптимізацію структури пасивів, мінімізацію втрат по кредитах, контроль за поточними витратами;

- ефективний банківський менеджмент - розглядається як система управління відносинами, пов'язаними зі стратегічним і тактичним плануванням, аналізом, регулюванням, контролем діяльності банку, управлінням фінансами, маркетинговою діяльністю, а також персоналом, покликана забезпечити ефективну діяльність комерційного банку. [19]

На думку західних економістів, стабільний розвиток комерційного банку в довгостроковій перспективі має забезпечити формулювання глобальної стратегії банку і встановлення на її основі стратегічних цілей і завдань для всіх напрямків діяльності та структурних підрозділів банку

Поняттю «ефективність» в англійській мові відповідають кілька термінів, які у фінансовій літературі трактуються наступним чином: effectiveness - здатність досягати поставлені цілі (незалежно від того, якою ціною це було зроблено); efficiency - оптимальне співвідношення витрачених ресурсів і отриманих результатів (незалежно від того, чи була досягнута поставлена мета); effectuality - поєднання effectiveness і efficiency. Поняттю «ефективність» також відповідає термін performance, що позначає загальний стан організації, включаючи фінансові та нефінансові параметри, досягнутий рівень розвитку і перспективи. [20]

В управлінні історично першою стала обговорюватися проблема ефективності. По суті справи, перші теорії менеджменту формуються в процесі рефлексії над проблемою ефективного використання робочої сили і техніки в промисловому виробництві. Так одна з основних робіт одного з "батьків" менеджменту Г. Емерсона, яка побачила світ 1912 року, носила назву "Дванадцять принципів ефективності". Проблематика надійності починає розроблятися пізніше, починаючи з кінця 40-х-початку 50-х років двадцятого століття, причому в основному представниками напряму, пов'язаного з управлінням технічними системами. А ще пізніше, десь з початку 70-х років цього століття набуває власне звучання і проблема якості, переважно в роботах з менеджменту.

Таким чином, термін «ефективність» є багатозначним поняттям і відображає ставлення різних аспектів діяльності: результату і витрат, результату і цілей, результату і потреб, результату і цінностей. «Ефективність» як характеристика діяльності відображає відношення результату як одного з «елементів» діяльності до всіх її інших «елементів», причому кожна з

виділених відносин є приватним критерієм ефективності. Багатокритеріальне поняття «ефективність» вимагає особливих способів узгодження критеріїв між собою, і в залежності від того, як вони будуть будуватися, будуть виходити різні значення ефективності. Різні точки зору з приводу ефективності та методів її оцінки пов'язані з різними способами узгодження приватних критеріїв і мають прагматичну, а не теоретичну основу.

Розглядаючи вищевикладене з трактування поняття «ефективність діяльності комерційного банку», можна говорити також про його багатоаспектність і багатозначність. Тому в якості критеріїв ефективності банку можна розглядати як самі фінансові результати його діяльності (дохід і прибуток), так і результативність (рентабельність), а також всю сукупність показників фінансового стану (стійкість, ліквідність, платоспроможність), досягнутих банком з урахуванням їх ціннісної або цільової значущості як для самого банку, так і для соціально-економічного середовища його діяльності

Сукупність критеріїв необхідно розглядатися як систему, як комплексну характеристику, яка відображатиме відповідність результатів діяльності комерційного банку поставленим цілям на кожному часовому відрізку його функціонування, і в даному аспекті, тільки досягнення всіх, а не кількох критеріїв, дозволить говорити про ефективність його діяльності.

Таким чином, ефективність діяльності комерційного банку - це не тільки результати його діяльності, а й ефективна система управління, побудована на формуванні науково обґрунтованої стратегії діяльності (системи цілей діяльності банку, ранжируваних за значимістю і цінністю) і контролю за процесом її реалізації.

1.2. Джерела інформації для проведення аналізу діяльності комерційного банку

Для проведення комплексного аналізу банківської діяльності необхідно

мати аналітичні матеріали, що дозволяють отримати достовірну, повну і всебічну інформацію про банк (його фінансовий стан і результати діяльності). До такої інформації належить насамперед баланс банку і звіт про прибутковість і збитки. Баланс комерційного банку - це бухгалтерський баланс, в якому відображається стан власних та залучених коштів банку, їх розміщення в кредитні й інші активні операції. [24]

За даними балансу здійснюється контроль за формуванням і розміщенням грошових ресурсів, станом кредитних, розрахункових, касових та інших банківських операцій, включаючи операції з цінними паперами.

Баланси комерційних банків є головною частиною їх звітності. Аналіз балансів дозволяє контролювати ліквідність банків, удосконалювати управління банківською діяльністю. Керівництво банку, використовуючи звіти інших банків знайомиться зі станом їхніх справ при встановленні кореспондентських відносин, наданні кредитів.

Баланси банків будуються за уніфікованою формою. Ступінь деталізації операцій обмежена комерційною таємницею, характерною для діяльності комерційних банків, що працюють в умовах конкуренції. Зазвичай в балансах не виділяються сумнівні та збиткові операції, а також страхові резерви, використовувані для їх покриття. Одночасно повинні бути забезпечені достовірність і наочність балансу, щоб не підірвати конкурентоспроможність банків і зберегти довіру до них

Банківські баланси являють собою комерційну інформацію і відповідають її основним вимогам: оперативність, конкретність, вагомість. Банківський баланс є джерелом конкретної інформації про наявність грошових коштів і платоспроможності його клієнтів, кредитних ресурсів та їх розміщення, надійності і стійкості самого банку.

При побудові банківських балансів використовують принципи угруповання операції з економічних однорідними ознаками, зі зниженням ліквідності статей по активу і зменшенням ступеня запитання коштів по пасиву.

Рахунки номенклатури балансу банків поділяються на балансові і позабалансові. Балансові рахунки бувають пасивними і активними. Кошти на пасивних рахунках є ресурсами банку для кредитування і проведення інших банківських операцій. Заборгованість на активних рахунках показує напрямок використання цих ресурсів. На пасивних рахунках відбиваються фонди банку, кошти підприємств, організацій та фізичних осіб, доходи державного бюджету, депозити, кошти в розрахунках, прибуток банку, кредиторська заборгованість, інші пасиви і залучені кошти, включаючи кошти рефінансування, отримані від інших банків.

На активних рахунках враховуються готівка в касах банку, коротко- і довгострокові кредити, витрати державного бюджету, витрати на капітальні вкладення, дебіторська заборгованість, а також інші активні і абстрактні кошти.

На позабалансових рахунках відображаються рух цінностей і документів, що надходять до установ банків на зберігання, інкасо або комісію. Сюди відносяться також знаки оплати державного мита, бланки суворої звітності, бланки акцій, акції за дорученням і зберігання, а також документи і цінності.

Відмінними рисами ресурсів комерційних банків є відносно невелика питома вага власних коштів і переважання в пасиві короткострокових ресурсів. Якщо законодавством передбачається певне співвідношення власних і залучених ресурсів, комерційні банки, як правило, підтримують власні кошти на мінімально доступному рівні. При цьому основним джерелом покриття активних операцій є короткострокові ресурси.

В угрупованні статей балансу з урахуванням ступеня ліквідності виділяються наступні активи

- касові (готівка, кореспондентський рахунок в НБУ), кошти на рахунках в інших банках; статті даного розділу відображають "первинні резерви» з точки зору ліквідності;

- вкладення коштів в цінні папери, комерційні векселі, довгострокові цінні папери, урядові організації, місцеві органи влади.. Частина цих активів

може бути оперативно обернена в грошові кошти з невеликим ризиком втрат і являє собою «вторинні ресурси». До таких активів належать

- виписані кредитоспроможними позичальниками короткострокові комерційні векселі, які реалізуються на грошовому ринку, і короткострокові державні цінні папери;

- кредити, видані підприємствам, організаціям, індивідуальним позичальникам, іншим комерційним банкам. Ці активи балансу належать до малоліквідних вкладень, оскільки банки несуть ризики з їх своєчасного погашення і перетворення в ліквідні кошти;

- капіталовкладення - інвестування коштів у рухоме та нерухоме майно, створення філій, спільних підприємств..

З точки зору економічної сутності банківських операцій статті балансу групуються наступним чином:

- операції з клієнтами, в тому числі всі види операцій з надання позичок і залучення ресурсів;

- міжбанківські операції, які в активі і пасиві охоплюють всі операції з банками, в тому числі середньо- і довгострокові. В активі серед них переважають ліквідні статті;

- інші банківські операції, куди входять в основному вкладення коштів в цінні папери, в тому числі в короткострокові ліквідні папери. [22]

Баланс комерційних банків використовують для аналізу та управління діяльністю банківських установ, визначення показників їх ліквідності, управління банківськими ресурсами, аналізу банківського прибутку. В ринкових умовах баланс комерційного банку є не тільки засобом бухгалтерської звітності, а й комерційної інформації банківського менеджменту, а також своєрідною рекламою для потенційних клієнтів, які прагнуть на професійному рівні розібратися в діяльності банку

Результати діяльності комерційних банків, всі зроблені витрати і отримані доходи в минулому звітному періоді враховуються в звіті про прибутки і

збитки, який відображає різні види доходів і витрат за операціями банку. У дохідній частині звіту виділяються:

а) відсотки, отримані:

- за кредитами, наданими юридичним і фізичним особам, урядовим інститутам;

- за міжбанківськими кредитами;

- за дисконтними і заставними операціями із векселями;

б) доходи від операцій з цінними паперами, в тому числі:

- від реалізації цінних паперів;

- по паях і акціях банку;

- інші;

в) доходи і комісія від послуг, наданих клієнтам і банкам на основі кореспондентських відносин;

г) доходи від позареалізаційних операцій (в тому числі від операцій на міжбанківському ринку). [1]

Серед інших доходів, які займають невелику питому вагу в загальній сумі доходів банку, відзначимо відшкодування клієнтами поштових, телеграфних та інших витрат банку; доходи за інкасацію грошової виручки; пені; отримані штрафи.

У витрати входять:

а) відсотки, сплачені;

- за поточними та іншим рахункам клієнтів;

- по депозитам підприємств і організацій;

- за вкладами фізичних осіб;

- кредиту, отриманим від НБУ;

- міжбанківських кредитів;

б) комісія, сплачена банкам у кореспондентських відносинах;

в) витрати за операціями з цінними паперами;

г) витрати на утримання апарату управління;

- виплату основної та додаткової заробітної плати;
- відрахування в державні фонди;
- інші.

Серед інших відзначимо витрати на проведення маркетингових досліджень і рекламу, амортизаційні відрахування, витрати на охорону, утримання та обслуговування комп'ютерних центрів і обладнання.

Після статей доходів і витрат показується фінансовий результат діяльності банку - балансовий прибуток, який після певного коригування (наприклад на суму доходів, що не підлягають оподаткуванню) «перетворюється» в оподатковуваний податками прибуток. Після відрахування податку на прибуток залишається прибуток до розподілу (чистий прибуток), розмір якого демонструє фінансовий результат роботи банку за звітний період. Саме чистий прибуток підлягає розподілу в різні фонди (це вирішується зборами акціонерів банку).

Для аналізу банківської діяльності важливим джерелом інформації є також дані рахунків аналітичного обліку, кредитних справ, які дозволяють деталізувати (розшифрувати) певні балансові рахунки (наприклад, при визначенні показника ліквідності, детальному аналізі кредитного портфеля банку щодо якості виданих позичок).

При комплексному аналізі банківської діяльності необхідно використовувати таку методику, яка найбільшою мірою сприятиме його ефективності.

Під методикою будь-якого аналізу слід розуміти сукупність способів, правил і заходів з найбільш доцільного виконання якої-небудь роботи. В аналізі банківської діяльності методика являє собою сукупність аналітичних способів і правил вивчення діяльності банку, спрямованих на дослідження різних об'єктів аналізу і допомагають отримати найбільш повну оцінку фінансової стійкості і прибутковості банку, яка враховується його керівництвом у процесі прийняття управлінських рішень щодо вироблення подальшої стратегії розвитку.

Для проведення комплексного аналізу банківської діяльності використовують такі методи:

1. Метод порівняння. Передбачає зіставлення невідомого (досліджуваного) явища, предметів із відомими, вивченими раніше, з метою визначення їх загальних рис або розходжень. За допомогою даного методу визначається загальне і специфічне в економічних явищах, вивчаються зміни досліджуваних об'єктів, тенденції і закономірності їх розвитку.

В аналізі банківської діяльності порівняння (як основний і допоміжний метод) використовують для вирішення всіх його завдань. Можна виділити такі найбільш типові ситуації, коли використовується порівняння, і цілі, які при цьому досягають:

- зіставлення планових і фактичних показників для оцінки ступеня виконання плану;
- зіставлення фактичних показників з нормативними, які дозволяють проконтролювати дотримання банком різних нормативів, встановлених НБУ;
- порівняння фактичних показників з показниками минулих років (звітних періодів) для визначення тенденцій розвитку як банку, так і економічних процесів, що впливають на його діяльність;
- зіставлення показників аналізованого банку з показниками інших банків
- конкурентів для визначення позицій банку на фінансовому ринку за різними показниками фінансової діяльності;
- зіставлення паралельних і динамічних рядів для вивчення взаємозв'язків досліджуваних показників; наприклад при паралельному аналізі динаміки доходів і витрат, має велике значення, щоб доходи перевищували витрати, що позитивно впливає на висновки про прибутковість банку;
- зіставлення різних варіантів управлінських рішень з метою вибору найбільш оптимального з них; наприклад при встановленні процентної ставки по депозитах населення, вибирають такий її рівень, який забезпечив би

необхідний обсяг даного виду банківського ресурсу з урахуванням наявності достатніх площ для обслуговування вкладників;

- зіставлення результатів діяльності до і після впровадження будь - якого нововведення; наприклад витрати коштів на придбання (будівництво) офісу банку в центрі міста можуть компенсуватися залученням солідних клієнтів, що забезпечить банку збільшення залишків на поточних рахунках.

2. Метод приведення показників у порівнянний вид. Цей метод використовується при порівнянні фактичних показників з показниками попередніх періодів. В умовах інфляції складно проаналізувати динаміку показників без приведення їх у порівнянний вид.

3. Метод використання абсолютних і відносних показників. Абсолютні показники характеризують кількісні розміри виданих кредитів, залучених вкладів, капіталу банку тощо, а відносні відображають співвідношення будь - яких абсолютних показників шляхом їх поділу один на інший. Відносні показники виражаються в формі коефіцієнтів (при базі 1) чи відсотків (при базі 100). До них відносяться показники виконання плану, динаміки структури (питома вага), ефективності та ін. Даний метод є одним з ключових в аналізі банківської діяльності. З його допомогою (через різні коефіцієнти) оцінюють показники ліквідності, платоспроможності, прибутковості банку.

4. Метод угруповань. Дозволить систематизації даних балансу розібратися в сутності аналізованих явищ і процесів. В ході аналізу банківської діяльності застосовуються угруповання рахунків балансу з погляду виділення власних і залучених коштів, довго- і короткострокових кредитів, термінів активно - пасивних операцій (для розрахунку показників ліквідності), видів доходів, витрат і прибутку. Статті можуть бути згруповані також за ступенем ліквідності, економічної сутності банківських операцій, рівнем прибутковості (за активом) і вартості (за пасивом).

5. Балансовий метод слугує головним чином для відображення співвідношень, пропорцій двох груп взаємозалежних і врівноважених

економічних показників, підсумки яких повинні бути тотожними. Цей метод допомагає зрозуміти економічний сенс функціонування банку.

6. Графічний метод. Графіки представляють собою масштабне зображення показників за допомогою геометричних знаків (ліній, прямокутників, кіл) або умовно художніх фігур і мають велике ілюстративне значення. Завдяки їм досліджуваний матеріал стає зрозумілішим.

