

ДВНЗ «Донецький національний технічний університет»
Факультет економіки та менеджменту
Кафедра управління і фінансово-економічної безпеки

«До захисту допущено»
Завідувач кафедри
_____ Ольга ПОПОВА
(підпис)
«__» _____ 2022 р.

ВИПУСКНА КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА
освітнього ступеня «магістр»

на тему: « Організація та контроль кредитування фізичних осіб банком»

Виконала студентка ІІ курсу, групи ФІКм-21а
Спеціальності 072 «Фінанси, банківська справа та страхування»
освітньо-професійна програма підготовки «Фінанси і кредит»

Цибуленко Яна Павлівна

Керівник: к.е.н., доцент, доцент кафедри управління
і фінансово-економічної безпеки КАТРАНЖИ Леонід

(підпис)

Рецензент: доктор філософії, доцент кафедри економіки
підприємства ПАНКОВА Марія

(підпис)

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

Студент _____
(підпис)

Луцьк–2022 р.

ДВНЗ «Донецький національний технічний університет»

Факультет економіки та менеджменту

Кафедра управління і фінансово-економічної безпеки

Освітній ступінь магістр

Напрямок підготовки (спеціальність) 072 Фінанси, банківська справа та страхування

(шифр і назва)

ЗАТВЕРДЖУЮ:

Завідувач кафедри УФЕБ

_____ /Попова О.Ю./

“ ____ ” _____ 20__ року

ЗАВДАННЯ НА ВИПУСКНУ КВАЛІФІКАЦІЙНУ РОБОТУ СТУДЕНТУ

Цибуленко Яна Павлівна

(прізвище, ім'я, по батькові)

1. Тема роботи «Організація та контроль кредитування фізичних осіб»

керівник роботи Катранжи Л.Л., к.е.н., доц.

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

затверджені наказом по університету від „26” вересня ____ 2022 р. № 442

2. Строк подання студентом роботи 15 грудня 2022 р.

3. Вихідні дані до роботи: фінансова звітність АТ «Ощадбанк», наглядова статистична звітність НБУ щодо функціонування банківського сектору, підручники, фахові періодичні видання, монографії та ін.

4. Зміст розрахунково-пояснювальної записки (перелік питань, які потрібно розробити): дослідження теоретичних аспектів банківського кредитування фізичних осіб, вивчення практики кредитної діяльності АТ Ощадбанк та аналіз ефективності здійснення банком кредитування, розробка пропозицій щодо удосконалення управління кредитування фізичних осіб.

5. Перелік графічного матеріалу (з точним зазначенням обов'язкових креслень: таблиці, рисунки).

6.Консультанти розділів проекту (роботи)

Розділ	Прізвище, ініціали та посада консультанта	Підпис , дата	
		Завдання видав	Завдання прийняв
I	к . е. н. доцент Катранжи Леонід	4.10.2022	31.10.2022
II	к . е. н. доцент Катранжи Леонід	01.11.2022	24.11.2022
III	к . е. н. доцент Катранжи Леонід	25.11.2022	05.12.2022

7.Дата видачі

завдання 11.02.2022

КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН

№ з/п	Назва етапів дипломного проекту (роботи)	Строки виконання етапів проекту (роботи)	Примітка
1	Видача завдання та складання плану випускної кваліфікаційної роботи	03.10.22	Виконано
2	Дослідження теоретичних джерел та підготовка I розділу роботи	4.10.22-31.10.22	Виконано
3	Аналіз функціонування банку та підготовка II розділу	01.11.22-24.11.22	Виконано
4	Дослідження практики вдосконалення систем контролінгу та підготовка III розділу	25.11.22-05.12.22	Виконано
5	Оформлення роботи та подання на кафедру та підготовка до захисту	06.12.22-15.12.22	Виконано

Студент

_____ ЦИБУЛЕНКО Яна
(підпис)

Керівник проекту (роботи)

_____ КАТРАНЖИ Леонід
(підпис)

АНОТАЦІЯ

Цибуленко Я. П. Організація та контроль кредитування фізичних осіб банком / Випускна кваліфікаційна робота на здобуття освітнього ступеня «магістр» за спеціальністю 072 Фінанси, банківська справа та страхування, освітньо-професійна програма підготовки «Фінанси і кредит». – ДВНЗ ДонНТУ, Луцьк, 2022.

Кредитування фізичних осіб – це зовнішнє фінансування потреб населення. Автором у випускній кваліфікаційній роботі виявлено основи організації та контролю кредитування фізичних осіб банком, розроблені рекомендації, щодо кредитування населення на прикладі АТ «Ощадбанк». В першому розділі роботи приведено теоретичні аспекти кредитування фізичних осіб, економічна сутність кредитування фізичних осіб, організаційно-правове забезпечення здійснення банком операцій кредитування. В другому розділі приділено увагу аналізу кредитної діяльності АТ «Ощадбанк». Оцінено підходи аналізу кредитного портфелю АТ «Ощадбанк». Третій розділ присвячено удосконаленню управління кредитування фізичних осіб.

Результатом виконання кваліфікаційної роботи є приділення уваги пріоритетних напрямів кредитування фізичних осіб у роботі банківських установ на прикладі АТ «Ощадбанк», що сприятиме підвищенню прибутковості.

КРЕДИТ, КРЕДИТНИЙ ПОРТФЕЛЬ, КРЕДИТНА ДІЯЛЬНІСТЬ, КРЕДИТУВАННЯ ФІЗИЧНИХ ОСІБ, ОПЕРАЦІЇ КРЕДИТУВАННЯ.

SUMMARY

Tsybulenko J.P. Organization and control of lending to individuals by the bank /Graduation qualification work for the degree of «Master» in the specialty 072 Finance, banking and insurance, educational and professional training program «Finance and credit». – SHEI DonNTU, Lutsk, 2022.

Lending to individuals is external financing of population needs. In the final qualification work, the author revealed the basics of the organization and control of lending to individuals by the bank, developed recommendations for lending to the population on the example of JSC «Oschadbank». The subject of the study is the lending operations of individuals at JSC «Oschadbank». The search for general forms of lending to individuals should be done both by bank specialists and economists.

This should stimulate the interest of more and more individuals in the consumption of lending, make credit an affordable means of improving the well-being of every citizen. The first section of the work presents the theoretical aspects of lending to individuals, the economic essence of lending to individuals, and the organizational and legal support for the bank's lending operations. In the second section, attention is paid to the analysis of credit activity of JSC «Oschadbank».

Approaches to the analysis of the credit portfolio of «Oschadbank» JSC were evaluated. The third section is dedicated to improving the management of lending to individuals. The result of the qualification work is to pay attention to the priority areas of lending to individuals in the work of banking institutions, on the example of JSC «Oschadbank», which will lead to an increase in profitability on the financial market.

CREDIT, CREDIT PORTFOLIO, CREDIT ACTIVITY, LENDING TO INDIVIDUALS, LENDING OPERATIONS.

ЗМІСТ

ВСТУП.....	7
РОЗДІЛ 1 ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ БАНКІВСЬКОГО КРЕДИТУВАННЯ ФІЗИЧНИХ ОСІБ.....	9
1.1 Економічна сутність кредитування фізичних осіб банківськими установами.....	9
1.2 Організаційно-правове забезпечення здійснення банками операцій кредитування фізичних осіб.....	13
1.3 Управління діяльністю банку в сфері роздрібного кредитування.....	19
Висновок до розділу 1.....	29
РОЗДІЛ 2 АНАЛІЗ КРЕДИТНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ АТ «Ощадбанк».....	30
2.1 Організаційно-економічна характеристика комерційного банку.....	30
2.2 Аналіз кредитного портфелю АТ «Ощадбанк».....	38
2.3 Оцінка ефективності кредитування АТ «Ощадбанк» фізичних осіб.....	42
Висновок до розділу 2.....	52
РОЗДІЛ 3 УДОСКОНАЛЕННЯ УПРАВЛІННЯ КРЕДИТУВАННЯ ФІЗИЧНИХ ОСІБ.....	53
3.1 Формування організаційно-економічного механізму ефективного регулювання банківського кредитування.....	53
3.2 Клієнтоорієнтований підхід до розробки і реалізації роздрібних банківських продуктів.....	60
3.3 Забезпечення безпеки кредитування фізичних осіб.....	69
Висновок до розділу 3.....	76
ВИСНОВКИ.....	77
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	80
ДОДАТКИ.....	83

ВСТУП

Кредит – це форма реалізації кредитних відносин або надання ресурсів у тимчасове використання на умовах повернення. Установи банків надають кредити тільки повнолітнім особам ,які мають джерело доходу : отримують заробітну плату , пенсію або інші доходи ,які проходять через банк, є акціонерами банку або мають депозитний рахунок .

Кредитування фізичних осіб – це велика частина економіки України. На протязі останніх років кредитування набуло поширення. Із-зі цього на сьогодні існує дуже багато міжбанківських конкуренцій . Виділяють такі особливості банківського кредитування осіб:

- Позичальник самостійно обирає банк , в якому клієнт би хотів отримати кредит, а наприклад фізична особа має одночасно брати кредит в декількох банках.
- Банківський кредит надається при укладанні кредитного договору між позичальником та банком.
- Якщо виникають, якісь питання з приводу кредитування ,то вони вирішуються на договірній основі між банком і позичальником

Таким чином, обрана тема є актуальною та вимагає подальшого дослідження.

Об'єктом дослідження роботи є кредитування фізичних осіб в АТ «Ощадбанк»

Предметом дослідження роботи теоретичні і практичні аспекти визначення , щодо заходів кредитування фізичних осіб банківської установи.