7. Метод табличного відображення аналітичних даних. Результати зазвичай подаються в таблиці. Це найбільш раціональна і зручна для сприйняття форма уявлення аналітичної інформації про досліджувані явища за допомогою цифр, розташованих в певному порядку. Аналітична таблиця являє собою систему суджень, виражених мовою цифр. Табличний матеріал дозволяє охопити аналітичні дані в цілому як єдину систему. За допомогою таблиць легше простежуються зв'язки між досліджуваними показниками. [25]

Для отримання об'єктивних результатів, які сприяють підвищенню ефективності функціонування банку, в комплексному аналізі банківської діяльності доцільно виділити наступні етапи його проведення:

- на першому етапі уточнюються об'єкти, мета і завдання аналізу, складається план аналітичної роботи;
- на другому розробляється система різних показників, за допомогою яких характеризується об'єкт аналізу;
- на третьому збирається і готується до аналізу необхідна інформація (перевіряється її точність, проводиться такий же вид.);
- на четвертому фактичні результати порівнюються з показниками плану звітного періоду, фактичними даними минулих років (періодів), основними показниками банків-конкурентів ;
- на п'ятому зібрана інформація детально аналізується різними методами економічного аналізу банківської діяльності;

- на шостому виявляються відхилення фактично отриманих результатів від планових або нормативних, а також причини цих відхилень і можливості їх усунення;

- на сьомому на підставі результатів аналізу пропонуються рекомендації щодо вдосконалення управління активно - пасивними операціями (зміна структури активів і пасивів з мінімальним рівнем різних банківських ризиків).

1.3 Системний підхід до оцінки ефективності діяльності комерційного банку

Економічні реформи в Україні змінили погляд на ведення банківського бізнесу. І якщо раніше банки розглядалися як складова частина державної системи грошового обігу і оцінювалися переважно з точки зору виконання заздалегідь заданих нормативно-планових показників, то з формуванням дворівневої банківської системи на перше місце вийшли загальноприйняті в світовій практиці критерії, що характеризують економічний стан і динаміку розвитку сучасного комерційного банку.

Зміни в побудові і функціонуванні банківської системи стали відправною точкою розвитку у вітчизняній економічній науці напряму «фінансовий менеджмент». Проблема фінансового менеджменту в комерційному банку опрацьована в значно меншому ступеню, ніж у промислових підприємствах. Причина полягає в специфіці діяльності комерційного банку як економічного суб'єкта з управління грошовими потоками, яким властива вся сукупність функцій грошей.

Але саме в комерційному банку фінансовий менеджмент повинен бути не просто елементом фінансового управління, а складати основу процесів управління, оскільки фінансова діяльність є переважаючою в банку - банк оперує фінансовими інструментами і вплив нестабільного соціально-

політичного та економічного навколишнього середовища в умовах української дійсності на нього є досить великим.

До проблем фінансового менеджменту в комерційному банку деякі автори підходять з позицій дотримання комерційним банком вимог і нормативів державних регулюючих органів, що відповідають за ліквідність банківської системи в цілому.

В сучасних умовах більшість комерційних банків в Україні в своїй діяльності виходить в основному з мікроекономічних чинників і стійкості клієнтів. Такий підхід, можливо, є актуальним, оскільки первинною ланкою в економічному ланцюжку створення продукції, товарів і послуг є виробники матеріальних цінностей. Відповідно, комерційний банк для ринкової економіки є первинним, а центральний банк є конструктором перебудови банківської системи.

Таким чином, фінансовий менеджмент комерційного банку можна визначити як систему управління, яка забезпечує ефективною методологією процеси управління активами і пасивами банку, його ліквідністю, власним і позиковим капіталом, банківськими ризиками, кредитним портфелем, внутрішньобанківським контролем і аудитом для підтримки стійкості функціонування банку, дотримання ним вимог і нормативів, встановлених органами державного нагляду.

Однак, проблема фінансового менеджменту в банках України вимагає подальшого вивчення, наукового дослідження і вироблення єдиної концепції.

Елементом фінансового менеджменту в комерційному банку є фінансовий аналіз - науково-практична діяльність, спрямована на збір, обробку та інтерпретацію даних про фінансово-економічні процеси і явища, фактори об'єктивного і суб'єктивного характеру, під впливом яких виникають комерційні ризики і складаються результати діяльності банку.

Отже, можна говорити про достатню опрацьованість питань фінансового аналізу діяльності комерційних банків. Але постійна зміна економічної ситуації

в країні і в світі, коливання на фінансових ринках, посилення конкуренції, ускладнення банківської діяльності вимагає більш глибокої і детального опрацювання пов'язаних з цими змінами питань, обґрунтування і розробки нових методів і видів аналіз

Завдання обґрунтування управлінських рішень, розробки стратегії розвитку, оцінки результатів діяльності і контролю за ефективністю використання фінансово-кредитних ресурсів, а також комплексного виявлення резервів стійкого розвитку комерційних банків в умовах ринкової економіки набувають все більшого значення, як на рівні окремої кредитної організації, так і української банківської системи в цілому. У відповідь на виниклу на заході концепцію «високорентабельної банківської діяльності» в Україні необхідно розробляти аналогічні підходи.

Одним з таких підходів в нашій країні є системний підхід до дослідження банківського бізнесу на базі фінансово аналізу, оцінка ефективності діяльності комерційного банку з позиції відповідності досягнутих результатів діяльності банку його стратегічним цілям і завданням

Системний підхід, як методологічний напрям в науці, дозволяє провести глибокий аналіз всіх сторін діяльності банку з точки зору їх підпорядкованості стратегії розвитку банківського бізнесу, інтересам акціонерів, менеджерів та інших пов'язаних груп, а також відповідності отриманих результатів (як фінансових, так і нефінансових) поставленим цілям і завданням, наявному потенціалу розвитку, тобто оцінити ефективність діяльності комерційного банку. [1]

Принцип системного підходу до оцінки ефективності діяльності комерційного банку полягає в тому, щоб розглянути цей об'єкт як складну, відносно самостійну цілісну систему в сукупності взаємопов'язаних і взаємообумовлених підсистем, між якими існують жорстко детерміновані горизонтальні і вертикальні взаємозв'язки, що характеризують фінансово-

господарський стан банку і динаміку його розвитку, ефективність управлінських рішень, місце і роль в банківській системі країни.

Принцип цілісності знаходить вираз у тому, що оцінка ефективності діяльності банку здійснюється з позиції оцінки вихідного економічного потенціалу комерційного банку - джерела утворення кінцевих результатів діяльності. На цій основі проводиться оцінка ефективності самих кінцевих результатів діяльності банку і їх відповідності поставленим стратегічним цілям розвитку, а також аналізується їх вплив на формування стратегії банку.

Проблема оцінки ефективності діяльності комерційного банку на основі системного підходу полягає тому, щоб розробити таку методику аналізу, яка дозволяла б, з одного боку, дати інтегральну оцінку результатам діяльності банку з урахуванням множинності зовнішніх і внутрішніх факторів, що на них впливають, а з іншого боку, сприяла б формуванню економічно обґрунтованої програми розвитку за різними напрямками банківського бізнесу для досягнення стратегічних цілей банківської організації

Системну оцінку ефективності діяльності комерційного банку можна проводити такими етапами: постановка задачі аналізу; формулювання загальної мети функціонування системи; розробка критеріїв оцінки досягнення мети системи; визначення меж досліджуваної системи, її змісту, місця і ролі в системах більш високого рівня; аналіз структури системи; відбір показників, що характеризують розвиток системи; визначення основних взаємозв'язків і факторів, що впливають на показники системи; моделювання показників; розробка інформаційного і організаційного забезпечення проведення аналізу; проведення розрахунково-аналітичних етапів системного аналізу. Зміст етапів системної оцінки наступне:

- 1) Постановка завдання аналізу - виявляється і сформулюється завдання дослідження, оцінюється його зміст і логічна структура. Роль банку в економіці, вироблені його керівництвом пріоритети визначають стратегію його розвитку, а, отже, і систему ключових параметрів оцінки ефективності

діяльності. Ця система для кожного конкретного банку містить свій індивідуальний набір приватних показників, який визначається стратегічною спрямованістю діяльності банку, системою основоположних принципів і пріоритетів його розвитку, але існують і загальні для всіх кредитних організацій підсумкові показники діяльності, що визначають основу банківського бізнесу, такі, як показники оцінки прибутку, власного капіталу, платоспроможності, фінансової стійкості.

2) Формулювання загальної мети функціонування системи - формулюється загальна мета системи, що відображає цілі діяльності об'єкта дослідження (комерційного банку), і на підставі уточненої мети визначається коло завдань, що підлягають дослідженню, і їх пріоритетність.

Слід зазначити, що цей етап є одним з найважливіших, оскільки від нього залежить весь хід проведення дослідження, вибір пріоритетних завдань і в кінцевому підсумку структура системи аналізу. Мета функціонування даної системи полягає в тому, щоб обґрунтувати цілісну сукупність управлінських рішень, спрямованих на підвищення ефективності діяльності банку, реалізацію стратегічних завдань і місії кредитної організації, оцінити механізм впливу на результати діяльності банку і ефективність їх використання.

Виходячи зі змісту мети системи, для її реалізації необхідним є її узгодження і декомпозиція з урахуванням цілей об'єкта дослідження - банку. Це завдання аналізу вирішується шляхом попереднього вивчення внутрішніх розпорядчих документів об'єкта дослідження, що містять програму его розвитку. Як правило, для реалізації цілей банківського управління виробляється спеціальний документ - стратегія банку, який виступає генеральною програмою, що встановлює комплекс заходів, засобів і методів для досягнення зазначених цілей, а також містить кількісне і якісне вираження цільових орієнтирів діяльності банку, його підрозділів.

За розробку стратегії, що включає не тільки стратегічні плани, а й контроль за їх виконанням, відповідають в першу чергу вищі менеджери банку.

Видані Базельським комітетом документи з питань надійної банківської практики наголошують на необхідності розробки банками стратегії своєї діяльності і встановлення системи підзвітності за її реалізацію. Однак в Україні стратегія банку, в більшості випадків, відома лише вузькому колу керівників, в той час, як в економічно розвинених країнах перевага віддається відкрито сформульованій стратегії.

3) Розробка критеріїв оцінки досягнення мети системи – формулюються критерії оцінки способів досягнення мети системи, їх може бути кілька, і вони повинні описувати за можливістю всі важливі аспекти мети. При формуванні критеріїв оцінки ефективності діяльності банку, а згодом і при формуванні системи показників важливим є диференційований підхід до часового періоду, за яким здійснюється аналіз і оцінка, робиться прогноз. Так, в якості критеріїв в короткостроковому аналізі виступають показники прибутку і ліквідності, а в якості довгострокової мети - збільшення вартості (цінності) капіталу; короткостроковий прибуток розглядається тільки як джерело довгострокового розвитку. У будь-якому випадку критерієм ефективності системи «комерційний банк» є не тільки ступінь досягнення стратегічних цілей кредитної організації, а й рівень достатності капіталу, надійності, фінансової стійкості банку для його подальшого розвитку і розширення діяльності.

4) Визначення меж досліджуваної системи, її змісту, місця і ролі в системах більш високого рівня - визначається місце аналізованої системи в системі комплексного фінансово-економічного аналізу діяльності банку, межі її функціонування, виділяються елементи системи - основні підсистеми та їх межі.

5) Аналіз структури системи - розробляються мікроблоки по кожній з підсистем аналізу ефективності діяльності банку, визначається їх ієрархія і функції. Мікроблоки, що визначають з-тримання і структуру кожної з підсистем, служать основою для формалізації основних чинників, під впливом яких формуються результати діяльності банку і система показників їх оцінки.

6) Декомпозиція цілей і критеріїв по підсистемах - формулюються приватні цілі функціонування системи, тобто цілі підсистем і мікроблоків, за допомогою яких реалізується загальна мета системи і визначаються відповідні приватні критерії її ефективності.

7) Відбір показників, що характеризують розвиток системи - відповідно до цілей і завдань системи аналізу в цілому і її окремих підсистем і мікроблоків розробляється система показників аналізу та оцінки результатів діяльності банку, що відображає ієрархію внутрішньої будови самої системи аналізу. [27]

Для великих банків доцільно мати дворівневу систему показників оцінки ефективності діяльності.

Підсистема першого (вищого) рівня включає в себе обмежену кількість найбільш істотних і інформативних показників діяльності банку, відповідних стратегії його розвитку і аналітичним задачам користувачів інформації. Ця підсистема служить для оцінки досягнутих результатів, фінансового стану банку в цілому і одночасно є методичною основою для вироблення і коригування стратегії, цільових установок розвитку банку.

На цьому рівні відстежується виконання контрольних нормативів НБУ, оцінюються цільові нормативи за обсягами залучення і вкладення коштів, цільові рівні прибутковості, граничні показники ступеня ризику, ліквідності. Показники аналізу підсистеми першого рівня є головним інструментарієм в роботі служби стратегічного планування комерційного банку.

Підсистема другого рівня - деталізована сукупність показників оцінки ефективності окремих функцій, підрозділів, банківських продуктів і послуг, що забезпечує встановлення причинно-наслідкових зв'язків між конкретною операцією і інтегральними результатами діяльності банку в цілому. Особливо важливим другий рівень аналізу стає при оцінці ефективності впровадження нових банківських продуктів і послуг.

8) Визначення основних взаємозв'язків і факторів, що впливають на показники системи - виявляються і систематизуються основні чинники, під впливом яких функціонує система і формуються її аналітичні показники.

9) Моделювання показників аналізу - здійснюється математичне моделювання показників кожного блоку аналізу. В ході моделювання кожен показник представляється як якась факторна система, утворена відповідно до певних економічних критеріїв виділення факторів як елементів цієї системи: причинність, достатня специфічність, самостійність існування, можливість і кількісного виміру.

10) Розробка інформаційного та організаційного забезпечення проведення системного аналізу - визначаються основні джерела інформаційних потоків і їх відповідність цілям і задачам аналізу, розробляються механізми вдосконалення та оновлення інформаційної бази в залежності від періодичності аналізу, визначаються-суб'єкт аналізу, його зв'язки з об'єктом дослідження .

11) Проведення розрахунково-аналітичних етапів системного аналізу - на матеріалах конкретного об'єкта дослідження проводиться випробування факторної моделі взаємозв'язку основних показників аналізу; обчислюються параметри ідеальної або нормативної системи результатів діяльності банку, що задовольняє стратегічним цілям розвитку кредитної організації, виходячи з наявних у системи стартових можливостей (економічного потенціалу). На цьому етапі широко застосовуються методи і прийоми динамічного, структурного, структурно-динамічного, коефіцієнтного і факторного аналізу.

На наступних етапах аналізу проводяться: узагальнення результатів; виявлення ступеня стійкості розвитку економічного суб'єкта і резервів поліпшення ефективності його діяльності; розробка комплексу заходів, спрямованих на підвищення ефективності діяльності банку і його розвиток відповідно до цільових орієнтирів; прийняття управлінських рішень по збільшенню темпів зростання ефективності.

Таким чином, системна концепція аналізу ефективності діяльності комерційного банку передбачає: уявлення об'єкта дослідження і сукупності процедур оцінки як цілісних систем; облік всієї сукупності факторів, під впливом яких формуються результати діяльності банку; рішення задач аналізу за допомогою комплексного проектування системи результатів діяльності банку на основі обраних якісних і кількісних цілей функціонування самого об'єкта дослідження; багатфакторне моделювання системи показників результатів діяльності банку; пріоритет оцінок досягнення стратегічних завдань і цілей, місії банку над загальноприйнятими показниками оцінки результативності

Висновки до розділу 1

Комерційні банки - єдиний економічний суб'єкт, який системно управляє всіма функціями грошей і в зв'язку з цим є первинною ланкою ринкової економіки.

У сучасній науковій літературі існує безліч трактувань поняття «ефективність», але всі вони в підсумку до двох загальних визначень: ефективність є співвідношення витрат ресурсів і результатів, отриманих від їх використання; ефективність є соціально-економічною категорією, що показує вплив способів організації праці учасників процесу на рівень досягнутих ними результатів.

Оцінку ефективності банківської діяльності найчастіше призводять, використовуючи перше положення, згідно з яким ефективність банку або банківської системи розраховується виходячи з близькості значень показників діяльності кожного банку (наприклад витрат, прибутку) до якоїсь, заздалегідь визначеної межі ефективності.

Завдання обґрунтування управлінських рішень, розробки стратегії розвитку, оцінки результатів діяльності і контролю за ефективністю

використання фінансово-кредитних ресурсів, а також комплексного виявлення резервів сталого розвитку комерційних банків в умовах ринкової економіки набувають все більшого значення, як на рівні окремої кредитної організації, так і вітчизняної банківської системи в цілому. У відповідь на виниклу на заході концепцію «високорентабельної банківської діяльності» в Україні необхідно розробляти аналогічні підходи.

Одним з таких підходів є системний підхід до дослідження банківського бізнесу на базі фінансово аналізу, оцінки ефективності діяльності комерційного банку з позиції відповідності досягнутих результатів діяльності банку його стратегічним цілям і завданням.

Принцип системного підходу до оцінки ефективності діяльності комерційного банку полягає в тому, щоб розглядати цей об'єкт як складну, відносно самостійну цілісну систему в сукупності взаємопов'язаних і взаємообумовлених підсистем, між якими існують жорстко детерміновані горизонтальні і вертикальні взаємозв'язку, що характеризують фінансово-господарський стан банку і динаміку його розвитку, ефективність управлінських рішень, місце і роль в банківській системі країни

Проблема оцінки ефективності діяльності комерційного банку на основі системного підходу полягає тому, щоб розробити таку методику аналізу, яка дозволяла б, з одного боку, дати інтегральну оцінку результатам діяльності банку з урахуванням множинності зовнішніх і внутрішніх факторів, що на них впливають, а з іншого боку, сприяла б формуванню економічно обґрунтованої програми розвитку за різними напрямками банківського бізнесу для досягнення стратегічних цілей банківської організації.

Системний підхід до аналізу ефективності діяльності комерційного банку повинен включати збалансовану систему показників, які враховують всі суттєві аспекти його діяльності. Збалансована система показників дозволить проводити всебічний аналіз взаємозв'язків всередині банку, своєчасно відстежувати як позитивні, так і негативні зміни в різних сферах управління і впливати на них

РОЗДІЛ 2 АНАЛІЗ ДІЯЛЬНОСТІ ФІЛІЇ ДОНЕЦЬКЕ ОБЛАСНЕ УПРАВЛІННЯ АТ «ОЩАДБАНК»

2.1. Загальна характеристика господарської діяльності об'єкта дослідження

У своїй діяльності АТ «Ощадбанк» керується Конституцією України, Законами України «Про Національний банк України», «Про банки і банківську діяльність», «Про заставу», «Про господарські товариства», «Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг», "Про захист прав споживачів" та іншими законами України, міжнародними правовими актами, актами Президента України та Кабінету Міністрів України, нормативно-правовими актами Національного банку України, міністерств і відомств. АТ «Ощадбанк» постійно впроваджує нові види послуг та модифікує вже традиційні, розробляє і впроваджує сучасні форми обслуговування. Банківські операції, які має права здійснювати згідно банківської ліцензії НБУ: залучення вкладів (депозитів) від юридичних та фізичних осіб; відкриття та ведення поточних рахунків клієнтів та банків-кореспондентів, в тому числі перерахування грошових коштів з цих рахунків за допомогою платіжних інструментів та зарахування коштів на них; розміщення залучених коштів від свого імені, на своїх умовах і на свій ризик.

Діяльність банку заснована на обслуговуванні клієнтів: відкритті кредитних карт, прийом населення при наявності кредитної карти, касове обслуговування клієнтів, електронні ваучери, видача й оформлення кредитів, депозити, поточні рахунки, а також індивідуальне обслуговування корпоративного бізнесу, розвиток програм: "На виплат" , "Житло в кредит", "Авто в кредит".

Розрахунково - касове обслуговування спрямоване на: здійснення платежів по системі обслуговування «Клієнт-Банк», випуск корпоративних карт, установлення овердрафту на поточний сет на корпоративну карту.

Бізнес кредитних карт спрямований на видачу кредитних карт:” товари на виплат”, «подія” , «універсальна». Найпопулярніші карти VISA, емітовані АТ «Ощадбанк»- це VISA Electron, VISA Classic і VISA Gold. Існують ще «спеціалізовані» карти - VISA AutoCard, Travel Card, Visa Business і інші, А крім них - «елітні» VISA Platinum і VISA Infinite (карти найвищого класу, кількість власників яких строго лімітовано).VISA Electron - найпопулярніша карта в Україні й у регіоні CEMEA в цілому.

У банку виконують свої функції такі спеціалісти: начальник банку, фахівець роздрібного бізнесу, касир-операційник, фахівець корпоративного бізнесу, експерт.

Кредитний бізнес - фундаментальна діяльність банку. Кредитна діяльність приносить істотну частину банківського доходу за допомогою відсотків і комісійних. Банк докладає зусиль для розширення кредитної діяльності й пропонує широкий спектр коротко-, середньо- і довгострокових кредитних продуктів, для задоволення потреб клієнтів.

Кредитна діяльність - ключовий елемент комплексної банківської діяльності, тому що надає можливість продати інші фінансові послуги клієнтам. Банк у кредитній роботі визначає оптимальне співвідношення прибутковості й ризикованості. Банк приймає стратегію контрольованого росту кредитного портфеля при оптимальних значеннях ризику.

Пріоритетні продукти споживчого кредитування: надання коштів позичальникам за допомогою кредитних карт; масове споживче кредитування у всіх регіонах України (у т.ч. а сільської місцевості) на суми до еквівалента 5 000 USD; кредитні операції з обсягами понад еквівалент 5 000 USD для позичальників зі стійким фінансовим станом, позитивною кредитною й

платіжною історією, наявністю ліквідного забезпечення; кредитні лінії по міжнародних платіжних картах; активні операції з фінансовим покриттям.

Банк постійно проводить цілеспрямовану роботу з підвищення якості кредитного портфеля. Основні елементи підвищення якості кредитного портфеля: чітке дотримання законодавчої бази й строге проходження «Посібнику із кредитних процедур (фізичні особи)» при проведенні кредитних операцій; проведення кредитних операцій з позичальниками, що мають стійкий фінансовий стан, позитивну кредитну й платіжну історію; проведення кредитних операцій на суму понад ліміт повноважень регіонального підрозділу тільки за узгодженням з НБУ; своєчасного проведення моніторингу забезпечення й заходів щодо його реалізації; підтримки постійного контакту з позичальником.

Відносини банку з позичальником побудовані на принципах чіткого поділу функцій кредитного процесу. У роботі кредитного підрозділу передбачається поділ на наступні функції по роботі із кредитами: функції кредитного менеджера; функції кредитного експерта; функції кредитного експерта й менеджера; функції керівника кредитного підрозділу. Функції кредитного менеджера повинні бути представлені найбільш кваліфікованими співробітниками, оскільки саме перший контакт, попередній висновок першого рівня й проведення якісного моніторингу є найбільш важливими моментами в процесі кредитування. Кредитування в торговельних крапках здійснюється тільки кваліфікованими кредитними менеджерами, що пройшли стажування й атестацію в регіональному управлінні.

Неприпустиме сполучення одним співробітником функцій керівника з кожної з вищевказаних функцій.

Розподіл функцій наведений в таблиці 2.1.

Таблиця 2.1.- Розподіл функцій кредитного підрозділу

Фахівець	Функції
Менеджер	1. кур'ювання точок продажів Технологій (автосалони, торговельні крапки, ріелтери) 2. первісний контакт із клієнтами, збір необхідних документів 3. розрахунок і аналіз фінансового стану клієнтів 4. підготовка повного пакета документів 5. висновок кредитного договору (угоди) 6. оформлення договору застави 7. страхування предмета застави 8. контакт із клієнтом при необхідності
Експерт	1. прийом документів від менеджера для оформлення кредитної угоди 2. передача інформації в служби Back-Office для відкриття кредитної угоди (заклад клієнта, відкриття рахунків, візування угоди, установлення кредитного ліміту) 3. видача (перерахування) кредитних коштів 4. моніторинг і супровід кредитних угод 5. контроль за дотриманням умов кредитних угод (строки погашення основного боргу й відсотків) 6. передача інформації менеджерів при виникненні проблемної заборгованості для подальшої роботи із клієнтом
Керівник кредитного підрозділу	1. організація діяльності по проведенню кредитних операцій 2. розподіл функцій усередині кредитного підрозділу 3. аналіз документів, контроль правильності оформлення кредитних документів, проведення кредитного аналізу, ухвалення рішення, при наявності повноважень і доручення 4. контроль поточної діяльності 5. часткове виконання обов'язків експерта/менеджера

Моніторинг кредиту - це обслуговування кредиту до повного його погашення. Кредитний моніторинг провадиться кредитним експертом, за яким закріплений кредит. Моніторинг є важливим і найбільш тривалим етапом кредитної роботи. Якісне проведення моніторингу діючого кредиту, своєчасне реагування на можливі зміну економічної ситуації, фінансового стану, вартості застави, а також чітке дотримання вимог кредитного договору є важливим етапом у формуванні якісного портфеля банку, зниження частки ризику, попередженні й пошуку можливості знизити загальна кількість проблемних активів. Моніторинг передбачає:

- оцінку поточного стану й перспектив своєчасного погашення кредиту;

- перевірку предмета застави з визначенням його реальної вартості на момент перевірки;
- перевірку цільового використання кредиту (за узгодженням сторін, якщо це передбачено кредитним договором).

Аналіз фінансово-господарської діяльності філії Донецького обласного управління АТ «Ощадбанк» є основним інструментом для його оцінки в першу чергу власниками банку та Національним Банком України. Спробуємо пояснити чому. Фінансова діяльність комерційного банку тримається в суворій таємниці і не може бути доступною для конкурентів, та інших зацікавлених суб'єктів, тому клієнт банку (позичальник, кредитор) не може бути поінформованим про інформацію яка стосується банківської таємниці. Власники банку не можуть бути в достатній мірі впевненими в вірному напрямку розвитку установи, тому їх в першу чергу цікавить фінансова сторона.

До основних позицій відносяться: процентні доходи; комісійні доходи; результат від торговельної діяльності; нарахування резервів внаслідок прорахунків в активних операціях банку. Ліквідність комерційних банківських установ є важливим елементом контролю з боку НБУ.

Розпочнемо аналізувати фінансову діяльність банку з аналізу структури активів та зобов'язань філії Донецького обласного управління АТ «Ощадбанк». Для цього побудуємо таблиці 2.2 та 2.3.

Загальна оцінка активів та зобов'язань банку дозволяє зробити наступний висновок: в 2019 році зобов'язання відділення перевищували активи на 4,2 відсотки, тобто це вказує на те, що поточна ліквідність банку мала від'ємне значення. В 2020 році ситуація помітно покращилася. Активи банку перевищують його зобов'язання на 1222916,56 грн., що у відносному значенні складає 6,65 %.

Таблиця 2.2– Структура активів філії Донецького обласного управління
АТ «Ощадбанк».

Показники	Од вим.	2019 рік	2020 рік
Грошові кошти, залишки в НБУ	т.грн.	1158824,87	1378781,51
Кредити та заборгованість клієнтів	т.грн.	5212552,37	14905326,68
Вкладення в цінні папери	т.грн.	-	-
Інвестування в дочірні та асоційовані компанії	т.грн.	-	-
Основні засоби та нематеріальні активи	т.грн.	1866125,16	1937254,74
Нараховані доходи до отримання	т.грн.	70981,53	184346,84
Інші активи	т.грн.	128047,32	145909,05
Інші активи код 3900	т.грн.	2359465,35	1055645,84
Всього активів	т.грн.	10795996,60	19607264,66

Таблиця 2.3 – Структура зобов’язань філії Донецького обласного управління
АТ «Ощадбанк».

Показники	Од вим.	2019 рік	2020 рік
Кореспондентські рахунки інших банків	т.грн.	-	-
Міжбанківські кредити і депозити	т.грн.	8637138,74	14049962,28
Боргові цінні папери, емітовані банком	т.грн.	-	-
Нараховані витрати до сплати	т.грн.	25389,15	15645,40
Інші зобов’язання	т.грн.	618,08	519,36
Інші зобов’язання код 3903	т.грн.	1693738,16	4318221,06
Всього зобов’язань	т.грн.	10356884,13	18384348,10

З таблиць 2.2 і 2.3 бачимо, що це сталося в першу чергу за рахунок більш раціонального розміщення ресурсів в активні операції. Кредитний портфель банку зріс в 2020 році майже в 2,9 рази, з 5 млн. грн. до 14,9 млн. грн. Суттєво зросли залучення коштів на депозит, в порівнянні з 2019 роком показник збільшився на 5,4 млн. грн. і складає 39% росту. В результаті раціонального розміщення ресурсів установи суттєво зросли процентні доходи, що дозволило довести ліквідність підприємства до допустимих розмірів. За результатами аналізу потрібно відзначити вдалу стратегію роботи відділення в 2020 році. Залучення клієнта – стратегічне завдання кожної банківської установи, а відповідно суттєве збільшення кредитного портфеля підприємства не що інше як залучення додаткових клієнтів на обслуговування.

Надалі варто провести аналіз фінансових результатів філії Донецького обласного управління АТ «Ощадбанк». Основні показники фінансово-господарської діяльності філії Донецького обласного управління АТ «Ощадбанк» за 2018–2020 роки наведені в таблиці 2.4.

З таблиці 2.4. в 2019 році ми спостерігаємо що незначний розмір кредитного портфеля трохи більше 5 млн. грн.. не зміг забезпечити прибуткову діяльність, якщо витрати банку сягали 1,2 млн. грн. Комісійний дохід підприємства склав 703719,53 тис. грн.. – це непогана величина, особливо якщо її порівнювати з результатом від активних операцій, які є основою формування доходів фінансової установи. Торговельний дохід, або дохід від валютно-обмінних операцій склав в 2019 році 228437,34 грн, що є нормальним значенням для установи. В 2018 році комісійний дохід підприємства менше в порівнянні з 2020 роком на 29750,4 тис. грн., а також значно менше ніж у 2020 році на 218417,51 тис. грн. Прибуток після оподаткування в 2019 році в порівнянні з 2018 роком більше на 510877,34 тис.грн., але значно менше ніж в 2020 році на 272926,75 тис. грн.

2020 рік для діяльності відділення став незрівняним з попередніми роками, відділення отримало непоганий чистий прибуток в сумі 282827,16 грн. За рахунок чого це відбулося? Головним моментом звичайно стало абсолютне збільшення, майже в 3 рази, кредитного портфеля, з 5 до 14,9 млн. грн. Негативним моментом тут потрібно відзначити зменшення хоч і незначне, витрат на персонал, оскільки відсутність заохочення зменшує мотивацію, і як наслідок, та викликає підвищення ризику отримання збитку в наступних періодах. В 2020 році також активізувалися операції з продажу вільних ресурсів. Комісійний дохід в 2020 році суттєво не змінився, хоч і відбулося незначне його зростання, в 1,2 рази.