Метою випускної кваліфікаційної роботи є організація та контроль кредитування фізичних осіб банком на прикладі АТ «Ощадбанк».

Тобто в роботі представлені наступні завдання для досягнення поставленої мети:

- визначити економічну сутність кредитування фізичних осіб банківськими установами

- вивчення управління діяльністю банку в сфері роздрібного кредитування
- аналіз кредитної діяльності АТ «Ощадбанк»
- аналіз кредитного портфелю АТ «Ощадбанк»
- організаційно-економічна характеристика діяльності комерційного банку
- оцінка ефективності кредитування АТ «Ощадбанк» фізичних осіб
- формування організаційно-економічного механізму ефективного регулювання
- клієнтоорієнтований підхід до розробки і реалізації роздрібних банківських продуктів
- забезпечення безпеки кредитування

Методи дослідження використані в роботі : балансовий метод, кредитний моніторинг, порівняльний аналіз, розрахунок відносних величин.

При написанні роботи основою послужили теоретичні дослідження вітчизняних і зарубіжних учених, таких як А.Маслоу, Герцберг, Мак-Клелланд, фінансові і законодавчі документи АТ «Ощадбанк», законодавчі акти України, а також матеріали періодичного друку.

Робота виконана на матеріалах АТ «Ощадний банк України» (далі АТ «Ощадбанк»).

РОЗДІЛ 1 ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ БАНКІВСЬКОГО КРЕДИТУВАННЯ ФІЗИЧНИХ ОСІБ

1.1 Економічна сутність кредитування фізичних осіб банківськими установами.

Кредитування фізичних осіб на сьогодні відбувається разом з розвитком банку. Важливу роль у розвитку економічних відносин є виконання головної функції – підвищення грошової змоги населення та їх рівня життя. На протязі довгих років кредитування фізичних осіб дуже змінювалось, удосконалювалось та розвивалось. С кожним новим роком відбувається впровадження сучасних видів кредитів. (табл.1.1)

Табл. 1.1 Сучасні види банківських кредитів.

Сучасні види банківських кредитів	
Бланковий кредит	Консорціумний кредит
Револьверний кредит	Сезонний кредит
Іпотечний кредит	Кредитна лінія
Контокорентний кредит	Револьверний кредит
Ломбардний кредит	Онкольний кредит

Де :

- Бланковий кредит – це кредит, який надається на недовгий час постійним клієнтам на короткострокові потреби.
- Револьверний кредит – це кредит, який також надається на недовгостроковий термін під різні відсотки.
- Іпотечний кредит – кредит ,який видається під заставу нерухомого майна.

- Контокорентний кредит – це кредит, який видається не тільки у національній валюті, а і у іноземній, використовується не перевищуючи кредитну лінію.
- Ломбардний кредит – це кредит, який надається також під заставу малого майна такого як (золоті прикраси, телефони, побутова техніка та інше.) Надається на невеликий строк.
- Консорціумний кредит- надає позичальнику право використовуватись зі спеціально відкритого рахунку банку.
- Сезонний кредит – це кредит який надається на короткостроковий строк для покриття експлуатаційних видатків.
- Кредитна лінія – це коли клієнт, фізична особа отримує дозвіл на узгодження надання коштів під займ від банку.
- Револьверний кредит – це кредит який може автоматично поновлюватись або багаторазовий кредит.
- Онкольний кредит – позичальник має право позичати гроші до певної суми, а банк має право в будь-який момент в односторонньому порядку припинити кредитування.

Більш обґрунтовану характеристику ролі кредиту в економіці дав Август Цешковський. Він відмічав, що кредит робить капітали вільними, а натомість і здатним до обігу, а фінансові цінності – це відтворююча кров суспільного тіла, поживний і розподільчий елемент, умова його існування і розвитку; причому експлуатація кредиту – це експлуатація цінностей нації, найбільш ідеалізованих, найбільш вживаних, це експлуатація безпосередньо самих цінностей [1].

Н. Островська, яка вважає, що кредитна діяльність банку – це комплекс дій, спрямованих, окрім безпосередньої організації кредитного процесу, на досягнення високої ефективності кредитних вкладень, задоволення попиту на кредитні послуги, мінімізацію кредитного ризику та формування стійких конкурентних переваг у кредитній сфері [2, с. 8].

Кредит займає повноцінне місце в діяльності банку. Він може бути як ризиковим , так і прибутковим . Кредитування фізичних осіб важлива частина економіки і прибуткового сектору України. Так в 2020 році частка виданих Україною кредитів становила 25% ВВП , зростанню сприяв високий рівень дохідності з надання кредитування .Існують деякі етапи правового банківського кредитування фізичних осіб . Завдяки цим етапам можна упорядкувати відносини між банком і позичальником .

Види етапів:

- захист прав позичальника
- перевірка кредитоспроможності позичальника
- перевірка банком мінімізації ризику
- намір використання позичальником банківського кредиту
- прибутковість банку від надання кредиту
- взяття відповідальності кредитора за повернення позики

Завдяки зробленому аналізу сучасного становища кредитування фізичних осіб в Україні ,на сьогодні, до етапів, які перераховані вище відсутній правильний системний підхід. Тому, перш за все треба зробити спеціальне законодавство , завдяки якому можна було б закріпити правильну систему норм , спрямовану на ці етапи. Найголовнішим завданням про надання банківського кредиту в законодавстві є регламентація договірних відносин з приводу надання позику. Договір перед наданням кредиту позичальнику є одним з основних , так як банк завдяки цьому дізнається на скільки платоспроможною є фізична особа та який ризик буде існувати для банку надаючи позику.

В 1816 г. Метью Кері опублікував «Нариси з банківської справи», які безпосередньо присвячені питанням практичної політики, пов'язаної з торговими депресіями. Автор розглядає конкретну економічну ситуацію, що склалася в XIX столітті по закінченні війни, коли відбулося пожвавлення промисловості і торгівлі, набули поширення торгові операції. «Банки, які могли і повинні були стримувати такі прагнення, навпаки займалися його

заохочуванням і поширенням. Банки приймали векселі до оплати і в подальшому змінили цю політику, засвоївши діаметрально протилежну лінію, почали стрімко скорочувати свої позикові операції, що призвело до паралічі підприємництва. Внаслідок цього банкіри змінили політику і збільшили дисконтні операції, чим було призупинена лавина банкрутств підприємств. М.Кері вважав, що політика банків могла бути більш продуманою і тоді «промисловість, торгівля, зберегли би свій динамічний розвиток без всіх цих різких коливань, без стрімких підйомів і крутих падінь, які негативно впливають на щастя, незалежність та моральність»[3].

Альберт Галлатин в 1840-х роках також відмічав активну роль кредиту у формуванні кризи. «Всі активні торгові країни перебувають під впливом торгових криз. Окремі благополучні роки змінюються і призводять до надмірного розширення торгових операцій, а в подальшому до їх спаду, що призводить до потрясіння в сфері виробництва. Такі потрясіння повторюються частіше внаслідок посилення підприємливості, розширення межі кредиту та його зловживанням. Такої ж думки притримувалися окремі економісти і в 50-60-х роках дев'ятнадцятого століття. Зокрема, Вільям Ленгтон відмічав: «Русійна причина цих конвульсійних рухів полягає в неконтрольованому використанні кредиту». Клемент Жюгляр також підкреслював вплив кредиту на зростання кризи.

Джон Мілльс в 1867 році підготував доповідь про кредитні цикли і період торгової паніки, в якому наголошував про таємничі сили, які викликають надмірне розширення або скорочення обсягу торгівельних угод на протязі певного періоду. Він категорично заявляв, що «не підлягає сумніву та обставина, що майже кожні десять років відбувається величезне і раптове збільшення попиту на кредитному ринку, що супроводжується великими за обсягами і несподіваними потребами в кредиті, що призводить до тимчасового руйнування кредитної системи». Він зазначав, що «комерційний кредит проходить через всі перетворення, властиві життю індивіда: дитинство, перехід до зрілості, і смерть».

З наведених вище висловів, можна переконатись в тому, що автори говорять про існування зв'язку між великою кількістю кредитних операцій та порядковими змінами в обсязі виготовлення. Чим більше буде удосконалюватись вид кредиту та його умови і функції, тим більше буде зростати він в попиту у фізичних осіб.

На сьогодні так ,як країна знаходиться у стані війни , кредитування фізичних осіб десь у березні 2022 року напевно на невеликий час втратило свою актуальність. У зв'язку з тим , що багато фізичних осіб втратили свої бізнеси та постійний дохід, однак вже з травня 2022 року воно почало потрохи набувати свою активність та відновлюватись , не дивлячись ні на що, тому що життя продовжується , а значить , що і робота відновлюється та все потрохи набуває свого минулого стану життя.

Банки почали поповнювати джерела своїх резервів , продовжують видавати кредити, співпрацювати з іноземними інвесторами-партнерами та забезпечувати людей своєю продукцією. Фізичні особи-підприємці відновлюють свою працю в інших регіонах та працюють з банками , дуже допомагаючи тим самим нашій країні, якій це на разі необхідно.

1.2 Організаційно-правове забезпечення здійснення банками операцій кредитування фізичних осіб.

На сьогодні банківське законодавство України дуже багато має факторів заплутаності та ускладнень. Норми, які несуть відповідальність за успіх кредитування банків України, бувають дуже різні залежно від нормативно-правових актів, що значно ускладнює їх потребу в житті. Основні законодавчі акти – Закони України «Про Національний банк» та «Про банки і банківську діяльність» – удосконалюються та переробляються (перший закон, прийнятий 20 травня 1999 р. вже 7 разів , а другий, прийнятий 7 грудня 2000 року – вже вісім).