Таблиця 2.3 - Основні показники фінансово-господарської діяльності АТ «Ощадбанк за 2018–2020 р

2	Найменування статті	Од вим.	2018 рік	2019 рік	2020 рік	Абсолютне відхилення (+/-)			Темп зросту % за 2018р. -2020 р.
						За 2018- 2019 роки	За 2019-2020 роки	За 2018- 2020 роки	
1.	Чистий процентний дохід	т.грн.	39736,4	40632,46	697750,70	896,06	657118,24	658014,3	1755,95
1.1	Процентний дохід	т.грн.	713884,50	713988,51	1597587,66	-104,01	883599,15	883703,16	223,79
1.1.1	Процентний дохід за операції між ТББВ № 10000/0218 та АТ «Ощадбанк»	т.грн.	323840,00	323640,00	1866,00	-200	-321774,00	-321974	0,58
1.2	Процентні витрати	т.грн.	997988,10	(996996,05)	(724847,96)	-992,05	-272148,09	-273140,14	72,63
1.2.1	Проц-ні вит-ти за операції між ТББВ № 10000/0218 та АТ «Ощадбанк»	т.грн.	-	-	(176855,00)	-	176855,00	176855,00	-
2.	Чистий комісійний дохід	т.грн.	665168,17	703719,53	898162,00	38551,36	194442,47	232993,83	135,03
2.1	Комісійний дохід	т.грн.	812390,27	842140,67	1030807,78	29750,4	188667,11	218417,51	126,89
2.2	Комісійні витрати	т.грн.	147220,10	138421,14	132645,78	-8798,96	-5775,36	-14574,32	90,10
3.	Торговельний дохід	т.грн.	228123,27	228437,34	189696,51	314,07	-38740,83	-38426,76	83,16
4.	Дохід у вигляді дивідендів	т.грн.	-	-	-	-	-	-	-
5.	Дохід від участі в капіталі	т.грн.	-	-	-	-	-	-	-
6.	Інший дохід	т.грн.	72349,89	73419,65	10003,46	1069,76	-63416,19	-62346,43	13,83
6.1	Інший дохід за операціями між ТББВ № 10000/0218 та АТ «Ощадбанк»»	т.грн.	19276,90	19304,84	11001,00	27,94	-8303,84	-8275,9	57,07
7.	Всього доходів	т.грн.	933027,84	1065513,82	1806613,67	132485,98	741099,84	873585,83	193,63
8.	Загальні адміністративні витрати	т.грн.	(312456,91)	(472903,10)	(538518,31)	160446,19	65615,21	226061,4	172,35
9.	Витрати на персонал	т.грн.	(531222,12)	(734812,18)	(733984,98)	203590,06	-827,2	202762,86	138,17
10.	Втрати від участі в капіталі	т.грн.	-	-	-	-	-	-	-
11.	Інші витрати	т.грн.	(59998,20)	(73076,85)	(103448,15)	13078,65	30371,3	43449,95	172,42
12.	Прибуток від операцій		29350,61	- 215278,31	430662,23	-244628,92	645940,54	401311,62	1467,3
13.	Чисті витрати на формування резервів	т.грн.	(19450,20)	(285698,62)	(147835,07)	266248,42	-137863,55	128384,87	760,07
14.	Прибуток до оподаткування	т.грн.	9900,41	- 500976,93	282827,16	-510877,34	783804,09	272926,75	2856,72
15.	Витрати на податок на прибуток	т.грн.	-	-	-	-	-	-	-
16.	Прибуток після оподаткування	т.грн.	9900,41	- 500976,93	282827,16	-510877,34	783804,09	272926,75	2856,72

Взагалі, чистий процентний дохід на протязі 2018-2020 роках збільшився на 1755,95 %. Його збільшення показано на рис. 2.1. Всього доходи зросли на 193,63 %. Чисті витрати на формування резервів зменшилися на 760,07 %. Прибуток після оподаткування збільшився на 2856,72 %.

Аналізуючи активи та зобов'язання філії Донецького обласного управління АТ «Ощадбанк», варто відмітити стабільність кожної окремої статті та поступове нарощування активів та зобов'язань. Активи повністю покривають зобов'язання, ліквідність банку в межах допустимого значення.

2.2 Аналіз організації споживчого кредитування та оформлення споживчого кредиту.

Що стосовно надання кредитів на споживчі цілі філії Донецького обласного управління АТ «Ощадбанк», то вони регулюються внутрішніми положеннями банку, згідно з якими банк надає кредити повнолітнім дієздатним громадянам України, які мають постійне джерело доходу. У межах основних напрямків кредитної та процентної політики банку встановлюються: об'єкти кредитування; максимальні розміри кредитів; мінімальні процентні ставки за кредитами; строки користування кредитом. В окремих випадках банк може вдаватись до впровадження особливих умов кредитування за деякими видами кредитів та категоріями позичальників.

Споживчі кредити частіше надаються клієнтам з довідкою про доходи та з забезпеченням заставою. Застава оформлюється договором застави (закладу) в письмовій формі. Заставаодавцем може бути як сам позичальник, так і третя особа - поручитель. Предмет застави (закладу) повинен належати на правах власності позичальнику або поручителю і бути вільним від інших зобов'язань. У разі якщо предметом застави є транспортний засіб, договір застави повинен бути нотаріально засвідчений (транспортні засоби – за місцем реєстрації). Прийняті під заклад цінності передаються банку на схов. Видача позичальнику

із схову прийнятих від нього цінностей проводиться банком тільки після виконання всіх умов кредитного договору. За згодою банку заставодавець може зробити заміну предмета застави або закладу за умови, що ліквідність нового предмета застави (закладу) буде не меншою від попереднього предмета застави (закладу).

Розміри кредитів, що надаються громадянам України, обмежуються рядом факторів: граничними розмірами, встановленими банком для конкретного виду кредитів; платоспроможністю позичальника, його можливістю повністю та у встановлений строк повернути отриманий кредит.

Розмір процентної ставки за користування кредитом встановлюється установою банку самостійно залежно від вартості кредитних ресурсів, характеру наданого забезпечення, виду кредиту, попиту та пропозиції на кредитному ринку в конкретному регіоні та інших факторів з таким розрахунком, щоб сума одержаних від позичальника відсотків покривала витрати банку по залученню коштів, необхідних для надання кредиту, витрати на ведення банківських справ і забезпечувала одержання прибутку. Процентні ставки по споживчим кредитам наведені в додатку А. Для одержання кредиту позичальник укладає з банком кредитний договір в якому визначаються умови видачі та порядок погашення кредиту, права, обов'язки і відповідальність кожної із сторін. Одночасно укладається договір застави з позичальником або майновим поручителем - фізичною або юридичною особою.

Новий кредит надається лише за умови повної сплати заборгованості за раніше одержаними кредитами або при наявності додаткового ліквідного майна та реальних можливостей щодо своєчасного погашення кредиту та сплати процентів.

Короткострокові кредити надаються громадянам на споживчі цілі (придбання товарів широкого вжитку і тривалого користування, транспортних засобів) та на негайні потреби (лікування, навчання, весілля, народження дитини, непередбачені обставини тощо) строком до 1 року. У кредитному

договорі обов'язково вказується конкретна ціль кредиту. Що стосовно довгострокових кредитів банк надає громадянам на такі цілі: будівництво надвірних будівель для утримання худоби та зберігання сільгосппродуктів, літньої кухні, теплиці, майстерні, навісу тощо; будівництво гаражів; реконструкція та капітальний ремонт індивідуальних житлових будинків, приєднання їх до інженерних мереж, придбання обладнання для інженерного благоустрою будинку; реконструкція та ремонт квартир; реконструкція та капітальний ремонт будинків дачного типу і будинків у сільській місцевості, що не є основним житлом; поточні потреби (придбання товарів тривалого користування меблі, транспортні засоби, побутова техніка та ін.).

Строк користування довгостроковим кредитом встановлюється залежно від об'єкта кредитування, розміру кредиту та фінансового стану позичальника.

Відсоткова ставка за кредит визначається на загальних підставах. В окремих випадках установи банку можуть встановлювати порядок сплати відсотків з регресом платежу (тобто сума відсотків за користування кредитом розподіляється і сплачується рівними частинами протягом дії кредитного Договору).

Обов'язковою умовою надання довгострокового кредиту є страхування об'єктів кредитування на користь банку протягом усього періоду користування кредитом. Копія страхового Договору подається банку позичальником у строки, передбачені кредитним договором.

Видача кредиту позичальникам здійснюється у безготівковій формі шляхом: оплати розрахункових документів на матеріали, конструкції, обладнання, надані послуги, виконані роботи; перерахування коштів на поточний рахунок позичальника (у разі здійснення будівництва власними силами) на підставі розрахунку готовності об'єкта кредитування; перерахування коштів на поточний рахунок продавця квартири, житлового будинку чи гаражу.

У виняткових випадках установа банку може видавати кредит готівкою з правом контролю за цільовим використанням коштів.

Для отримання споживчого кредиту позичальник подає до філії Донецького обласного управління АТ «Ощадбанк» наступні документи:

1. паспорт або документ, що його заміняє; довідку про присвоєння ідентифікаційного коду;
2. довідку з місця роботи (пенсіонер – пенсійне посвідчення) та інші документи для визначення кредитоспроможності;
3. документи, що підтверджують забезпечення кредиту (гарантію, поруку, договір страхування або застави майна) при наданні кредиту на авто;
4. документ, що підтверджує право на пільговий безпроцентний кредит.

2.3 Механізм надання споживчого кредиту у відділенні банку

Проаналізуємо отримання споживчого кредиту на авто.

При складанні договору банк свої дії буде проводити на основі законодавчої бази споживчого кредитування. Особливості його в тому, що для отримання кредиту позичальнику треба:

1. Для отримання споживчого кредиту на авто позичальник подає до філії Донецького обласного управління АТ «Ощадбанк» наступні документи:
 - паспорт або документ, що його заміняє, довідку про присвоєння ідентифікаційного коду;
 - довідку з місця роботи (пенсіонер – пенсійне посвідчення) та інші документи для визначення кредитоспроможності;
 - документи, що підтверджують забезпечення кредиту (порука та застава) ;
 - анкету - заявку;
 - ксерокопії всіх сторінок загальногромадянського паспорта чоловіка (дружини) позичальника і письмова згода дружини (чоловіка) на одержання кредиту, свідоцтво

про шлюб (для одружених осіб).

Аналіз кредитоспроможності проводиться як по позичальнику так і по його поручителю. На засаді цих даних керівник (або кредитний комітет) приймає рішення по наданню позики.

2. Складання договору застави рухомого майна
3. Складання кредитного договору
4. Складання договору купівлі - продажу
5. Надання договору особистого страхування.

Також особливість цього кредиту в тому ще, що фізична особа бере придбане авто в якості застави, якщо заборгованість не буде погашена, авто забирає банк.

Етапи реалізації.

Підготовчі заходи.

Проводяться для організації оперативної і якісної взаємодії банку й продавця при обслуговуванні покупця. Результат: повна юридична, технологічна, рекламна й фінансова готовність керівництва продавця й виділених їм менеджерів до роботи з банком, чітке розуміння ними зон і границь відповідальності продавця, покупця й банку.

Учасники: керівництво продавця й виділені їм менеджери, співробітники корпоративного й індивідуального бізнесів регіональних підрозділів банку.

Етап організації співробітництва з торговельною точкою. Проводяться переговори із продавцем, у ході яких визначаються умови спільної роботи: організація взаємодії; умови кредитування й своєчасність перерахування коштів; розподіл ризиків між сторонами; варіанти стимулювання (продавець - банку, банк - продавцеві із прийняттям частини ризику, банк - безпосередньо менеджерам продавця); максимальна сума по кредитах; величину процентної ставки по кредитах покупців; розмір комісії покупця за розрахункове обслуговування; кандидатури менеджерів, які будуть працювати за даною

технологією; періодичність і спосіб доставки документів у банк; рекламна підтримка.

Проводиться підписання договору про співробітництво із продавцем з додатком списку виділених менеджерів, визначенням форм документів і способів доставки інформації. З керівництвом продавця обмовляються місце й час проходження навчання. Відповідальний: корпоративний бізнес регіонального підрозділу. Тривалість етапу: до підписання договору про співробітництво.

Етап навчання. Менеджери (зі списку певного договором про співробітництво) у застережений раніше строк проходять навчання під керівництвом відповідального за технологією «Автомобіль у кредит» співробітника. У ході навчання відповідальний співробітник банку докладно описує технологію, дії менеджера при контакті з покупцем, прийомі від нього документів, спільному заповненні документів у торговельній крапці, передачі документів у банк, варіанти прийняття рішень менеджером, його особисту відповідальність за свої дії.

Тривалість етапу: 1 день (заздалегідь застережений із продавцем на попередньому етапі). Основні заходи проводяться для часткового фінансування банком угоди між покупцем і продавцем. Результат: одержання покупцем транспортного засобу зі здійсненням наступних дій: передача інформації покупцем для встановлення можливості надання кредиту банком з наступним її використанням а процесі оформлення кредиту; підписанням покупцем і продавцем договору купівлі-продажу на транспортний засіб з оплатою покупцем авансу (25% і більше); ухваленням рішення банком про кредитування покупця на частину, що залишилася, вартості товару; повідомленням покупця й продавця про ухвалені рішення; оформлення покупцем і/або продавцем документів на транспортний засіб, оформлення документів по кредиту; перерахування коштів на рахунок продавця.

Учасники: покупець, менеджер автосалону/менеджер банку, співробітник Call-Центра, кур'єр/служба інкасації або інший спосіб доставки, кредитні співробітники в банку.

Етап визначення можливості кредитування. Надання покупцем інформації в Банк може здійснюватися по наступних каналах: по телефону через співробітника Call-Центра; через WEB-Сайт банку; особисто в банку з наступним відвідуванням автосалону; особисто в автосалоні через менеджера автосалону / менеджера банку. Перші три канали використовуються до відвідування покупцем автосалону продавця. Останній канал підтверджує фактичне рішення покупця придбати автомобіль у кредит.

Надання інформації з телефону: співробітник Call-Центра заповнює обов'язкові поля в анкеті-заявці, запускає розрахунок і після відображення на екрані покупець інформується про відсилання анкети в банк в місці проживання покупця й про його подальші дії: результат «імовірно» - покупець має можливість звернутися в автосалон продавця з пакетом документів: копією паспорта, копією довідки про присвоєння індивідуального податкового коду, довідкою про заробітну плату за останні 6 міс. (або інший документ, що підтверджує дохід клієнта, наприклад, декларація про доходи), що може надаватися при відвідуванні банку для підписання документів по кредиту, з подальшим оформленням у банку документів для одержання кредиту; результат «Необхідне звернення до банку» - покупцеві необхідно звернутися в банк для більше детального розгляду його матеріальних і фінансових можливостей; співробітник Call-Центра направляє анкету-заявку й результат розрахунку на e-mail банку в місці проживання покупця. Надання інформації через WEB-Сайт Банку: покупець перейшовши по посиланню на WEB-Сайт заповнює заявку, вибирає підрозділ, що кредитує (філію/відділення) після чого заявка направляється на e-mail цього підрозділу. Надання інформації особисто в банку з наступним відвідуванням автосалону: Покупець при відвідуванні банку провадить заповнення анкети й звертається

до продавця для покупки автомобіля в кредит. Надання інформації особисто в автосалоні через менеджера автосалону/менеджера банку: Покупець звертається до продавця для покупки автомобіля в кредит. Тривалість етапу: 30 хвилин.

Первісний контакт і збір необхідного пакета документів для одержання кредиту може проводитися у двох варіантах: менеджером автосалону; менеджером банку.