Незважаючи на те, що нормативно-правова система, яка несе відповідальність за головні права в банках, може використовуватись не тільки банківськими установами, а й їх клієнтами (як юридичними так і фізичними особами), на сьогодні найголовнішим завданням є - зробити цю систему легкою для клієнтів банку. Клієнту банку не потрібно знати всі терміни правової системи. Але ознайомитися з нормативно-правовою базою, яка регулює відносини між ним та банком, потрібно.

На сьогодні вже існують головні аспекти існування української банківської системи, включно кредитування. Це говорить, що є потреба таким чином узаконити документи, які мають правову основу функціонування грошей, вкладів та кредиту, це означає, що Банку потрібно починати роздивлятись таке поняття, як Банківський Кодекс. В цьому документі мають бути комплексно згруповані норми, які визначають основи правового регулювання банківської діяльності. Це основний документ, який несе найбільшу відповідальність про правову діяльність всіх банків України.

Кредитування фізичних осіб – це одна з головних частин діяльності банку, завдяки таким клієнтам-кредиторам банк може виконувати багато різноманітних операцій з кредитування та залучати нових позичальників. На сьогодні банки в змозі видавати кредити у сумі понад 1000000 млн. грн., завдяки таким сумам позику кредитор фізична особа має змогу на придбання нової техніки для свого підприємства або відкриття нових магазинів, філіалів тощо.

Можна виділити такі особливості банківського кредитування фізичних осіб [4; 5]:

- позичальник самостійно та вільно вибирає той банк, в якому б він хотів отримати позику.
- фізична особа має право одночасно брати позики в різних банках;
- банківський кредит надається при укладенні кредитного договору;
- всі питання, що виникають з приводу кредитування, вирішуються на договірній основі безпосередньо між банком і позичальником;

- згідно з договором, кожний із суб'єктів кредитних відносин бере на себе певні зобов'язання;
- у разі надання позичальникові кредиту в розмірі, що перевищує 10% власного капіталу («великі кредити»), комерційний банк повідомляє про кожний такий випадок в Національний банк.

Відповідно до статей 7, 15, 56 Закону України "Про Національний банк України", статей 5, 6 розділу I Закону України "Про споживче кредитування" та з метою впорядкування діяльності кредитних посередників банків у сфері споживчого кредитування Правління Національного банку України ПОСТАНОВЛЯЄ [6] :

" Фізична особа - кредитний посередник, фізична особа-підприємець - кредитний посередник, а також керівник (особа, яка виконує його обов'язки) юридичної особи, яка є кредитним посередником, повинні відповідати таким вимогам:";

- 1) належати до резидентів України відповідно до Податкового кодексу України;
- 2) мати достатній рівень знань у сфері споживчого кредитування та законодавства про захист прав споживачів фінансових послуг;
- 3) мати повну цивільну дієздатність;
- 4) мати бездоганну ділову репутацію.

Працівники кредитних посередників, які здійснюють обслуговування споживачів, повинні відповідати таким вимогам:

- 1) мати бездоганну ділову репутацію;
- 2) мати достатній рівень знань у сфері споживчого кредитування та законодавства про захист прав споживачів фінансових послуг.

Ділова репутація є бездоганною, якщо:

1) немає судимості, яка не погашена та не знята в установленому законодавством порядку, за злочини, передбачені статтями розділами VI, VII, XVII Особливої частини Кримінального кодексу України[6];

2) немає порушення (невиконання або неналежного виконання) зобов'язання фінансового характеру, сума якого перевищує 50 тисяч гривень (або еквівалент цієї суми в іноземній валюті), а строк порушення перевищує 30 календарних днів щодо будь-якого банку або іншої юридичної чи фізичної особи протягом останніх трьох років[6];

3) належно виконуються обов'язки як платника податків і зборів [підтверджується інформацією уповноваженого органу щодо стану розрахунків платника податків із бюджетом (про те, чи є або немає в платника заборгованості зі сплати податків, зборів) [6];]

4) немає протягом останніх 24 календарних місяців випадків притягнення кредитного посередника до відповідальності за порушення вимог законів України "Про споживче кредитування" і "Про захист прав споживачів", за порушення законодавства про захист прав споживачів фінансових послуг та/або випадків ухвалення судових рішень щодо порушення кредитним посередником прав споживачів фінансових послуг[6];

5) не позбавлено права займатися певною діяльністю згідно з вироком суду, що триває[6];

6) не було звільнення за статтями 40 (пункти 7, 8 частини першої цієї статті), 41 (крім пунктів 4, 5 частини першої цієї статті) Кодексу законів про працю України (протягом останніх п'яти років) [6];

7) не було адміністративного стягнення за порушення вимог банківського законодавства України, законодавства України у сфері запобігання та протидії легалізації (відмиванню) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансуванню тероризму та фінансуванню розповсюдження зброї масового знищення, законодавства про захист прав споживачів фінансових послуг (застосовується протягом одного року з дня настання такої події) [6];

8) не було факту перебування кредитного посередника в стадії ліквідації (припинення діяльності в результаті ліквідації) або факту порушення проти нього справи про банкрутство[6].

Згідно НБУ - Ключові показники розвитку економіки та фінансового сектору України за 2021 рік : кредити у гривні зросли на 24% - 742,4 млрд. грн.

Згідно з НБУ кредитно-грошова статистика жовтня 2022 р.

Табл. 1.2 Статистичні дані складені автором на основі .

Місяць	Усього надано, млн. грн.
Січень	1070800
Лютий	1050750
Березень	1047354
Квітень	1048177
Травень	1056217
Червень	1041668
Липень	1090751
Серпень	1083645
Вересень	1067756
Жовтень	1053276

Сформовано за [7]

Кредити фізичним особам надаються при таких умовах , де позичальник повинен принести свою довідку про доходи та з забезпеченням заставою. Заставодавцем може бути , як сам позичальник, так і третя особа – поручитель. Предмет застави обов'язково повинен належати на правах власності або позичальнику , або поручителю і бути вільним від інших обов'язків. Якщо предметом застави є автомобільний засіб, то договір застави повинен бути нотаріально засвідченим за місцем реєстрації. У разі, якщо заставою виступають цінності, то вони передаються у банк на схов. Видача позичальнику предмету застави виконується після того, якщо клієнт виконав всі умови кредитного договору. Якщо заставодавець хоче зробити заміну

предмета застави або закладу , то новий предмет за ліквідністю повинен буди не менше ніж попередній.

Розмір процентної ставки кредиту встановлюється банком самостійно залежно від попиту, виду кредиту, пропозиції кредиту в конкретному регіоні та інших факторів. Банк виставляє такий відсоток, щоб сума одержаних від позичальника коштів покривала витрати банку на надання даного кредиту , витрати на ведення справ та ще забезпечувала прибуток банку.

Для отримання кредиту позичальник повинен заключити договір з банком, в якому прописані умови видачі та порядок погашення кредиту, права, обов'язки і відповідальність обох сторін . Договір укладається одночасно з позичальником та поручителем.

При отриманні нового кредиту позичальник повинен повністю сплатити всі заборгованості за раніше одержаними кредитами або при наявності додаткового майна та доказу реальних можливостей платоспроможності банкових відсотків.

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

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 кредиту в філії Донецького обласного управління АТ «Ощадбанк» потрібні наступні документи:

- Паспорт або документ, що його заміняє, довідку про присвоєння ідентифікаційного коду.
- Довідку з місця роботи та інші документи , які свідчать про платоспроможність клієнту.
- документи, що підтверджують забезпечення кредиту (гарантію, поруку,
- договір страхування або застави майна) при надані кредиту на авто;
- та інші за умовами банку.

1.3 Управління діяльністю банку в сфері роздрібного кредитування

В 2021 році банківський ринок кредитування був дуже динамічним на видання кредитів фізичним особам , дуже активна була динаміка в сфері роздрібного дистанційного кредитування населення , але з 24 лютого 2022р. наша країна знаходиться у воєнному стані, тому це дуже сприяло на діяльність банків у сфері кредитування. Багато компаній припинили свою роботу у зв'язку з бойовими діями ,деякі переїхали ,також багато робітників переїхали. Але поступово відбувається відновлення кредитного становища країни.

На сьогодні банки вже починають відновлювати кредитні картки , ліміти, видавати такі види кредитів як : авто-кредитування, товарні кредити і зараз багато банків на шляху відновлення іпотечного кредитування. Звісно, у стані війни не такі великі обсяги надання кредитних послуг як до воєнного стану в країні, але попит є. Зараз банки підвищили процентні ставки кредитування , опираючись на те ,щоб позичальники мали стимул ,щодо швидкого погашення кредиту.

Західна частина нашої країни, найменше постраждала від бойових дій і тому там наразі більше попиту брати авто-кредити, або іпотечні кредити ,також є запити від забудовників , які звертаються до банків ,щодо пере-кредитування ,своїх покупців ,які брали житло в розстрочку , для того щоб

забезпечити банківські установи обіговими грошима , що наразі є дуже актуальним.

Зараз можуть розраховувати на отримання кредитування такі клієнти як:

- клієнти які мають дохід зараз(банк дивиться на поточну платоспроможність)
- клієнти які мають наявність початкового внеску
- клієнти, які знаходяться на безпечній території ,де немає активних бойових дій

Якщо клієнт – кредитор, знаходиться закордоном у зв'язку з тим ,що вимушений був покинути дімівку, то банки пропонують погашення кредитів на транзитні спеціальні рахунки на які клієнт скидає гроші, а банк через валютну позицію гасить кредит.