Покупець у торговельній крапці вибирає транспортний засіб, у випадку нестачі коштів менеджер пропонують придбати його в кредит. Необхідними документами для цього є: копія паспорта - перші 4 сторінки для посвідчення особи, сторінка прописки (або інший документ, що підтверджує адресу постійного місця проживання); копія довідки про присвоєння індивідуального податкового номера;

довідка з місця роботи про заробітну плату за останні 6 місяців (або інший документ, що підтверджує дохід клієнта, наприклад, декларація про доходи); можливе надання довідки при відвідуванні банку для оформлення документів по кредиту. У випадку відсутності документального підтвердження доходу покупець повинен бути сповіщений про підвищення загальної прибутковості на +3% у порівнянні зі стандартним рівнем загальної прибутковості. Тривалість етапу: при наявності зазначених документів відбувається перехід на наступний етап.

Етап підписання документів в автосалоні. При наявності паспорта і довідки про присвоєння індивідуального податкового номера, їхніх копій і довідки про заробітну плату (або наступне надання документа при відвідуванні банку), покупець звертається до менеджера для оформлення: договору купівлі-продажу транспортного засобу з переходом права власності після його часткової оплати й одержання повідомлення банку про надання кредиту; кредитного договору (при оформленні менеджером банку в автосалоні).

У випадку якщо заповнення анкети-заяви провадиться в автосалоні менеджер консультує покупця один по одному заповнення. Покупець підписує договір купівлі-продажу і кредитний договір. Покупець здійснює оплату авансу в касу продавця з одержанням підтверджувального документа.

Копії паспорта й довідки про присвоєння індивідуального податкового номера, довідка про заробітну плату (якщо надано покупцем окремо), договір купівлі-продажу (екземпляр банку), анкета-заява, проект кредитного договору (2екз.) і підтверджувальний документ про оплату авансу передаються в банк.

Важливо: відповідальному співробітникові за просування технології «Автомобіль у кредит», необхідно організувати щоденний оперативний документообіг (кур'єр, служба інкасації, інші варіанти) між автосалоном і банком. Відвідування кур'єром автосалону повинне бути організоване таким чином, що б за мінімальний час охопити максимальну їхню кількість і зібрати підготовлені пакети документів. При використанні в цій якості служби інкасації необхідно враховувати періодичність відвідування нею конкретного автосалону. Тривалість етапу: 30 хвилин.

Етап розгляду документів і ухвалення рішення про кредитування. При надходженні пакета документів кредитний співробітник: проводить їхній аналіз; порівнює розмір внеску покупця з вимогами технології; перевіряє існуючу заборгованість покупця перед банком; провадить оцінку платіжної історії покупця; розраховує фінансовий стан покупця з обліком сальдо вже діючих кредитів і щомісячних платежів по них. Дані про фінансовий стан і платоспроможність покупця: загальна сума заборгованості покупця з обліком сальдо знову видаваного й всіх діючих кредитів; наявність прострочених відсотків, їхньої суми з урахуванням дати щомісячного погашення; загальна сума щомісячних платежів по знову видаваному й всіх діючих кредитах; дані по платіжній історії.

Кредитний співробітник провадить контрольний телефонний дзвінок по всім зазначеним у заявці телефонним номерам покупця (домашній і роботи, але

в жодному разі не мобільний телефон). У ході бесіди кредитний співробітник засвідчує в правильності дані заявки Покупця й намір Покупця особисто придбати

саме цей транспортний засіб у кредит саме в цьому автосалоні.

Службою безпеки в обов'язковому порядку проводить перевірку в мінімально можливий термін з підтвердженням: адреси місця проживання, даних про місце роботи, інших даних сприятливому зниженню рівня ризику. При наявності сумнівів у вірогідності наданих у банк даних і документів, покупець а ході телефонної бесіди ставиться в популярність про необхідність звернутися безпосередньо в Банк і пройти більше детальну ідентифікацію особистості й документів.

На підставі всіх наявних даних кредитний співробітник указує своє рішення про надання кредиту в анкеті-заяві / протоколі узгодження на одержання кредиту.

У випадку виникнення сумнівів у вірогідності наданих документів або даних про покупця кредитний співробітник звертається в службу безпеки для підтвердження: адреси місця проживання; даних про місце роботи. У випадку перевищення суми щомісячних платежів по знову видаваному й всіх діючих кредитах над доходами покупця, наявністю прострочених відсотків більше 60 днів виходячи з дати щомісячного погашення, кредитний співробітник відмовляє у наданні кредиту з повідомленням покупця по телефону. Далі про відмову в наданні кредиту покупцеві письмово повідомляється продавець.

При ухваленні позитивного рішення про кредитування анкета-заява / протокол узгодження на одержання кредиту (на паперовому носії) підписується керівником кредитного підрозділу й уповноваженим керівником. Для прискорення оформлення документів по кредиту узгодження може проводитися списком з оформленням відповідного протоколу, при цьому керівник кредитного підрозділу й уповноважений керівник підписують тільки даний протокол.

Рішення про можливість кредитування (відмові) покупців - фізичних осіб приймається банком протягом поточного робочого дня, якщо повний пакет документів наданий у банк до 12-00 ч. При надходженні повного пакета документів після 12-00 ч. рішення про можливість кредитування (відмові) приймається банком не пізніше 10-00 ч. наступного робочого дня. Далі про позитивне рішення по видачі кредиту інформується покупець і письмово повідомляється продавець. Тривалість етапу: 30 хвилин.

Етап оформлення документів на транспортний засіб і договори страхування.

Після одержання від банку повідомлення про прийняте позитивне рішення по видачі - кредиту продавець разом з покупцем провадить оформлення документів на транспортний засіб (свідоцтво про реєстрацію транспортного засобу) в органах ДАІ. Попередньо покупцем здобувається поліс обов'язкового страхування цивільної відповідальності (в автосалоні / банку / страхової компанії / органах ДАІ по місцю реєстрації). Продавець разом з покупцем оформляють документи на транспортний засіб протягом поточного робочого дня, у випадку одержання від банку повідомлення з рішенням про видачу Покупцеві кредиту. У випадку одержання від банку повідомлення з рішенням про видачу кредиту покупцеві. Забезпечити реєстрацію автомобіля, що здобувається, в органах ДАІ не пізніше 10-00 наступного робочого дня.

Після цього провадиться оформлення договору страхування.

Далі покупець провадить оплату страхового платежу. Тривалість етапу: до одержання свідоцтва про реєстрацію транспортного засобу й укладання договору страхування.

Етап підготовки файлів і документів для видачі кредиту. Кредитний співробітник готує пакет документів для підписання покупцем:

- 1.кредитного договору (при відсутності менеджера банку в автосалоні);
- 2.договору застави;
- 3.договір страхування транспортного засобу

4.заяви на перерахування коштів продавцеві;

5.постановка до реєстру рухомого майна (договір, акт виконаних робіт, виписку з реєстру, прибутковий ордер).

Оплата може бути зроблена через програмні комплекси проведення комунальних платежів. Реєстрація транспортного засобу проводиться під чітким контролем банку. Тривалість етапу: до 120 хвилин.

Етап відвідування покупцем банку. Після одержання свідоцтва про реєстрацію транспортного засобу й оформлення страхового договору з оплатою страхового платежу покупець відвідує банк. Безпосередньо в банку покупець надає: оригінал паспорта; оригінал довідки про присвоєння коду платника податків; оригіналу довідки про заробітну плату (або інший документ, що підтверджує дохід клієнта, наприклад, декларація про доходи), якщо вона не була надана раніше в пакеті документів.

У випадку відсутності документального підтвердження доходу покупець повинен бути сповіщений про підвищення загальної прибутковості на +3% у порівнянні зі стандартним рівнем загальної прибутковості. Покупцеві в обов'язковому порядку випускається пластикова карта VISA AutoGard, Для цього покупець оформляє анкету-заява на відкриття карткового рахунку й підписує договір про відкриття картрахунку і обслуговування пластикової карти у валюті кредиту. Через пластикову карту VISA AutoCard позичальник може проводити погашення за допомогою системи Privat48 (регулярні платежі). Пластикова карта VISA AutoCard вручається покупцеві після її виготовлення при черговому відвідуванні банку. Покупець провадить підписання кредитного договору з одержанням консультації по строках і порядку погашення заборгованості. Тривалість етапу: 30 хвилин.

Етап остаточних розрахунків. Покупець із дружиною/чоловіком (обов'язкова наявність паспорта, коду платника податків, свідоцтва про шлюб і шлюбний контракт, при його наявності) провадить нотаріальне завірення договору застави (3 екз.) з відвідуванням нотаріуса разом із кредитним

співробітником. Нотаріально завірений екземпляр договору застави передається в банк. Кредитні кошти безпосередньо з позичкового рахунку перераховуються на рахунок продавця в Ощадбанку для повної оплати транспортного засобу. Тривалість етапу: до моменту перерахування коштів продавцеві.

Етап передачі транспортного засобу покупцеві. Банк провадить підтвердження факту перерахування кредитних коштів. Після одержання кредитних коштів продавець передає транспортний засіб покупцеві з оформленням акту прийому-передачі (3 екз.) і передає один екземпляр банку. Тривалість етапу: до оформлення акту передачі.

Етап моніторингу/погашення. Щомісячні погашення проводяться Позичальником шляхом зарахування суми щомісячного платежу на свій особовий рахунок 2909 (або особові процентний і позичковий рахунки) не пізніше дати погашення, які зазначені в договорі. У першу чергу відбувається погашення відсотків, залишок направляється на погашення кредиту. У випадку погашення через транзитний рахунок 2909 наприкінці операційного дня дати погашення ПК Sybrige проводить аналіз коштів на особовому рахунку 2909 і здійснює списання на відповідні особові рахунки позичальника (відкриваються в угоді): 2209 - 2208 - 2207 - 2202. Одночасно із проведеннями по процентних рахунках 2-го класи проводиться проведення по рахунках процентних доходів 6-го класу (з нарахованих в отриманні).

Моніторинг кредиту проводиться в стандартному порядку. При несвоєчасному щомісячному погашенні (по відсотках і кредиту) кредитний співробітник проводить телефонний і особистий контакт із Позичальником по встановленню причин виниклої ситуації. Якщо буде потреба проводяться додаткові заходи щодо кредиту (робота із проблемними активами). Тривалість етапу: до повного погашення заборгованості по відсотках і кредиту.

Додаткові заходи проводяться для своєчасного реагування банку на несвоєчасне погашення позичальником (покупцем) заборгованості за кредитом і відсотками. Результат: облік і зниження ризиків і втрат банку. Учасники:

позичальник (покупець), кредитні співробітник, служба безпеки, юридичний підрозділ.

Аналіз прострочень і робота із проблемними активами. При реалізації даної технології особлива роль приділяється роботі із проблемними активами, що здійснює служба безпеки. Кредитні співробітники, відповідно до відомості зарахування коштів на транзитний рахунок здійснюють моніторинг і при порушенні графіка погашення більше 10 днів вживають заходів до погашення заборгованості.

Висновки до розділу 2

В другому розділі роботи була, по–перше дана загальна характеристика АТ «Ощадбанк», а також була проаналізована існуюча система управління в банку. Треба сказати, що для отримання максимального результату, існуючу систему управління на підприємстві треба удосконалювати. АТ «Ощадбанк» досягне підвищення якості прийняття управлінських рішень за рахунок впровадження сучасних технологій підтримки управлінських рішень.

По–друге, проаналізовані основні показники діяльності філії Донецького обласного управління АТ «Ощадбанк». З проведеного аналізу фактичних економічних показників діяльності банку можна зробити висновок, що чистий процентний дохід на протязі 2018-2020 роках збільшився на 1755,95 %, доходи збільшилися на 193,63 %, чисті витрати на формування резервів зменшилися на 760,07%, прибуток після оподаткування збільшився на 2856,72%, активи банку перевищують його зобов'язання на 1222916,56 грн., що в відносному значенні складає 6,65 %; 2020 рік для діяльності відділення став незрівняним з попередніми роками, відділення отримало непоганий чистий прибуток в сумі 282827,16 грн. Взагалі, діяльність банку заснована на обслуговуванні клієнтів: відкритті кредитних карт, прийом населення при наявності кредитної карти, касове обслуговування клієнтів, електронні ваучери, видача й оформлення

кредитів , депозити, поточні рахунки. А також індивідуальне обслуговування корпоративного бізнесу, розвиток програм: "На виплат" , "Житло в кредит", "Авто в кредит".

Таким чином, варто відмітити стабільність роботи філії Донецького обласного управління АТ «Ощадбанк». Активи повністю покривають зобов'язання, ліквідність банку - в межах допустимого значення. Це сприяє подальшому розвитку споживчого кредитування.

Проаналізувавши організаційні заходи реалізації споживчого кредитування в сучасних умовах господарювання можна зробити такі висновки: в філії Донецького обласного управління АТ «Ощадбанк» передбачені всі можливі ситуації, що можуть виникнути на будь-якому етапі споживчого кредитування та розроблені чіткі програми дій в даних ситуаціях, особливо це актуально при роботі з нестандартними кредитами, коли від кредитного працівника вимагають нестандартних рішень ситуації, що склалася; використавши рейтингову методику оцінки, для оцінки кредитоспроможності позичальника - фізичної особи та рейтингові методики оцінки кредитоспроможності інших банків можна зробити висновок про те, що методика оцінки кредитоспроможності в АТ «Ощадбанк» розроблена на високому рівні; при укладанні кредитного договору банк свої дії проводить на основі законодавчої бази споживчого кредитування. Але так, як результатом розширення спектра роздрібних банківських послуг і продуктів та індикатором довіри до банку є істотне збільшення клієнтів фізичних осіб, оформлення споживчих кредитів, то впровадження пропозицій щодо механізму надання споживчих кредитів в ТББВ філії Донецьке обласного управління АТ «Ощадбанк» приведе до покращення умов і роботи банку, а також підвищення його іміджу.

РОЗДІЛ 3. ШЛЯХИ ПІДВИЩЕННЯ ЕФЕКТИВНОСТІ ДІЯЛЬНОСТІ БАНКІВСЬКОЇ УСТАНОВИ

3.1 Вдосконалення нормативно-правового регулювання споживчого кредитування

Зважаючи на перспективи розвитку кредитних відносин в Україні, нормативно – правове регулювання споживчого кредитування знаходиться на стадії розвитку і вдосконалення, тому частіш вносяться зміни до деяких законів України. Крім цього вже на сьогодні, буде доречним внести наступні зміни. Нами розроблено комплекс пропозицій щодо внесення змін до нормативно-правових актів. Перелік пропозицій щодо нормативних документів наведемо в таблиці 3.1.

Таблиця 3.1-Перелік пропозицій щодо нормативних документів

Нормативний документ	Пропозиції
1	2
1. Інструкція про порядок регулювання діяльності банків в Україні, затверджена постановою Правління НБУ	1. Главу 2 доповнити пунктом такого змісту: якщо банк перевищив норматив максимального розміру кредитного ризику на одного контрагента (Н7), то він має коригувати (зменшувати) регулятивний капітал на розмір перевищення цього нормативу, починаючи з наступного дня після проведення операцій, що призвели до перевищення, для того щоб мінімізувати ризик порушення обсягу капіталу банку. 2. Главу 4 доповнити пунктом такого змісту: якщо банк перевищив норматив максимального розміру кредитів, гарантій та поручительств, наданих одному інсайдеру (Н9), то він має коригувати (зменшувати) регулятивний капітал на розмір перевищення цього нормативу, починаючи з наступного дня після проведення операцій, що призвели до перевищення, для того щоб збалансувати ресурси банку та мінімізувати ризик порушення балансу банку.
2.Наказ «Ощадбанку» «Про внесення змін щодо тарифної лінії картки Універсальна 55 днів від 28.03.2019р.	Зменшити процентну ставку, для більшого впровадження карток серед населення. А також збільшити пільговий період з 55 днів до 60 днів, для того щоб менше було випадків із заборгованостями.

Продовження табл. 3.1

1	2
3. Наказ АТ «Ощадбанк» Про актуалізацію технології "Розстрочка" від 14.12.2019 р.	Включати в розрахунок фінансового стану клієнта доход, відбиваний у заяві клієнта як додатковий (не підтверджений); дозволити оформлення кредиток іногороднім клієнтам з постійним проживанням у межах області; скасувати вимогу додаткового документа при оформленні кредиту для власників заробітних плат і пенсійних карт «Ощадбанку», для спрощення видачі кредитки і розширення розвитку цього банківського продукту.
4. Наказ «Ощадбанку» Про змiну умов кредитування технології "Авто в кредит" згідно рішення кредитного комітету від 01.04.2019 р.	Щомісячну комісію по новим й авто із пробігом зменшити, для розвитку напрямку серед населення й залучення клієнтів у «Ощадбанку».

Крім вищезазначеного, вважаємо доцільним розробку і впровадження Банківського кодексу в Україні.

На сьогодні банківське законодавство України є вкрай заплутаним і таким, що не відрізняється логікою своєї побудови. Правові норми, що регулюють банківську діяльність, хаотично «розпорошені» по надзвичайно великому масиву нормативно-правових актів, що значно утруднює (а іноді й унеможлиблює) їх практичне застосування. Основні законодавчі акти – Закони України «Про Національний банк» та «Про банки і банківську діяльність» – піддаються постійними переробкам та доопрацюванням (в перший закон, прийнятий 20 травня 1999 р. зміни вносилися вже сім разів, а в другий, прийнятий 7 грудня 2000 року – вже вісім). Такий «динамізм» навряд чи свідчить про стабільність правового регулювання банківської сфери в нашій країні.

Ще складніше з підзаконними нормативними документами, які на практиці регулюють діяльність банків – навряд чи хто-небудь візьметься назвати їх, навіть приблизну, кількість. Постійні виправлення нормативних актів, внесення поправок в чинні закони, положення, інструкції тощо

створюють умови, при яких нормальна робота з документами досить ускладнена.

Для багатьох банківських юристів до болю знайома ситуація, коли в процесі застосування нормативно-правового акту Національного банку до конкретних правовідносин в останній момент з'ясовується, що даний акт вже втратив свою юридичну силу на підставі новоприйнятого акту.

Особливо неприємним є факт, що чинне банківське законодавство входить в протиріччя з іншими галузями права: податковим та митним законодавством, а також законодавством про виконавче провадження. Достатньо згадати, скільки проблем виникло в банківському секторі після прийняття нового Цивільного кодексу (йдеться про ситуацію, яка склалася навколо правової регламентації примусового списання грошових коштів).

Цілком закономірні ускладнення виникають при судовому розгляді спорів, пов'язаних з банківською діяльністю – навіть суддям з великим досвідом роботи досить важко розібратися у величезному масиві нормативних актів Національного банку, які складаються з пунктів, підпунктів і т. ін. Не дивно, що суддя просить одну із сторін дати пояснення про зміст нормативно-правової бази, що регулює ті або інші відносини.

Враховуючи те, що нормативно-правова база, яка регулює банківські правовідносини, використовується не тільки банками, а й їх клієнтами (як юридичними так і фізичними особами), особливо важливим завданням є зробити її прозорою та легкодоступною для розуміння останніх. У клієнта банку відсутня необхідність знати тонкощі правової регламентації здійснення переказу грошових коштів або зберігання готівкових коштів в касах банку. Водночас бути ознайомленим з нормативно-правовою базою, яка регулює відносини між ним та банком, він має повне право.

Сьогодні фактично сформовані основні принципи функціонування української банківської системи, включаючи кредитну політику та здійснення банківського нагляду. Все це свідчить про те, що нарізла необхідність

відповідним чином кодифікувати ті документи, які складають правову основу функціонування фінансів та кредиту, тобто розпочати розробку Банківського кодексу. В цьому документі мають бути комплексно згруповані норми, які визначають основи правового регулювання банківської діяльності.

Мета Банківського кодексу – створити стабільні правові інструменти, необхідні для діяльності всіх учасників банківської системи України на підставі найбільш цінних положень чинного банківського законодавства і нових підходів діяльності банків в Україні.

Робота зі створення єдиного уложення законодавчих актів в кредитно-фінансовій сфері ведеться в найбільш розвинутих державах світу (в тому числі – в США). Приклади ряду інших держав показують, що законодавство в галузі банківської та кредитної діяльності жорстко контролюється та в нього досить важко вносити зміни.

Сьогодні в США проводиться робота з кодифікації загального законодавства з метою уніфікації та спрощення останнього. Результатом такої роботи стане Кодекс США. Кодифікації піддаються загальні та постійні (general and permanent) закони США. В Кодекс США не включаються підзаконні акти (regulations), видані органами виконавчої влади, рішення федеральних судів, договори і закони, прийняті державою та місцевими органами влади.

У Великобританії також існує Банківський кодекс, однак він носить інший характер, ніж в США – його називають «fair banking practices manual», що в перекладі умовно означає «кодекс банківської честі». Він встановлює мінімальні стандарти добросовісної банківської практики у відносинах з клієнтами – фізичними особами, якими керуються банки, що приєдналися до нього.

В даному кодексі викладається те, на що клієнти банків можуть розраховувати у сенсі:

- надання чіткої інформації про ведення рахунків, проценті ставки та банківські збори, різноманітні види ощадних, інвестиційних та іпотечних рахунків, змінах в договірних умовах та маркетингу послуг;
- поваги до конфіденційності їх фінансових операцій та іншої інформації, що надається банкові;
- захист від збитків у випадку шахрайства, здійсненого без вини клієнта;
- зобов'язання банку по сприянню клієнтам в подоланні фінансових ускладнень і роз'яснення порядку подачі скарг у випадки незадоволення клієнтів якістю банківських послуг.

Кодекс став загальновідомим еталоном, за яким оцінюються основні аспекти якості банківських послуг. З моменту прийняття він змусив значну кількість банків за власною ініціативою підвищити якість послуг і послужив фактором, що стримує можливі спроби повернутися до поганого обслуговування клієнтів з метою забезпечення максимального прибутку для збільшення вартості акцій. Кожна нова публікація переглянутих редакцій Кодексу знову змушує банки вдосконалювати свою комерційну діяльність.

Дотримання вимог цього кодексу не носить обов'язкового характеру – банки можуть (не)приєднуватися до нього абсолютно добровільно. Визнавати і виконувати його вимоги – питання честі та ділової репутації для багатьох англійських банків. Особливий інтерес для вчених-правників становить той факт, що кодекс являє собою писаний звичай ділового обороту, який активно застосовується на практиці нарівні з джерелами права, санкціонованими державою.

Можна припустити, що іноді добровільні начала є більш ефективним регулятором суспільних відносин, ніж норми права, забезпечені державним примусом. Слід визнати, що добровільні банківські правила в умовах правової культури України можуть не показати тієї ефективності, якої вони досягають в розвинутих країнах.

Повернемося до питань уніфікації українського банківського законодавства. Стосовно України можна зробити такий висновок: значний перелік законодавчих актів і підзаконних норм, 15-річний досвід функціонування банківської системи України, вивчення досвіду інших держав повинні стати надійною основою для створення Банківського кодексу. Можливо, він не зможе замінити всієї повноти банківського законодавства, але зможе його спростити, зробити більш зрозумілим для банків та їх клієнтів, для судових та правоохоронних органів. При цьому поява Банківського кодексу залишить (хоча й істотно звузить) поле оперативних змін підзаконного характеру.

Слід зазначити, що сама по собі робота над Банківським кодексом може бути значним вкладом в удосконалення правового регулювання банківських відносин, а саме:

- дозволить проаналізувати весь накопичений нормативний матеріал банківського законодавства, при цьому буде досягнута більша взаємопов'язаність

нормативних актів;

- допоможе закріпити позитивні риси банківської системи, що сформувалася, і визначити шляхи її подальшого перетворення та вдосконалення;

- надасть необхідний імпульс в роботі в тих сферах законодавства, недорозвиненість яких паралізує розвиток тих напрямків кредитної діяльності, чия необхідність для економіки є очевидною (наприклад, іпотечний кредит, кредитна кооперація, взаємний кредит тощо);

- визначить (та одночасно намітить шляхи оптимізації) основоположні відносини як всередині самої банківської системи, так і ззовні;

- дозволить впорядкувати ієрархічну структуру банківського законодавства. Вже на етапі підготовки Концепції слід встановити співвідношення законів та підзаконних актів в банківському законодавстві,

виходячи з того, що підзаконні нормативні акти є переважно інструментом оперативного впливу на банківську систему; на вирішення, головним чином, поточних задач;

- збільшить долю правових норм, внесених в закони, за рахунок переносу в них ряду норм підзаконних актів. Ця процедура сприятиме зростанню стабільності банківського законодавства.

Слід зазначити, що практичну цінність кодекс представлятиме лише в тому випадку, коли більшість його норм будуть нормами прямої дії. Наявність великої кількості бланкетних норм навряд чи позитивно відобразиться на правовому регулюванні банківського сектора. Водночас Банківський кодекс повинен містити норми-принципи, з урахуванням яких має розвиватися банківське законодавство. Норми-принципи також будуть корисними при розв'язанні конфліктних ситуацій, пов'язаних з тлумаченням правових норм, що містяться в банківських законах та підзаконних нормативно-правових актах.

Виникає питання, чи слід включати до Банківського кодексу норми, які регулюють публічно-правові аспекти діяльності Національного банку, наприклад, управління державним боргом, грошову емісію, регулювання валютного курсу тощо. На мою думку, зміст Банківського кодексу необхідно обмежити нормами, що регулюють відносини банків з іншими банками або фінансовими установи, а також з їх клієнтами (як юридичними, так і фізичними особами). Регулювання ж вертикальних відносин, що виникають між Національним банком та комерційними банками (або небанківськими фінансовими установами, у випадку, коли вони надають окремі банківські послуги, нагляд за наданням яких здійснює Національний банк) повинно здійснюватися окремим нормативно-правовим актом, яким може виступати як Закон України «Про Національний банк», так і окремий закон, предметом якого є державне регулювання банківської діяльності.

Слід впровадити кодифікацію банківського законодавства. Необхідно перевести максимальний масив регулювання на законодавчий рівень, щоб

мінімізувати можливості волюнтаризму або галузевого тлумачення та прийняття ряду нормативних актів. Процес кодифікації необхідно починати, оскільки обсяг законодавчих актів, що регулюють банківську діяльність, значно розширився, і зараз важливо, щоб між різними законами та нормативними актами в цій сфері не було різноманітних колізій.

Як висновок можна зазначити, що роботу над створенням банківського кодексу необхідно розпочинати хоча б тому, що сам по собі цей процес значною мірою позитивно відобразиться на правовому регулюванні банківського сектору. В процесі цієї роботи банківське законодавство повинно бути очищено від норм, які давно вже втратили свою актуальність та доповнено новими нормами, що регулюють сучасні аспекти банківських відносин. Наприклад, в банківському законодавстві необхідно приділити належну увагу правовому регулюванню надання електронних банківських послуг (системам Інтернет-банкінг, клієнт-банк), в тому числі питанням застосування електронного числового підпису в банківській діяльності та іншим.

3.1 Вдосконалення механізму надання споживчих кредитів в ТББВ № 10000/0218 філії Донецьке обласне управління АТ Ощадбанк»

Макроекономічна стабілізація в цілому і подолання інфляції, зокрема, також дозволять населенню ширше використати кредити для рішення життєво важливих проблем. Все це вказує на необхідність подальшого розвитку і удосконалювання кредитних зв'язків комерційних банків з населенням на основі вивчення вітчизняного й закордонного досвіду. На наш погляд, необхідно розвивати комплексне банківське обслуговування населення, надаючи останнім широкий вибір банківських продуктів і послуг, збільшуючи доходи, формуючи ресурсну базу банку, розширювати кредитні відносини з населенням.

Подальший розвиток і удосконалення кредитних взаємин банків з населенням можливо і доцільно здійснювати на основі вивчення і впровадження на практиці передового вітчизняного й закордонного досвіду. Використання досвіду інших країн в області кредитування приватних осіб може йти в міру нагромадження комерційними банками досвіду по кредитуванню. Перспективним напрямом роботи філії Донецького обласного управління АТ «Ощадбанк» є робота з фізичними особами. Результатом розширення спектра роздрібних банківських послуг і продуктів та індикатором довіри до банку є істотне збільшення клієнтів фізичних осіб, оформлення споживчих кредитів.

Впровадимо деякі пропозиції до механізму надання споживчих кредитів в ТББВ № 10000/0218 філії Донецьке обласне управління АТ «Ощадбанк»:

1. Розширити наявні і впровадити нові види позичок:

- впровадити нові картки для студентів на 1500 та 3000 грн. Сьогодні існують кредитні картки, які видаються на 5000 грн., але ці картки ризиковано видавати студентам, так як їх стипендія набагато менша.

- розширити користування ресурсами мережі Інтернет. Віднині прогресивна молодь зможе не стримувати свої бажання спілкуватися де завгодно і в який завгодно час, обмінюватися значним об'ємом інформації та користуватися ресурсами мережі Інтернет. Придбати телефон чи модем від PEOPLEnet в кредит, завдяки спеціальним умовам, запропонованим взагалі «Ощадбанком», зможе кожний студент, якщо йому вже виповнилось 18 років і він є громадянином України. Решта — дуже просто: ТББВ № 10000/0218 філії Донецьке обласне управління АТ «Ощадбанк» видає одержувачу позики кредитну картку «Товари в розстрочку», розмір кредитної лінії на якій відповідає вартості товару (мінімальна сума кредиту — 20000 гривень, максимальна — 150000 гривень). Саме завдяки цій картці студент зможе здійснити бажану покупку. Термін дії картки — 2 роки. Завдяки спеціальному кредиту від «Ощадбанку» кожна молода людина зможе стати користувачем 3G послуг і насолоджуватися справжньою свободою спілкування.

Дані послуги зроблять подвійну користь банкові: залучить нових клієнтів і створить серед молоді визначений імідж банку.

2. Впровадити перерахування заробітної плати на рахунок у банку. Деякі підприємства, що не мають справи з готівкою в своєю роботі, несуть істотні витрати на доставку її до місця видачі, на охорону інкасаторів. Усього цього можна уникнути, якщо перелічувати заробітну плату на рахунок працівника в банку.

3. Створити спеціальний консультаційний відділ, який надавав би інформаційні і консультаційні послуги. В його задачі входило би видання аналітичних оглядів по різних напрямках: ринок валюти, грошовий ринок, ринок цінних паперів, новини оподатковування, макроекономічна ситуація та інше. Споживачами цієї інформації будуть юридичні особи, що працюють на зовнішньому ринку; приватні особи, що мають цінні папери і іноземну валюту; фінансові і інвестиційні компанії міста

4. Ввести посаду банківського контролера, в обов'язки якого буде входити

- перевірка довідок про доходи (ким видана, строки видачі);
- перевірка в бухгалтерії підприємства позичальника про надану довідку про доходи;
- виявлення фінансового стану клієнта і визначення класу позичальника в спеціальній програмі «Ощадбанку»;
- впровадити спеціальну програму за якою банківський контролер міг швидко виявити заборгованість по кредиту;
- знаходити боржників по кредиту і виявляти причини не сплати.
- попереджати боржників по кредитним карткам про наростання процентів.

5. Ввести посаду інформаційного агента - розповсюджувача, який би займався розповсюдженням нових продуктів і інформував би населення про

споживче кредитування, а головне знаходив клієнтів на довгострокове кредитування, наприклад надання кредитів на авто.