До основних продуктів роздрібного бізнесу належать [13]:

- пасивні продукти: строкові депозити, зарплатні проекти, пенсійні й соціальні рахунки, спеціальні поточні рахунки та дебетові картки (в т.ч. цифрові та віртуальні);
- активні продукти: авто-кредитування, споживче та іпотечне кредитування, кеш-кредити, кредитні картки, участь у державних програмах стимулювання енергоефективності;
- продукти, що генерують комісійний та торговий дохід: платежі фізичних осіб, внутрішні та міжнародні перекази, оренда індивідуальних сейфів, операції з обміну валют, операції з банківськими металами;
- додаткові сервіси: система дистанційного обслуговування «Ощад 24/7», кваліфікований електронний підпис.

З останніх новин : НБУ на сьогодні, працює над тим, щоб надати можливість брати кредити громадянам України , які вимушено покинули свої дімівки та виїхали до країн європейського союзу у зв'язку з тим, що там наразі перебувають 5,1 млн. переселенців. Для цього потрібно надати доступ

кредитних історій українців у європейські країни ,наразі тривають роботи, щоб скоріше це зробити.

Табл 1.3 Архітектура роздрібного кредитування банку [15 с.10]

Офіс	Бізнес-архітектура	Системна архітектура
Фронт-офіс	Сукупність бізнеспроцесів, процедур, нормативних документів, довідників, друкованих форм, організаційноштатних підрозділів, які забезпечують з боку банку взаємодію з клієнтом:	Сукупність інформаційних систем, включаючи бази даних і довідники, спрямовані на автоматизацію бізнес-процесів взаємодії з клієнтом:
Мідл-офіс	Сукупність бізнеспроцесів, процедур, нормативних документів (регламентів), довідників, друкованих форм, організаційно-штатних підрозділів, які забезпечують підготовку і прийняття рішень щодо видачі кредиту. Приклади підрозділів мідл-офісу - підрозділ перевірки позичальників у службі безпеки, підрозділ управління ризиками.	Сукупність інформаційних систем, включаючи бази даних і довідники, спрямовані на автоматизацію бізнес-процесів, пов'язаних з підготовкою і прийняттям рішень щодо видачі кредиту. Приклади інформаційних систем мідл-офісу – система перевірки позичальника в бюро кредитних історій, система розрахунку скорингового балу за кредитною заявкою.
Бек-офіс	Сукупність бізнеспроцесів, процедур, нормативних документів (регламентів), довідників, друкованих форм, організаційно-штатних підрозділів,	Сукупність інформаційних систем, включаючи бази даних і довідники, що здійснюють журнальний (регістровий) облік операцій, які надаються клієнтам.

Аналіз роздрібного - кредиту на авто.

Коли клієнт та банк приступають до складання договору , то банківські працівники мають надати свою роботу на основі правової системи. Цей кредит являється роздрібним, тому буде використовуватись правова система роздрібного кредитування. Для того, щоб отримати такий кредит позичальнику потрібно знати такі аспекти:

Перш за все , щоб отримати взагалі дозвіл на кредитування позичальнику потрібно подати до банку наступні документи:

- паспорт чи документ про присвоєння ідентифікаційного коду;
- довідку з місця роботи, щоб зрозуміти платоспроможність позичальника;
- документи, поручителя чи застави ;
- анкету - заявку;
- ксерокопії всіх сторінок паспорта, та паспорта дружини.
- про шлюб (якщо одружена особа).

Для того, щоб зрозуміти платоспроможність позичальника треба провести аналіз , як і по позичальнику так і для поручителя теж. Після того, як кредитні працівники отримують всі ці документи , вони вже приймають рішення ,щодо надання кредиту клієнту. Після приймання потрібно зробити такі аспекти як:

1. Скласти договір на заставу рухомого майна позичальника
2. Скласти договір на надання кредиту
3. Скласти договір купівля-продаж
4. Надати договір про особисте страхування.

Треба розуміти, що ключова особливість цього кредитування являється те , що позичальник бере авто у вигляді застави.

У 1 день проводяться основні заходи з часткового погашення кредиту між кредитором та покупцем авто. Тобто ми маємо отримати такий результат: отримання покупцем авто завдяки виконанню такий дій як:

- передача інформації покупцем ,щоб встановити можливість надання кредиту банком з її використанням в процесі оформлення кредиту;
- підписанням покупцем і продавцем договору купівлі-продажу на транспортний засіб з оплатою покупцем авансу (25% і більше);
- прийняття рішення банком про кредитування покупця на ту суму , що залишилася після першого внеску, вартості товару;
- Інформування продавця і покупця про успішне рішення;
- оформлення покупцем і 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.

Щоб визначити можливість кредитування фізичної особи покупця. Треба притримуватись таких етапів:

- Надання покупцем інформації в Банк, що може здійснюватися по наступних каналах: по телефону через співробітника ;
- через WEB-Сайт банку;
- особисто в банку з наступним відвідуванням автосалону;
- особисто в автосалоні через менеджера автосалону / менеджера банку.

Ці всі канали використовуються для оповіщення продавця про бажання придбати авто та у кінці про остаточне придбання авто.

Коли ми надаємо певну інформацію по телефону то : співробітник банку виконує такі етапи роботи:

- заповнює обов'язкові поля в анкеті-заявці,
- запускає розрахунок і після отриманого результату на екрані покупець інформує про це в банк в місці проживання покупця й про його подальші дії.
- покупець має можливість звернутися в автосалон продавця з пакетом документів: копією паспорта, копією довідки про присвоєння

податкового коду, довідкою про заробітну плату за останні 6 міс. (або інший документ, що підтверджує дохід клієнта), що може надаватися при відвідуванні банку для підписання документів з кредиту, з подальшим оформленням у банку документів для одержання кредиту;

- покупцю терміново потрібно звернутися до банку для більше детального розгляду його матеріальних і фінансових можливостей;
- Надання інформації через WEB-Сайт Банку: кредитор перейшовши за посиланням на WEB-Сайт заповнює заявку, вибирає підрозділ, що кредитує (філію/відділення) після цієї операції заявка відправляється на e-mail банку в цьому підрозділі.
- 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.

Збір необхідних документів перерахованих вище, може проводитись як консультантом автосалону так и представником банківської установи.

Коли покупець приходить до автосалону і починає вибирати собі транспортний засіб , то в такому випадку ,якщо йому не вистачає грошей продавець пропонує йому кредит.

Документи які потрібні для цієї операції це:

- 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);
- можливе надання довідки при відвідуванні банку для оформлення документів по кредиту.

Якщо відсутні документи підтвердження доходу , то покупець повинен бути сповіщений про підвищення загальної прибутковості на +3% у порівнянні зі стандартним рівнем загальної прибутковості.

Підписання документів в автосалоні проходить, при наявності паспорта і довідки про присвоєння індивідуального податкового номера, копій цих документів і довідки про заробітну плату. 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.

Якщо ця анкета буде заповнюватись в автосалоні менеджер консультує покупця один на один. 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, договір купівлі-продажу , анкета-заява, проект кредитного договору і підтверджувальний документ про оплату авансу передаються в банк.
- Розгляд документів і ухвалення рішення про кредитування.

Після того як документи доходять до банку від працівників автосалону або банківського представника то:

- Банківський працівник аналізує їх;
- Перевіряє все на вимоги правових технологій;
- Перевіряє покупця на існуючі заборгованості, якщо такі є;
- Аналізує платіжну історію;
- Аналізує платоспроможність покупця та його дохід

Банківський кредитний робітник робить останній телефонний дзвінок по зазначеному у заявці телефонному номері покупця. У ході бесіди банківський кредитний робітник засвідчує в правильності заявки Покупця й намір Покупця особисто придбати саме цей транспортний засіб у кредит саме в цьому автосалоні.

Для того, щоб банку переконатись в безпеці надання кредиту клієнту вони застосовують службу безпеки , яка перевіряє :

- Адреси, місто проживання,
- дані про місце роботи.

Якщо у банківської установи виникають сумніви , щодо надання кредиту клієнту , то він викликається безпосередньо до банку , де вже буде проводитись більш детальний аналіз платоспроможності цього клієнта.

Якщо всі надані дані в порядку то банківський кредитний співробітник дає свою згоду про надання кредиту в анкеті-заяві на одержання кредиту.

Коли ухвалено позитивне рішення про кредитування анкета-заява / протокол узгодження на одержання кредиту підписується керівником кредитного підрозділу й уповноваженим керівником. Для прискорення оформлення документів по кредиту узгодження може проводитися списком з оформленням відповідного протоколу.

Для того , щоб надати кредит клієнтам-фізичним особам банку необхідно прийняти таке рішення на протязі дня. При цьому фізична особа вже повинна надати до банківської установи повний пакет документів до 13-00 ч. При надходженні повного пакета документів після 13-00 ч. рішення про можливість кредитування (відмові) приймається банком не пізніше 9-00 ч. наступного робочого дня. Після цього кредитор- фізична особа інформується про успішне надання кредиту протягом 1 години.

Для того , щоб правильно оформити документи на транспортний засіб потрібно знати такі умови:

- Якщо банк надав узгодження для отримання кредиту на транспортний засіб в автосалоні , то кредитор та покупець повинні оформити документи (свідоцтво про реєстрацію транспортного засобу) в органах ДАІ. Перед цим покупцю треба надати поліс повного страхування цивільної відповідальності (в автосалоні / банку / страхової компанії / органах ДАІ по місцю реєстрації).

- Далі продавець і покупець оформляють документи на транспортний засіб протягом усього робочого дня. Якщо банківська установа надала на це позитивну згоду у вигляді певного документу покупцеві.
- Реєстрацію транспортного засобу треба зробити не пізніше 9-00 наступного робочого дня.