6. В бюро кредитних історій ТОВ «Українське бюро кредитних історій» «Ощадбанку» увести вдосконалену систему інформування:

- клієнт-позичальник звертається в банк за кредитом.
- банк запитує дозвіл у позичальника на одержання його кредитної історії з ТОВ «Українське бюро кредитних історій». Позичальник дає банку письмовий дозвіл.
- банк робить запит у ТОВ «Українське бюро кредитних історій», одночасно інформуючи про дозвіл клієнта-позичальника.
- ТОВ «Українське бюро кредитних історій» робить запит титульної частини кредитного звіту в центральний каталог кредитних історій.
- центральний каталог передає звіт, що містить титульну частину, і ім'я бюро кредитних історій, де перебуває кредитна історія клієнта. ТОВ «Українське бюро кредитних історій» запитує інформацію в додаткових джерелах інформації. У тому випадку, якщо інформація про позичальника втримується в додаткових джерелах, вона додається до звіту за бажанням автора запиту.
- ТОВ «Українське бюро кредитних історій» надає звіт банку.
- банк на підставі отриманого єдиного кредитного звіту приймає рішення й або надає, або відмовляє клієнтові у видачі кредиту

7. Розробити програму трьох кроків адаптації клієнта:

Крок 1. Зустріч із ініціативи банку співробітників відділу клієнтських відносин з особою, що приймає на фірмі-клієнті фінансові рішення й визначення з ним всієї програми взаємин з банком: регламенту взаємодії, знання й виконання діючих у банку стандартів і порядків, системи преференцій для клієнтів, можливостей їхнього росту, одержання інформації про порядок зустрічей з керівництвом банку й ряд інших важливих для клієнта проблем. Добре, коли така зустріч іде не в банку, а на базі клієнта, і наприкінці бесіди

клієнтові залишається так називана пам'ятка новому клієнтові, куди входять всі необхідні інформаційні й пояснювальні матеріали (графіки, положення, порядки й т.п.).

Крок 2. Бесіди в банку з технічним працівником - представником нового клієнта, що здійснює оперативну взаємодію клієнта з банком. Така зустріч корисна в банку, у його операційному відділі, де в ході особистої бесіди такого представника зі співробітником операційного відділу визначається схема робочої взаємодії, відбувається процес й особистої “притирання” цих працівників друг до друга, що важливо для процесу тривалих й успішних відносин клієнта й банку. Важливо, що така зустріч іде знову з ініціативи банку й проявляється відверте бажання банківських співробітників створити нормальні умови для роботи із клієнтом.

Крок 3. Розсилання інформаційного листа відділу клієнтських відносин у продуктові відділи (філії, операційні каси) з повідомленням про прихід нових клієнтів й їхньою короткою характеристикою (хто вони, на що орієнтовано, їхньої особливості при обслуговуванні). Такий обіг страхує ризики неухважного відношення тих співробітників, хто сам не займався важким процесом умовлянь і залучення клієнта, хто схильний до формального відношення до клієнта.

Всією роботою по адаптації нового клієнта буде займатися відділ клієнтських відносин при оптимальному строку такої адаптації від 1 до 3 місяців.

8. Запропонуємо деякі рекомендації в створенні конкурентних клієнтських бізнес-технологіях:

- впровадити постійний моніторинг за станом діючих у банку клієнтських технологій, своєчасну їхню корекцію з урахуванням вимог і змін НБУ. Співробітники повинні знати ці бізнес-технології й бездоганно їх виконувати. На жаль, досить часто в банках (особливо невеликих) не вирішені організаційні питання як розробки таких технологій, так й їхніх змін і навчання

співробітників діям з урахуванням змін. До того ж необхідно думати про своїх конкурентів, знати їхньої дії по вдосконаленню в області клієнтських відносин, передбачити свої адекватні дії на ті зміни, що вживають банки-конкуренти.

- розробити і затвердити клієнтську технологію. У відчутті комфортного перебування клієнта в банку важливе значення має старанність і продуманість прийнятих у банку технологій обслуговування клієнтів. Всі процедури обслуговування клієнта (від прийому замовлення на послуги, продукт або товар до післяпродажного обслуговування) повинні бути прописані для фахівців з операцій обслуговування;

- впровадити бізнес –технології зручності обслуговування клієнтів. Не менш важлива умова - зручність для роботи й самих клієнтів, економія їхнього часу й коштів. Головна умова ефективності бізнес-технології в тім, що вона повинна увібрати в себе найсучасніші й найбільш успішні прийоми по обслуговуванню клієнтів, у тому числі й те, що вони повинні бути конкурентними стосовно подібним до технологій інших банків.

- створити групу банківських технологів. Необхідно продумати організаційну схему розробки таких технологій, вирішити центральне завдання - хто зі співробітників може увійти до складу такої групи (підрозділу) і професійно визначити найбільш оптимальний варіант дій. Світовий досвід показує: кращий варіант - це робота групи банківських технологів на постійній професійній основі; накопичується досвід, з'являються стандартні рішення; можна оперативно коректувати розроблені документи й ряд інших переваг. Порядок створення технологій досить простий - ураховуються всі законодавчі вимоги й обмеження по даній операції (інструкції, технічні умови, вказівки податкових, фінансових органів й органів влади), аналізується діюча практика власних (або конкуруючих) служб і розробляється варіант технологічної карти. Далі вона апробується в реальному процесі, ураховуються всі зауваження і пропозиції працюючих за даною технологією співробітників і приймається остаточне рішення.

- створити повний реєстр (список) всіх діючих у банку технологій по операціях із клієнтами. Тобто для того щоб знати, наскільки вони сучасні, скоректовані з обліком всіх останніх змін, і як вони застосовуються персоналом. Це буде завданням відділу клієнтських відносин.

9. Впровадимо деякі рекомендації в області підходу к клієнту і створення першого враження:

- перше правило невербального поведження при створенні позитивного враження - будьте рівним, але гостем.

- ніколи не тримайте сумку на колінах, коли сідаєте за стіл переговорів. Це провадить жахливе враження як на свідомому, так і на підсвідомому рівнях. На свідомому рівні здається, начебто людина боїться, що в нього зараз віднімуть сумку, на підсвідомому ж - сумка на колінах виглядає як додаткова перешкода. Цим ви демонструєте клієнтові, що ви його (до вашого нещастя й до його превеликого задоволення) боїтеся.

- виражайте впевненість. Але в жодному разі не перестарайтеся - не впадінюйтеся нав'язливому агентів. Знайте перше враження про людину на 38% залежить від звучання (тону й тембру) голосу, на 55% - від візуальних відчуттів (від "мови" жестів) і тільки на 7% - від вербального компонента (змісту вимовних їм слів). Якщо є неузгодженості тим часом, що ви говорите, і тим, як ви це говорите, клієнти вірять у друге.

10. Поліпшити якість обслуговування клієнтів і надавати оцінку:

- встановити систему визначення національного індексу задоволеності клієнтів, який буде з'єднувати в собі галузеві індекси задоволеності клієнтів. У українських умовах, на великий жаль, публіковані банківські рейтинги не містять оцінку думки клієнтів цих фінансово-кредитних установ по якості їхнього обслуговування, що, на нашу думку, є більшим недоліком у роботі як укладачів цих рейтингів, так й у роботі багатьох установ, особливо орієнтованих на роботу із клієнтами (банки, страхові компанії, пенсійні фонди, підприємства сфери торгівлі й обслуговування й ряд інших).

- створити партнерську підтримку комерційних зв'язків “клієнт-клієнту”. Якщо у вас багато клієнтів, ці клієнти з вами довго працюють і ви впевнені в порядності ваших клієнтів й їхнього бізнесу, то вкрай корисно для вашого авторитету й розвитку вашого бізнесу порекомендувати ваших клієнтів один одному, якщо вони зв'язані єдиним технологічним ланцюжком. Такі пропозиції можна оформити у вигляді бюлетеня для клієнтів, де систематизовані всі комерційні пропозиції ваших клієнтів, а можна використати сучасні інформаційні технології (дати клієнтові доступ в електронний банк так їхніх даних). Причому ефективно також пропозиція групи клієнтів, які закривають весь блок життєдіяльності іншого клієнта (охорона - виробнича діяльність - транспортні послуги - страхова діяльність й ін.).

- розробити кодекс прав клієнта банку. Розробка і реалізація зводу (кодексу) прав клієнта банку, причому нефінансового характеру (фінансові умови визначаються встановленою системою договорів із клієнтом). Мова може йти про право клієнта одержувати інформацію з банку, брати участь у певних заходах банку й банківських структур, висловлювати свої зауваження й пропозиції. Такі права, офіційно оформлені рішеннями керівництва банку й доступні клієнтові, серйозно впливають у позитивну сторону і на імідж банку.

11. Обмежити видачу довідок про заробітну плату в бухгалтерії на споживче кредитування. Сьогодні можливо взяти кредит в різних банках, наприклад взяти три кредити в різних банках при одній зарплаті, тим самим збільшити свою зарплату. Для банку дуже ризиковано таким чином видавати кредит, так як якщо це кредити без поручника ризик в тім, що людина кудись пропаде і кредити не виплатить.

12. Знизити відсоткову ставку на подійне кредитування і кредити під поручительство до 150000 грн. На сьогодні ставка складає 24%, а ми пропонуємо її знизити до 20%. Це буде вигідно і позичальнику і банку.

13. Створити спеціальні системи щоденного контролю за рівнем показників ліквідності, аналізу факторів які впливають на їх зміни. Це потрібно

для розпізнання ризиків незбалансованості ліквідності балансу та неплатоспроможності банку. Так як система керування ризиками незбалансованості балансу та неплатоспроможності банку орієнтується на потреби Національного банку країни про дотримання банками встановлених норм ліквідності та платоспроможності.

14. Провести локальну мережу з податковою службою по якій за деяких позичальників банк буде отримувати інформацію, особливо підприємців. А також впровадити в банк інспектора, який буде займатися цим питанням.

3.3 Удосконалення номенклатури банківських послуг

До основних банківських послуг в даний час як і раніше відносяться залучення внесків і подальше надання позик. Від різниці у відсотках по цих послугах банки і одержують найбільшу масу прибутку. Банківський продукт проходить в своєму розвитку ряд послідовних етапів: виведення продукту на ринок; зростання; зрілість; спад.

Найголовніша проблема банку, яка була виявлена в ході проведення аналізу – відсутність інноваційних процесів. Банк не може розвиватися, якщо в нього низька привабливість банківського обслуговування, застаріла система банківських послуг. Саме для підвищення цієї ефективності, виникає потреба в розробці та удосконаленні номенклатури банківських послуг з метою залучення клієнтської бази та розвитку бізнесу.

З метою підвищення ефективності банківської діяльності Донецької філії «Ощадбанк» можна запропонувати наступні заходи, які даються найбільш актуальними і котрих банк ще не робив:

- надання кредитів молодим людям;
- депозити для визначених соціальних груп;
- стимулювання банківських послуг;
- реклама.

Розглянемо їх детальніше.

Кредити на житло молодим людям (студентам і т.д.) – це не молодіжний кредит, але дана послуга зробить подвійну користь банку: залучить нових клієнтів і створить серед молоді визначений імідж банку.

Цей кредит можуть отримати будь-які особи, яким не більше 25 років під заставу нерухомості (або цієї ж квартири). Студент може отримувати дохід і сплачувати за квартиру, але якщо він не в змозі сплачувати кошти, то банк в цьому випадку не залишається в програвшій, тому що не виплачена квартира стає власністю банку. Банк може надавати кредит на 25–30 років. Розрахуємо середню доходність банку від надання кредиту студентам за відсотковою ставкою 5% річних з першим внеском 0,5% за кожним з варіантів вартості квартир. Розрахуємо який дохід матиме банк від надання кредитів 10 особам, при умові, якщо нарахування здійснюються рівними частками. Перший внесок студента буде складати $18000 \cdot 0,005 = 90$ дол. Сума, яку він повинен сплатити складає $18000 - 90 = 17910$ дол. На цю суму нараховуються відсотки (5% річних).

Загальна сума, яку отримує банк розраховується виходячи з того, що кредит був наданий на 30 років під 5% річних. Відповідні розрахунки доходності банку від надання кредиту зобразимо в табл. 3.1.

Таблиця 3.1 –Розрахунок доходності банку від надання кредиту, дол.

Середня вартість квартири, дол.	Перший внесок студента, дол.	Сума, яку особа повинна сплачувати у 1 місяць, дол.	Загальна сума, яку отримує банк, дол.	Сума відсотків, яка буде отримана банком за кредит, дол.
1 к. квартира 18000	$18000 \cdot 0,005 = 90$	$17910 \cdot 0,05 / 12 = 74,62$	$17910 \cdot 5\% \cdot 30 = 26865$	$26865 - 18000 = 8865$
2 к. квартира 30000	$30000 \cdot 0,005 = 150$	$29850 \cdot 0,05 / 12 = 124,38$	$29850 \cdot 5\% \cdot 30 = 44775$	$44775 - 30000 = 14775$
3 к. квартира 40000	$40000 \cdot 0,005 = 200$	$39800 \cdot 0,05 / 12 = 165,83$	$39800 \cdot 5\% \cdot 30 = 59700$	$59700 - 40000 = 19700$
4 к. квартира 55000	$55000 \cdot 0,005 = 275$	$54725 \cdot 0,05 / 12 = 228,02$	$54725 \cdot 5\% \cdot 30 = 82088$	$82088 - 55000 = 27088$

Сума відсотків з 10 осіб в кінці терміну кредитування, яка буде отримана банком за кредит, буде дорівнювати:

$$6 \cdot 8865 + 1 \cdot 14775 + 1 \cdot 19700 + 2 \cdot 27088 = 141841 \text{ дол.}$$

Отже, за допомогою надання такого кредиту на житло загальна сума процентних доходів складе 141841 дол.

В даний час АТ «Ощадбанк» пропонує кілька видів внесків: строковий вклад терміном зберігання 31 день; строковий вклад терміном збереження 100 днів; строковий вклад терміном збереження 1 рік.

На мою думку, для такого, як «Ощадбанк», який має достатньо філій по області, це не так вже багато. Тому можна створити ще якийсь вид внеску, наприклад «Молодіжний» для молодих людей. Як стимул для відкриття цього виду внеску, можна запропонувати не обмежувати як мінімальну суму операцій по рахунку, так і кількість операцій. Ця послуга може не принести прибуток в короткостроковому плані, але в довгостроковому вона може залучити майбутніх клієнтів. Треба помітити, що банк використовує прості ставки нарахування відсотків. Розглянемо найвигідніший варіант внеску для клієнта банку, при різних складних ставках доходності.

Запропонуємо АТ «Ощадбанк» 3 варіанти нарахування відсотків за коштами на депозитному рахунку банку. За першим варіантом, нарахування здійснюються 1 раз на рік за ставкою 25% річних; за другим варіантом – щомісяця за ставкою 23% річних; за третім 24,5% річних. Обґрунтуємо найвигідніший варіант вкладу за формулою 3.1.

$$PV = FV_n * \frac{1}{(1+r)^n}, \quad (3.1)$$

де PV – сума грошових коштів, вкладених в окремий період;

FV_n – майбутня вартість грошових коштів, грн.;

$\frac{1}{(1+r)^n}$ – фактор поточної вартості.

За різними варіантами нарахування відсотків визначимо найвигідніший варіант внеску:

1. $1 / (1+0,26) = 0,79$;
2. $1 / (1+0,23/12)^{12} = 1,255$

$$3. / (1+0,245/2)=1,26$$

Найвигідніший варіант внеску клієнта – нарахування відсотків двічі на рік за ставкою 24,5% річних.

Банк повинен пропонувати клієнтам ті види внесків, які найбільш популярні (короткострокові). Банк пропонує вид внеску з безперервним нарахуванням відсотків. Розглянемо такий депозитний внесок (з щомісячним нарахуванням відсотків), при якому і банк і клієнт будуть задоволені (табл. 3.2).