Наступний підпункт це оформлення страхування на транспортний засіб покупцем .

Тому покупець повинен виконати оплату страхового платежу.

Для того ,щоб підготувати документи на видачу кредиту треба підготувати пакет документів кредитним банківським робітником 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).

Оплату клієнт може зробити через спеціальні платіжні засоби для комунальних нарахувань , все проводиться під чітким контролем банківських робітників.

Після того як покупець вже одержав документи про реєстрацію транспортного засобу та документи , що свідчать про страхування транспортного засобу він повинен з'явитись до банку. Далі в банку покупець повинен надати такі документи як:

- оригінал паспорта;
- оригінал довідки про присвоєння ідентифікаційного коду;
- оригіналу довідки про заробітну плату .

Якщо покупець не має змоги надати правильні документи про підтвердження його дохідності, то банківські працівники повинні попередити його , що процентна ставка кредиту виросте на 3 % , від

першочергової умови, таким чином банк собі забезпечує перестрахування. Після цього покупцеві в обов'язковому порядку випускається пластикова карта VISA AutoGard. Для цього покупець повинен підписати договір на видання пластикової кредитної картки на яку в протязі часу він буде класти гроші з погашення кредиту. Через пластикову карту VISA AutoCard позичальник може проводити погашення за допомогою системи Ochad24/7. Пластикова карта VISA AutoCard вручається покупцеві після її виготовлення, ця карта робиться до 2-х тижнів в АТ Ощадбанк. Покупець проводить підписання кредитного договору з одержанням консультації по строках і порядку погашення заборгованості. Це триває десь 1 годину

Коли вже наступають останні кроки оформлення документів покупець та його дружина(якщо є) повинні надати всі оригінали своїх документів та відправитись до нотаріусу разом з банківським працівником. Нотаріально завірений екземпляр договору застави передається в банк. Кошти з кредитного рахунку покупця перераховуються на рахунок продавця в Ощадбанку для повної оплати транспортного засобу.

Після цього банківські працівники підписують всі необхідні документи та акт передання транспортного засобу. І подалі покупець вже має повне право отримати транспортний засіб у власне користування.

Щомісячно покупець повинен проводити платежі по взятому кредиту, переводиться така сума, яка була указана у договорі погашення кредиту. У першу чергу відбувається погашення відсотків, залишок направляється на погашення кредиту.

Огляд погашення кредиту проводиться кредитним банківським робітником щомісячно, у випадку якщо кредитор не сплатив своєчасно свою заборгованість, то банківський працівник телефонує клієнту, щоб дізнатись причину невчасної сплати. У разі виникнення потреб проводяться додаткові заходи щодо кредиту. Додаткові заходи проводяться для своєчасного реагування банку на несвоєчасне погашення позичальником (покупцем) заборгованості за кредитом і відсотками.

Висновок до розділу 1

При дослідженні сутності кредитування фізичних осіб, організаційно-правових аспектів кредитування визначено основні характеристики співпраці кредиторів та позичальників. При здійсненні кредитних операцій банки спираються на правові фактори кредитування фізичних осіб, тобто кредитор повинен виконати певні умови за внутрішніми положеннями та нормативними документами для отримання кредиту.

Завдяки існуючим в літературі науковим тлумаченням у 1 розділі наведено багато прикладів, щодо походжень поняття «кредитування». 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 кредитування.

Зробивши аналіз з організаційних заходів реалізації кредитування в сучасних умовах можна зробити такі висновки: в філії Донецького обласного управління АТ «Ощадбанк» передбачені всі можливі ситуації, що можуть виникнути на будь-якому етапі кредитування та розроблені чіткі програми дій в даних ситуаціях. Також безпека з кредитування в цьому банку працює на вищому рівні, що дуже задовольняє всіх клієнтів цієї банківської установи.

РОЗДІЛ 2 АНАЛІЗ КРЕДИТНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ АТ «Ощадбанк»

2.1 Організаційно-економічна характеристика комерційного банку

Комерційний банк – це вид банку, який існує на основі кредитування громадян за рахунки поточних клієнтів банку.

Організаційно-економічна діяльність банку повинна відповідати за правильно поставлений процес роботи з клієнтами банку для досягнення вирішення планів заданих керівниками банку у будь-який час роботи.

Організаційне забезпечення кредитної політики відрізняється залежно від банку, його розміру і специфіки діяльності. Рівень може бути представлений кредитними департаментами, що включають відділи кредитного аналізу та контролю, тощо [8].

Банки, які не можуть контролювати всі ці аспекти працюють лише з одним з них . Однак, вважаємо за доцільне описово розглянути функції цих відділів.

Комітет кредитного нагляду може виконувати наступні функції:

- затвердження змін та доповнень до кредитної політики;
- ухвалення основних критеріїв прийнятності ризику;
- затвердження переліку винятків із правил кредитної політики банку, тощо;

Функції відділу кредитного аналізу

- збір та обробка інформації щодо клієнтів банку;
- аналіз та оцінка фінансової звітності потенційних позичальників;
- підготовка документації, необхідної для прийняття рішень щодо надання кредиту;
- організація засідань Кредитного комітету та реєстрація рішень;
- ведення картотеки кредитної інформації.

Функції відділу супроводження кредитних операцій:

- підготовка та перевірка документів, щодо кредитних операцій банку;

- зберігання кредитних справ;
- розрахунок клієнтам пені, штрафів та інших платежів за кредитами;
- звіт про банкрутство клієнта, а також підготовка документації, що попереджає про закінчення строку кредитної угоди [8].

Комерційні банки існують універсальні і спеціалізовані.

Універсальні банки – це ті, які займаються різними видами банківських операцій, а спеціалізовані ті які спрямовані на якусь конкретну діяльність банку.

Таблиця 2.1 Інформаційні джерела формування кредитної організаційної діяльності комерційного банку.

Фактори	Дані	Джерело
Зовнішні некировані	- Загальний стан економіки регіону, країни де знаходиться банк - Політика НБУ - рівень доходу та платоспроможність населення - ціни на банківські послуги - політична ситуація в країні	- ЗМІ - МВФ, НБУ - Прогнози аналітиків - Статистичні дані
Зовнішні керовані	- Попит клієнтів на послуги банку - Виконання зобов'язань позичальників - Вид клієнтури - Діяльність конкурентів	- надані звіти - статистичні дані - сайти підприємств - НБУ, МВФ

Авторська розробка.

Організаційна структура АТ Ощадбанк відповідає вимогам чинного законодавства та нормативноправових актів Національного банку України в частині ефективного делегування повноважень та внутрішнього контролю[9].

Статут Ощадбанку визначає наступні органи управління[9]:

- вищий орган — Кабінет Міністрів України, який здійснює управління корпоративними правами держави в банку та виконує функції вищого органу управління;

- наглядова рада — колегіальний орган управління, що в межах своєї компетенції здійснює управління банком та контролює і регулює діяльність правління з метою виконання стратегії розвитку. Наглядова рада не бере участі у поточному управлінні банком;

- правління — виконавчий орган, що здійснює поточне управління діяльністю банку.

З метою забезпечення ефективного управління наглядова рада та правління створюють комітети, яким делегують частину своїх повноважень, та контролюють реалізацію делегованих повноважень в рамках механізмів підзвітності, де Систему підрозділів та мережу відокремлених установ Ощадбанку побудовано за територіально-функціональною логікою, виходячи з масштабів та структури операційної діяльності, з дотриманням принципу розумної та ефективної централізації частини функцій[9].

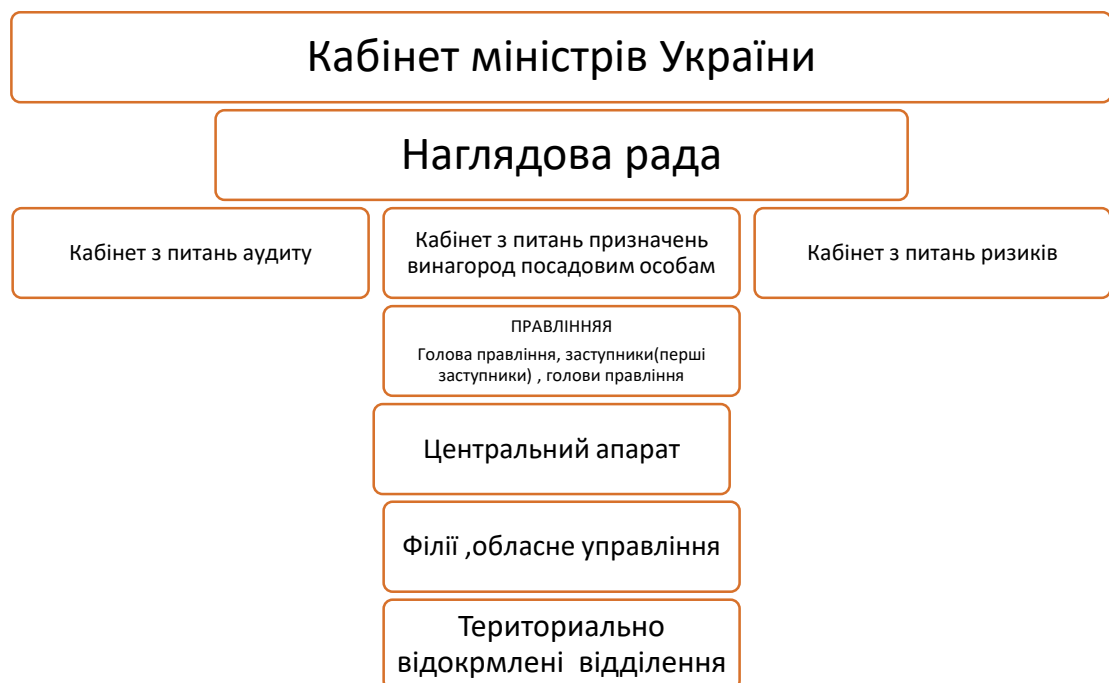


Рис. 2.1 Організаційна структура АТ Ощадбанк (складений автором на основі даних) [9] .

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» не дивлячись на сучасні умови існування все одно розвивається та розробляє нові види послуг та удосконалює вже постійні, розвиває та застосовую сучасні нові форми з обслуговування клієнтської бази банківської установи. Банківські операції, установи яких можна здійснювати лише з відкритої правової 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.

Головними аспектами діяльності банку все ж таки залишаються:

- відкриття кредитних карт
- прийом населення при наявності кредитної карти
- касове обслуговування клієнтів
- електронні ваучери
- видача й оформлення кредитів
- оформлення депозитів через мобільні додатки
- поточні рахунки
- індивідуальне обслуговування корпоративного бізнесу
- розвиток програм: "На виплат" , "Житло в кредит", "Авто в кредит".

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.

Кредитна діяльність – це основний фундамент банківської установи, завдяки кредитуванню банк отримує дуже великий дохід від процентних ставок кредитів. Банківська установа робить максимально великі зусилля для розширення кредитної діяльності й пропонує широкий спектр коротко-, середньо- і довгострокових кредитних продуктів, для задоволення клієнтів.

Кредитна діяльність - ключовий сегмент усієї банківської діяльності, тому що дає можливість продати інші фінансові послуги клієнтам. Банківська установа завдяки кредитній діяльності визначає головне співвідношення прибутковості й ризикованості.

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; кредитних операцій з позичальниками, що мають стійкий фінансовий стан, позитивну кредитну й платіжну історію; проведення кредитних операцій, повноважень регіонального підрозділу тільки за узгодженням з НБУ; своєчасного проведення моніторингу забезпечення й заходів щодо його реалізації; підтримки постійного контакту з позичальником.

Те які банк має співвідношення з позичальником залежить від повного виконання банківськими працівниками регламенту кредитування. Виконуються наступні функції з регламенту кредитування:

- функції кредитного менеджера;

- функції кредитного експерта;
- функції кредитного експерта й менеджера;
- функції керівника кредитного підрозділу.

Функції кредитного менеджера це найголовніше, тому вони 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 в регіональному управлінні.

Розподіл функцій наведений в таблиці 2.2.

Таблиця 2.2.- 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

Продовження табл. 2.2

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. Він є найголовнішим, важливим і найбільш тривалим аспектом кредитної праці. Якісне проведення моніторингу діючого кредиту, своєчасне реагування на можливі зміни 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 загальну кількість проблемних активів. Він 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).

Наведемо аналіз моніторингу кредитування на основі АТ Ощадбанк в таблиці 2.3 та 2.4.

Загалом проаналізувавши активи та обов'язки в банку, можна зробити наступний висновок: в 2020 році зобов'язання відділення перевищували активи на 4,2 відсотки. Станом на 01.01.2021 року обсяг активів банку становив 235,7 млрд.грн., що на 6% більше, ніж минулого року.

Таблиця 2.3– Активи АТ «Ощадбанк».

Активи	Од вим.	2020 рік	2021 рік
Грошові кошти, НБУ	т.грн.	137878 1,51	101 819
Кредити та заборгованість	т.грн	149053 26,68	7,3 млрд.грн
Цінні папери	т.грн.	-	-
Інвестування в компанії	т.грн.	-	-
Нематеріальні активи	т.грн.	1937254, 74	21345698,87
Доходи до отримання	т.грн.	184346,8 4	198759,98
Активи	т.грн.	145909,0 5	210102,9
Інші активи	т.грн.	1055645, 84	1206799,66
Всього активів	т.грн.	1960726 4,66	235,7

Таблиця 2.4 – Зобов'язання АТ «Ощадбанк».

Акиви	Од вим.	2020 рік	2021рік
Рахунки інших банків	т.грн.	-	-
Кредити і депозити	т.грн.	14049962,28	1605567,83
Цінні папери, емітовані банком	т.грн.	-	-
Витрати до сплати	т.грн.	15645,40	1654,68
Інші зобов'язання	т.грн.	519,36	457,45
Інші зобов'язання код 2909	т.грн.	4318221,06	5676432,94
Всього	т.грн.	18384348,10	12457378,76

З цих таблиць 2.3 і 2.4 можна зробити висновок , що збільшення виникло завдяки активності підприємства. Кредитний портфель банку зріс в 2021 році майже в 3,2 з 6 млн. грн. до 14,97 млн. грн. Суттєво зросли залучення коштів на депозит, в порівнянні з 2020 роком показник збільшився на 5,4 млн. грн. і складає 44% росту. В результаті раціонального розміщення ресурсів установи суттєво зросли процентні доходи, що має довести ліквідність підприємства.

Фінансові показники АТ Ощадбанк на 1 жовтня 2022

Табл. 2.5 Фінансові показники АТ Ощадбанк на 1 жовтня 2022

Обсяг кредитного портфелю	83 318 млн грн
Резерви під кредитні ризики	-23 109 млн грн
Активи	245034 млн грн
Ліквідні засоби	16 644 млн. грн.
Власний капітал	24 114 млн. грн
Уставний капітал	49 473 млн. грн
Кошти банку	2 323 млн грн
Загальний об'єм вкладів	206 325 млн грн
Депозити фізичних осіб	150 960 млн грн
Обов'язки	220 920 млн грн
Чистий прибуток	2 713 млн грн

Складено автором на основі [11]

2.2 Аналіз кредитного портфелю АТ «Ощадбанк»

Проведемо аналіз кредитного портфелю АТ Ощадбанк .

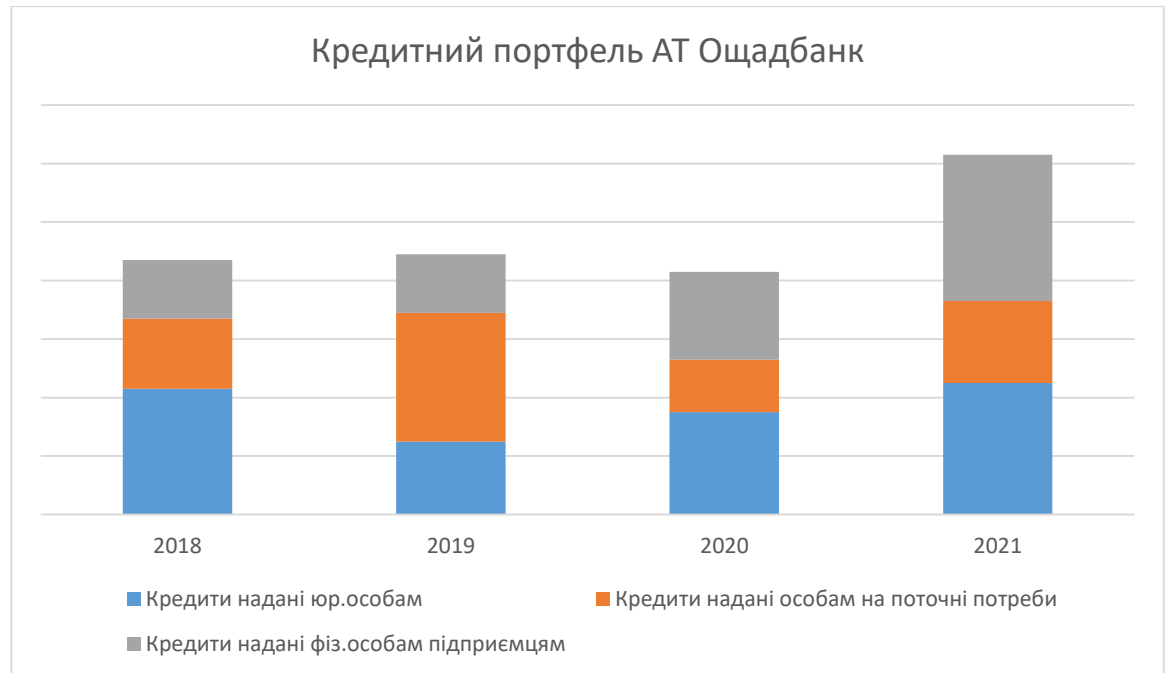
Питома вага кредитного портфеля АТ Ощадбанк у 2021 р. зросла майже на 37% порівнюючи з попереднім роком 2020р. Це свідчить про незмінну довіру клієнтів АТ Ощадбанк. Також загальний обсяг кредитного портфеля має позитивні результати. З початку 2021 року кредитний портфель АТ Ощадбанку виріс більше ніж на 2,3 млрд. грн. і перевищив 8 млрд . грн. [10].

За сім місяців бізнес-клієнти отримали в Ощадбанку понад 2,5 тис. нових кредитів на загальну суму близько 4,5 млрд грн, з них 2,5 млрд грн спрямовано на фінансову підтримку сільськогосподарських підприємств[10].

Такі результати Ощадбанку забезпечила його проактивна позиція, зокрема в реалізації державних та партнерських програм підтримки МСБ. Так, Ощадбанк є одним з лідерів програми «Доступні кредити 5-7-9%»

та найбільшим кредитором бізнесу за державними гарантіями на портфельній основі, банк продовжує збільшувати кількість партнерських програм із виробниками та дилерами техніки, добрив, насіння та засобів захисту рослин, яких наразі більше 230[10].

Проведемо аналіз структури кредитного портфеля АТ Ощадбанк.