Таблиця 3.2 –Ставки відсотків АТ «Ощадбанк»

Пропозиція банку, % річних	Авторська пропозиція, % річних	Різниця у відсотках, %
3 міс. – 11%	3 міс. – 10,5%	0,5%
6 міс. – 13%	6 міс. – 12%	1%
12 міс. – 16%	12 міс. – 14%	2%

Якщо особа покладе кошти на довготривалий період, то в кінці строку отримає певну купу грошей, які були отримані у вигляді відсотків за те, що банк розпоряджався цими коштами за власним бажанням. Розглянемо вид внеску з щомісячним нарахуванням відсотків, при якому клієнт буде отримувати кошти кожного місяця, а банк в свою чергу буде отримувати різницю відсотків, представлену у табл. 3.2.

Розрахуємо відсотки, які буде отримувати клієнт, якщо сума позики дорівнюватиме 200000 грн. у табл. 3.3.

Таблиця 3.3 – Розрахунок відсотків за кошти покладені на депозитний рахунок у банку

Отримані відсотки за пропозицією банку, грн.	Отримані відсотки за авторською пропозицією, грн.	Різниця у відсотках, грн.
$200000 \cdot 0,11/12 = 1830$	$20000 \cdot 10,5/12 = 1750$	80
$200000 \cdot 0,13/12 = 2170$	$20000 \cdot 12/12 = 2000$	170
$200000 \cdot 0,16/12 = 2670$	$20000 \cdot 14/12 = 2330$	340

В цьому випадку і клієнт залишиться задовільний, тому що буде отримувати нарахування кожного місяця, і банк, тому що, по–перше, він буде користуватися коштами клієнтів, які на той момент знаходяться в розпорядження банку а, по–друге, отримує відсоток від внеску. Виходячи з цього розрахунку, банк отримує 590 грн. з депозитного вкладу трьох осіб.

Для стимулювання збуту всіх запропонованих послуг АТ «Ощадбанк» насамперед, необхідно застосовувати рекламу. У нашому банку відсутній підрозділ, що займається рекламою. Уся реклама банку, що з'являється в засобах масової інформації, є продуктом творчості окремих підрозділів, чії послуги вона рекламує. Таким чином, в «Ощадбанку» відсутній єдиний рекламний напрямок, не створюється імідж банку, немає єдиного стилю для всіх рекламних оголошень. Тому запропонуємо створити рекламний відділ, або доручити розробку реклами організаціям, які цим займаються.

Розглянемо витрати, які може понести банк, застосувавши в своїй діяльності рекламу (табл. 3.4).

Таблиця 3.4 –Розмір витрат від рекламної діяльності

Розмір	в мм	Ціна, USD	Ціна, EUR
1 колонка х 1 inch	38 х 25	14.65	10
1 колонка х 2 inch	38 х 50	29.29	20
2 колонки х 1 inch	81 х 25	29.29	20
2 колонки х 2 inch	81 х 50	58.56	40
3 колонки х 2 inch	124 х 50	87.83	60
2 колонки х 4 inch	81 х 100	117.13	80

Щоб розмістити 2 колонки х 4 inch, необхідно витратити 117,13 дол. одноразово. Але при цьому споживачі будуть масово проінформовані, будуть звертатись до відділень за вигідними пропозиціями. Акцент у рекламі: надійність банку (можна використовувати у своїх цілях авторитетні рейтинги), історія банку, внесок банку в розвиток регіону.

На наш погляд, після впровадження запропонованих заходів, банк зможе збільшити потік клієнтів, що сприятиме зростанню доходу і підвищенню конкурентоспроможності банку

Висновки до розділу 3

В третьому розділі дипломної роботи запропоновані заходи, що сприятимуть підвищенню ефективності діяльності філії Донецьке обласне управління АТ «Ощадбанк», а саме: розроблений комплекс пропозицій щодо нормативно - правового регулювання споживчого кредитування та механізму надання споживчих кредитів в ТВБВ № 10000/0218.

В роботі було запропоновані заходи щодо удосконалення номенклатури банківських послуг. Наприклад, за допомогою надання кредиту на житло загальна сума процентних доходів складе 141841 дол., за допомогою нарахування складних відсотків за коштами на депозитному рахунку банку, він отримувє 590 грн. з депозитного вкладу трьох осіб.

Для стимулювання збуту всіх запропонованих послуг АТ «Ощадбанк» в дипломній роботі запропоновано застосування реклами. Вона дозволить створити імідж банку, збільшить потік клієнтів а також дозволить створити єдиний стиль для всіх рекламних оголошень.

ВИСНОВКИ

Банківська система України є прогресивним надбанням суспільства періоду незалежності і реально виконує свої суспільні функції, а саме: забезпечує стабільність національної валюти, здійснює розрахунки і платежі, акумулює вільні кошти і спрямовує їх у найбільш ефективні галузі економіки.

Нині життя ставить перед банківською системою завдання здійснення якісних внутрішньо–системних змін. Їх треба вирішити, аби галузь була готова до економічного зростання та інвестиційного процесу, аби завтра банки не стали гальмом реформ замість того, щоб бути їхнім локомотивом. Адже без надійного і сильного банківського сектора не може бути успішна економічна політика будь-якого уряду.

Ефективна господарська діяльність підприємства в сучасних умовах висуває нові вимоги до реалізації функцій управління. На підставі проведених досліджень вирішено наукове завдання щодо обґрунтування економічної діагностики як самостійного елементу процесу управління фінансово–господарською діяльністю суб'єкта господарювання.

Відповідно до загальної мети і конкретних задач, які були поставлені в роботі, результати дослідження сформулюємо в наступних висновках.

В першому розділі дипломної роботи були розглянуті теоретичні аспекти управління банківською діяльністю.

В другому розділі роботи була, по–перше дана загальна характеристика філії Донецьке обласне управління АТ «Ощадбанк», та була проаналізована існуюча система управління в банку. Треба сказати, що для отримання максимального результату, існуючу систему управління на підприємстві треба удосконалювати. АТ «Ощадбанк» досягне підвищення якості прийняття управлінських рішень за рахунок впровадження сучасних технологій підтримки управлінських рішень.

По-друге, проаналізовані основні показники діяльності філії Донецького обласного управління АТ «Ощадбанк». З проведеного аналізу фактичних економічних показників діяльності банку можна зробити висновок, що чистий процентний дохід на протязі 2018-2020 роках збільшився на 1755,95 %, доходи збільшилися на 193,63 %, чисті витрати на формування резервів зменшилися на 760,07%, прибуток після оподаткування збільшився на 2856,72%, активи банку перевищують його зобов'язання на 1222916,56 грн., що в відносному значенні складає 6,65 %; 2020 рік для діяльності відділення став незрівняним з попередніми роками, відділення отримало непоганий чистий прибуток в сумі 282827,16 грн. Взагалі, діяльність банку заснована на обслуговуванні клієнтів: відкритті кредитних карт, прийом населення при наявності кредитної карти, касове обслуговування клієнтів, електронні ваучери, видача й оформлення кредитів , депозити, поточні рахунки. А також індивідуальне обслуговування корпоративного бізнесу, розвиток програм: "На виплат" , "Житло в кредит", "Авто в кредит".

Таким чином, варто відмітити стабільність роботи філії Донецького обласного управління АТ «Ощадбанк». Активи повністю покривають зобов'язання, ліквідність банку - в межах допустимого значення. Це сприяє подальшому розвитку споживчого кредитування.

Проаналізувавши організаційні заходи реалізації споживчого кредитування в сучасних умовах господарювання можна зробити такі висновки: в філії Донецького обласного управління АТ «Ощадбанк» передбачені всі можливі ситуації, що можуть виникнути на будь-якому етапі споживчого кредитування та розроблені чіткі програми дій в даних ситуаціях, особливо це актуально при роботі з нестандартними кредитами, коли від кредитного працівника вимагають нестандартних рішень ситуації, що склалася; використавши рейтингову методику оцінки, для оцінки кредитоспроможності позичальника - фізичної особи та рейтингові методики оцінки кредитоспроможності інших банків можна зробити висновок про те, що

методика оцінки кредитоспроможності в АТ «Ощадбанк» розроблена на високому рівні; при укладанні кредитного договору банк свої дії проводить на основі законодавчої бази споживчого кредитування. Але так, як результатом розширення спектра роздрібних банківських послуг і продуктів та індикатором довіри до банку є істотне збільшення клієнтів фізичних осіб, оформлення споживчих кредитів, то впровадження пропозицій щодо механізму надання споживчих кредитів в ТББВ філії Донецьке обласного управління АТ «Ощадбанк» приведе до покращення умов і роботи банку, а також підвищення його іміджу.

В третьому розділі дипломної роботи запропоновані заходи, що сприятимуть підвищенню ефективності діяльності філії Донецьке обласне управління АТ «Ощадбанк», а саме: розроблений комплекс пропозицій щодо нормативно - правового регулювання споживчого кредитування та механізму надання споживчих кредитів в ТББВ № 10000/0218.

В роботі було запропоновані заходи щодо удосконалення номенклатури банківських послуг. Наприклад, за допомогою надання кредиту на житло загальна сума процентних доходів складе 141841 дол., за допомогою нарахування складних відсотків за коштами на депозитному рахунку банку, він отримує 590 грн. з депозитного вкладу трьох осіб.

Для стимулювання збуту всіх запропонованих послуг АТ «Ощадбанк» в дипломній роботі запропоновано застосування реклами. Вона дозволить створити імідж банку, збільшить потік клієнтів а також дозволить створити єдиний стиль для всіх рекламних оголошень.

Організаційні заходи, запропоновані автором, позитивно оцінені банком, розглянуті на засіданні у відділі та рекомендовані керівництвом до впровадження.

Всі задачі, поставлені в роботі, були розв'язані, а запропоновані пропозиції набудуть подальшого розвитку на досліджуваному підприємстві.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Конституція України К.: Преса України, 1997. – 80 с.
2. Про банки і банківську діяльність: Закон України від 20 вересня 2001 року (із змінами, внесеними Законом України від 27 квітня 2007 року.) // Відомості Верховної Ради України.- 2002.- № 5.- Ст.30; Відомості Верховної Ради України.- 2007.- № 2.- Ст.15.
3. Про господарські товариства: Закон України від 11 травня 2000 року (із змінами, внесеними Законом України від 27 квітня 2007 року.) // Відомості Верховної Ради України.- 2000. - № 32. - Ст. 256.; Відомості Верховної Ради України.- 2007. - № 33. - Ст. 440.
4. Про захист прав споживачів: Закон України від 10 січня 2002 року (із змінами, внесеними Законом України від 13 січня 2006 року.) 13 січня 2006 року // Відомості Верховної Ради України.- 2002.- № 17.- Ст.120; Відомості Верховної Ради України.- 2006. - № 7. - Ст. 84.
5. Про Заставу: Закон України від 21 грудня 2000 року (із змінами, внесеними Законом України від 27 квітня 2007 року.)// Відомості Верховної Ради України.- 2007.- N 33.- Ст.440.
6. Про іпотеку: Закон України від 5 червня 2003 року. (із змінами, внесеними Законом України від 23 лютого 2006 року.) // Відомості Верховної Ради України.- 2003. - № 38. - Ст. 313.; Відомості Верховної Ради України.- 2006. - № 31. - Ст. 268.
7. Про Національний банк України : Закон України від 17 лютого 2000 року (із змінами, внесеними Законом України від 20 грудня 2005 року.) // Відомості Верховної Ради України.- 2000.- №14-16 .- Ст121.; Відомості Верховної Ради України.- 2006.- № 9.- Ст.96.
8. Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг (із змінами, внесеними Законом України від 15 грудня 2005 року.):

Закон України від 12 липня 2001 року (із змінами, внесеними Законом України від 15 грудня 2005 року) // Відомості Верховної Ради України.- 2002.- №14 . - Ст.104; Відомості Верховної Ради України.- 2006.- №13 . – Ст. 110.

9. Господарський кодекс України - К.: Видавничий Дім “Ін Юре”, 2007. – 320с.

10. Цивільний кодекс України: Офіційний текст // Міністерство юстиції України. – К.: Юрінком Інтер, 2004. - 404с.

11. Положення про здійснення банками фінансового моніторингу, затверджене постановою Правління НБУ від 14.03.2015. //Законодавчі і нормативні акти з банківської діяльності. - 2015. - № 10. - Ст. 23-24.

12. Положення АТ «Ощадбанк» про споживче кредитування громадян України протокол №8 від 2.03.20195 року.

13. Положення про порядок формування та використання резерву для відшкодування можливих втрат за кредитними операціями банків, затвердженого постановою Правління Національного банку України від 06.07.2000 N 279 (зі змінами та доповненнями від 19.03.2000N83) // Законодавчі та нормативні акт з банківської діяльності. – 2007 . - № 4.

14. Інструкція про порядок регулювання діяльності банків в Україні, затверджена постановою Правління Національного банку України від 28 серпня 2011 р. № 368 // Законодавчі і нормативні акти з банківської діяльності. - 2011. - № 10. - С. 3-35.

15. Алексєєнко МД. Капітал банку: питання теорії і практики. Монографія. – К.,– 2015. – 244 с.

16. Батковський В.А. Рейтингова оцінка діяльності банків // Фінанси України. – 2014. - №5-С.145-151.

17. Бушуєва І. Основні шляхи забезпечення прибутковості комерційного банку // Банківська справа. –2017. - №5. – С.28 –30.

18. Васильченко З.М. Банківська діяльність в умовах глобалізації економіки // Фінанси України. – 2014. -№5. – С.124-130.

- 19.Васюренко О.В. Банківські операції: навч. пос. К.: Т-во “Знання, КОО. – 2012. – 255 с.
- 20.Владичин У.В. Роль кредитування в економічному зростанні України // Фінанси України. – 2014. – С.96-103
21. Воцилко М. Основи управління ризиками у банківській справі // Вісник НБУ. – 2013. – №11. – С. 49-53.
- 22.Дмитрієва О.А. Оптимізація депозитної діяльності банку // Фінанси України. – 2014. - №5. – С.138-144.
- 23.Дзюблюк О. В. Організація грошово-кредитних відносин суспільства в умовах ринкового реформування економіки. - К.: Поліграф-книга, 2012. – 512 с.
24. Колосников В.И. Банковское дело –М.: ТЕСИС, 2016. – 464 с.
25. Кочетков В.М. Основи управління комерційним банком. –К. : Знання-прес, 2016. – 79с.
26. Луцишин З.О. Трансформація світової фінансової системи в умовах глобалізації.- К.: ЦНЛ, 2016.-350 с.
27. Панова Г. Банковское обслуживание частных лиц. – М.:АО ДИС, 2016. – 352с.
28. Пшик Б.І. Ситуаційне моделювання діяльності комерційного банку: Навч. посібн. – Л.:ЛБІ НБУ, 2013. – 191 с.
- 29.Примостка Л. Управління активами і пасивами комерційного банку // Вісник НБУ. – 2019. – № 2.
- 30.Раєвський К., Раєвська Т. Методичні рекомендації щодо економічного аналізу діяльності комерційних банків. – Л.: ЛБІ НБУ, 200 . – 248с .
31. Роуз П.С. Банковский менеджмент: предоставление финансовых услуг / Пер. с англ. М.: Дело, 2016. – .474с.
- 32.Стойко О.Я. Банківські операції. –К.: КНЕУ, 2015. – 258с .
- 33.Сусіденко В.Т. Організація і методика управління кредитною діяльністю комерційного банку –К.: МАУП, 2013. – 238с .

34.Трофимова Е. Банковские системы стран СНГ: разные перспективы, но общие риски // Банковские технологии.- 2015.- № 2.

35. Шульга Н.П. Оцінка кредитоспроможності клієнта: рекомендації банкіру при видачі кредиту – К.: КНЕУ,2014. – 59с .