Мал. 2.2 Структура кредитного портфеля АТ Ощадбанк станом на 2018-2021 р. *Складено автором*

У 2021 році значного успіху банк досяг у врегулюванні непрацюючого кредитного портфеля. Протягом 2021 року показник зменшився на 18,3 млрд. грн. (до 33%). Таким чином, банк досяг такого гарного результату завдяки використанню врегулювання проблемної заборгованості.

«Хоча стратегію Ощадбанку на 2021-2024 роки було затверджено Кабінетом Міністрів України лише в жовтні, фактично протягом усього року ми вже працювали над її реалізацією. Здобутками – насамперед у частині операційних результатів – ми задоволені, бізнес-план за основними показниками банком перевиконано. Цього року ми продовжимо працювати над підвищенням ефективності роботи за рахунок оптимізації витрат, перегляду процесів та подальшої діджиталізації з метою покращення

інвестиційної привабливості нашого банку», – заявив голова правління Ощадбанку Сергій Наумов[12].

У 2020 р. чистого процентного доходу банком отримано 13,4 млрд. грн, що в 1,7 разу більше ніж у 2019 році. Станом на кінець 2020 р розподіл активів Ощадбанку є наступним : 56% - інвестиційний портфель, 27% - чистий кредитний портфель, 17%- інші активи. Кредитний портфель представлено насамперед заборгованістю корпоративних клієнтів – 78% (частка у чистому кредитному портфелі) , а також фізичних осіб – 14% та клієнтів ММСБ – 8%. Портфель строкових депозитів на 81% складається з коштів фізичних осіб, на 11% - з коштів клієнтів ММСБ та на 8% с коштів клієнтів корпоративного бізнесу , більша частина процентних доходів Ощадбанку формується за рахунок кредитів наданих юридичним особам, та інвестицій у цінні папери[13]

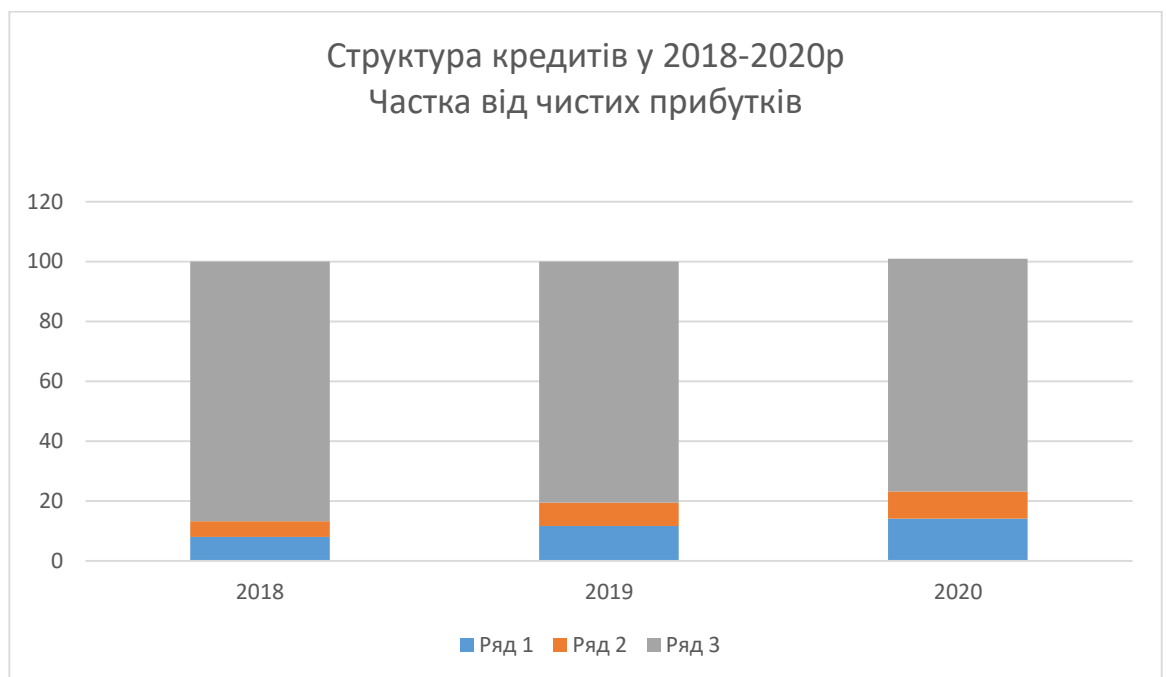


Рис 2.3 Структура кредитів у 2018-2020 р. *Малюнок складено автором на основі [13]*

Таким чином, АТ Ощадбанк залишається одним з лідируючих банків України завдяки великим обсягам кредитного портфелю та вкладам фізичних , юридичних осіб та клієнтів ММСБ. На кінець 2021 року чистий портфель

кредитування збільшився на 11,5 млрд. грн. або на 18,2 % і наразі це виходить 74,8 млрд.грн.

Портфель роздрібних кредитів АТ Ощадбанк зріс на 4,7 млрд грн та становить 13,6 млрд. грн. Головними видами кредитів завдяки яким зростає кредитний портфель виступають такі види кредитування , як :

- Авто-кредити
- Кредити по платіжних картках
- Іпотечні кредити
- Кеш-кредити
- Інтернет кредити

Усього у 2021 році фізичні особи поклали на рахунки Ощадбанку приблизно 122 млрд. грн , десь 68 млрд. грн – це строкові депозити.

Ощадбанк дуже активно надає підтримку мікро-малому та середньому бізнесам . У 2021 році Ощадбанк досяг великого успіху у зрості кредитного портфеля ММСБ, він виріс більше ніж на 3,6 млрд.грн. В 2020 році АТ Ощадбанк став фінансувальником для 4,5 тисяч бізнес-клієнтів. Нових укладених кредитів у 2020 році було 7,3 млрд . грн.

Динамічне зростання кредитного портфеля (краще ніж у банків-конкурентів) продемонстрували всі сегменти: мікро-, малий, середній бізнес. При цьому в партнерському аспекті зростання більше ніж удвічі: у портфелі з 0,6 млрд грн до 1,3 млрд грн, за кількістю реалізованих кредитних угод – з 425 до 917[12].

Кредитний портфель корпоративного бізнесу (без урахування проблемної заборгованості) за 2021 зріс на 4,2 млрд грн і на кінець року становить 42 млрд грн. Протягом 2021 року Ощадбанк за новими проектами уклав кредитні угоди на суму більш ніж на 11,5 млрд грн. Серед них приватні компанії, що працюють у різних галузях економіки, та муніципалітети[12].

У 2021 році Ощадбанк реалізував близько 10 діджитал-проектів. Ключовим став запуск нового застосунку «Мобільний Ощад». Кількість клієнтів мобільного/веб-банкінгу за рік зросла на 840 тис. та становить 5,9

млн. користувачів. Серед інших – запуск нового сайту, ідентифікація та верифікація через «Дію» у відділеннях Ощадбанку, випуск цифрової картки «Підтримка», впровадження голосової помічниці Софії в Контакт-центрі, можливість оплати фітнес-браслетом Mi Smart Band 6 NFC та годинником Swatch Pay[12].

Отже, проаналізувавши кредитний портфель АТ Ощадбанк, можна зробити такий висновок, що динаміка кредитного портфелю дуже позитивна і має гарні результати. АТ Ощадбанк залишається одним з лідируючих банків України та незмінним у довірі клієнтів. У 2021 році значно виріс кредитний портфель порівнюючи з попередніми роками, значно виріс попит кредитування у господарській, торгівельній галузі. Банк дуже динамічно розвивається у застосування інтернет галузей, можна відкрити онлайн-депозити, що є дуже сучасною і комфортною можливістю для клієнтів. АТ Ощадбанк виконуючи всі обов'язки НБУ, розвиваючись на економічному ринку, тим самим активно розвиває кредитну діяльність.

2.3 Оцінка ефективності кредитування АТ «Ощадбанк» фізичних осіб.

Стабілізація в цілому і подолання інфляції на підприємстві АТ Ощадбанк, дозволять населенню ширше використовувати 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. Отже, 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 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.

В АТ Ощадбанк можна запровадити нові види роботи такі як:

1. Удосконалити нові види та старі види позичок:

- зробити нові картки для студентів на 2000 та 4000 грн. Зараз існують кредитні картки, які видаються на 7000 грн., но ці картки ризиковано видавати студентам, так як їх стипендія набагато менша.

- удосконалити інтернет ресурси АТ Ощадбанк для молоді від 18-до 25 років , де вони зможуть класти гроші на депозит під особливі відсотки наприклад 3%

- також можна дозволити відкривати іпотечні кредити молоді від 18 до 25 років , також наприклад під приємний відсоток, таким чином мотивувати людей та заохочувати нових клієнтів .

- також можна впровадити перерахування заробітної плати на рахунок у банку. Деякі підприємства, що не мають справи з готівкою в своїй роботі. Усього цього можна уникнути, якщо перелічувати заробітну плату на рахунок працівника в банку.

Зробити особливий 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.

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.

Також, ввести посаду інформаційного агента - розповсюджувача, який би займався розповсюдженням нових продуктів і інформував би населення , а головне знаходив клієнтів на довгострокове кредитування , наприклад надання кредитів на авто.

Зробити 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 або надає, або відмовляє клієнтові у видачі кредиту

Удосконалені напрями банківської системи наведені в таблиці 2.6

Таблиця 2.6 Удосконалені напрями банківської системи.

процедури ліцензування банківської системи
моніторинг діяльності вітчизняних комерційних банків, зокрема їх фінансового стану;
контроль за дотриманням нормативів банківської діяльності та чинного законодавства;
інспекційні перевірки банківської діяльності;
постійний поточний внутрішній контроль та зовнішній аудиторський контроль;
наглядові інструкції для банківських установ щодо переходу до стандартів міжнародної фінансової звітності, розробленої IASB
наглядові інструкції для банківських установ щодо впровадження стандартів Базеля III; наглядові інструкції для банківських установ щодо впровадження стандартів Базеля III;

Зроблено автором на основі [33].

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

Переглянути 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 та розробки таких технологій, так і їхні зміни і навчання співробітників з урахуванням змін.

- 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 після продажного 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 пробується 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.

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

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

- ніколи не тримаєте сумку на колінах, коли сідаєте за стіл переговорів. Це провадить жакливе 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 вподібнюйтеся нав'язливому агентові. 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.

Покращити 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.

Наведемо ще кількість інспекційних перевірок в АТ Ощадбанк в 2021р в таблиці 2.7

Таблиця 2.7 Інспекційні перевірки в АТ Ощадбанк 2021

Вид перевірки	Зміст перевірки	Кількість перевірок
Планові	зокрема: щодо оцінки колективної придатності та кваліфікації вищого керівництва	25
Позапланові	зокрема: щодо оцінки колективної придатності та кваліфікації вищого керівництва	21
	з питань визначення пов'язаності з банком контрагентів	3
	з питань адекватності оцінки розміру кредитного ризику та достатності капіталу, управління ним; забезпечення контролю за достовірністю звітності; відповідності внутрішніх процесів і процедур здійснення кредитування банком вимогам банківського законодавства; оцінки дотримання банками встановлених обмежень	8

Складено автором на основі [33]

Насамперед, АТ Ощадбанк має дуже динамічну та велику ефективність з кредитування фізичних осіб . Це завдяки тому, що це майже єдиний банк у якому дуже гарні умови для кредитування , наприклад цей банк чи не єдиний в якого кредитні процентні ставки – 5, 7, 9 %.

На сьогодні можна взяти іпотечний кредит під 7% в АТ Ощадбанк, фізична особа або юридична має змогу сама вибрати умови погашення кредиту , АТ Ощадбанк гарантує безпеку кредиторі та актуальні пропозиції, щодо умов кредитування від партнерів.

Дуже актуальним наразі є вид кредитування – «авто-кредит» , де фізична особа , яка є постійний клієнтом банку, має платоспроможність ,може заключити договір на придбання авто с автосалону з яким має співробітництво банк , під дуже гарні процентні ставки від 0,01 % до 19% річних , також клієнт повинен сплатити разову комісію на отримання кредиту 0-2% від суми кредиту. Кредит можна отримати на суму від 10000 до 10000000 грн. Цей кредит можна оформити у автосалоні без присутності в банку.

АТ Ощадбанк працює з фондом гарантування , який виступає надійністю та безпекою кредитування та вкладів фізичних осіб . Що є на мою думку дуже гарним показником для нових та постійних клієнтів АТ Ощадбанк.

Беручи кредит або відкриваючи депозит у АТ Ощадбанк клієнт банку може розраховувати на такі послуги:

- Надання чіткої інформації про ведення рахунків, про процентні ставки, актуальні пропозиції та банківські збори , зміни в договірних умовах, зміни в іпотечних, лізингових інвестиційних умовах та маркетингу послуг.
- Постійні онлайн повідомлення з мобільного додатку АТ Ощадбанк про стан депозиту / кредиту та актуальні новини.
- Банк зобов'язує конфіденційність наданої інформації клієнтом банку.
- Захист від втрат у випадку шахрайства без вини у цьому клієнта.

- У випадку якщо клієнт буде незадоволений діяльністю банку , АТ Ощадбанк зобов'язується в сприянні подоланню фінансових роз'яснень
- Виходячи з цього можна навести таблицю в , де будуть показники кредитування фізичних осіб станом на 1.11.2021

Табл. 2.8 Показники наданих кредитів фізичним особам АТ «Ощадбанк», тис. грн.

Валюта кредитування	Сума кредитної заборгованості	Резерви
Національна валюта	8 286 812	313 662
Іноземна валюта	1 430 390	1 427 550
Усього	4 891 680	4 331 162

Таблиця складена автором

Виходячи з отриманої інформації, можна зробити висновок, що на сьогодні незважаючи на бойові дії в країні все одно є актуальним кредитування фізичних осіб та удосконалення роботи, та умов роботи працівників АТ Ощадбанк.

Але, перш за все необхідно завжди думати наперед незважаючи на успіх та не забувати про своїх конкурентів. Тому можна дотримуватись деяких правил утримання клієнтів за собою . Таких як

- Розробити максимально комфортні умови для перебування клієнта в банку. Створити та затвердити технології обслуговування клієнтів , де важливу роль відіграє старанність та продуманість прийнятих у банку технологій обслуговування .
- 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 пробується 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.
- 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).
- 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.
- 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.

Отже, можна засвідчити , що на сьогодні ефективність кредитування фізичних осіб в АТ Ощадбанк залишається не дивлячись на умови та зміни в країні досить ефективною та залишається у великому попиті , особливо у клієнтів з західної частини країни. Але , щоб ще підвищити попит у клієнтів фізичних осіб банк також повинен удосконалюватись та ще більш розвиватись і не тільки в кредитуванні , а і в самому обслуговуванні клієнтів.

Висновки до розділу 2

У розділі 2.1 було розглянуто особливості організаційно-економічної характеристики комерційного банку. З чого, можна зробити висновок, що банки повинні удосконалювати свою співпрацю з клієнтами та відповідати всім правовим нормам регламенту опрацювання клієнтури. Наведено багато аспектів та критерій правової співпраці з клієнтами на прикладі АТ Ощадбанку.

У розділі 2.2 було проведено аналіз кредитного портфелю АТ Ощадбанку, завдяки якому було зрозуміло , що показники кредитування АТ Ощадбанку у 2020-2021 році були дуже позитивні , що наразі є дуже актуальним для економічного розвитку нашої країни. Також наведено зріст кредитних операцій порівняльно з попередніми роками . Створено таблиці завдяки аналітичним даним АТ Ощадбанку і в яких можна продивитись на , які суми збільшилось кредитування у різні роки (2019-2022).

В розділі 2.3 було проведено оцінку ефективності роботи кредитування в АТ Ощадбанк з фізичними особами. З чого можна зробити висновок, що АТ Ощадбанк користується довірою клієнтів фізичних осіб, які не дивлячись на сьогоднішній стан в країні продовжують кредитуватись ,класти гроші на депозити та обслуговуватись в АТ Ощадбанк. Наведено багато видів актуальних кредитів для клієнтів АТ Ощадбанк. Також розглянуті аспекти не тільки ефективності кредитування клієнтів а і правильної постановки роботи банку для утримання постійних клієнтів та

прикликання нових клієнтів для АТ Ощадбанку. Підсумувавши все можна зробити єдиний висновок, що для покращення роботи треба ще більше розвиватись та удосконалюватись. Та на сьогодні в АТ Ощадбанку є попит на кредитування фізичних осіб, але треба завжди прагнути до найкращого.

РОЗДІЛ 3 УДОСКОНАЛЕННЯ УПРАВЛІННЯ КРЕДИТУВАННЯ ФІЗИЧНИХ ОСІБ

3.1 Формування організаційно-економічного механізму ефективного регулювання банківського кредитування

Щоб підвищити рівень ефективності роботи банку треба розвивати організаційно-економічний механізм банківського кредитування. Завдяки якому можна підвищити рівень кредитування фізичних осіб в банку та організаційні аспекти кредитування, за допомогою яких можна з легкістю виконувати заплановані операції.

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 – це кредит, який зробить подвійну користь банку: залучить нових клієнтів і створить серед них високий імідж банку.

Цей кредит можуть отримувати будь-які особи під заставу майна або іпотечної квартири. Клієнт може отримувати дохід і сплачувати за квартиру, якщо клієнт не зможе виплатити кредит, то не виплачена квартира стає власністю банку. Банк може надавати кредит на 15 років. Розрахуємо середню доходність банку від надання кредиту за відсотковою ставкою 7% річних з першим внеском 0,7% 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 клієнта буде складати $25000 \cdot 0,007 = 175$ дол. Сума, яку він повинен сплатити складає $25000 - 175 = 24825$ дол. На цю суму нараховуються відсотки (7% річних).

Вся сума, яку отримає банк розраховується виходячи з того, що кредит був наданий на 15 років під 7% річних. Відповідні розрахунки доходності банку від надання кредиту зроблено в табл. 3.1.

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

Середня вартість квартири, дол.	Перший внесок, дол.	Сума, яка сплачується раз у місяць з першим внеском, дол.	Загальна сума в банку, дол.	Сума відсотків, яку отримає банк, дол.
квартира 25000	$25000 \cdot 0,007 = 175$	$24825 \cdot 0,07/12 = 144,8$	$24825 \cdot 7\% \cdot 30 = 52132,5$	$52132,5 - 25000 = 27132,5$
квартира 30000	$30000 \cdot 0,007 = 210$	$29790 \cdot 0,07/12 = 173,7$	$29790 \cdot 7\% \cdot 30 = 62559$	$62559 - 30000 = 32559$
квартира 40000	$40000 \cdot 0,007 = 280$	$39720 \cdot 0,07/12 = 231,7$	$39720 \cdot 7\% \cdot 30 = 83412$	$83412 - 40000 = 43412$
квартира 50000	$50000 \cdot 0,007 = 350$	$49650 \cdot 0,07/12 = 289,6$	$49650 \cdot 7\% \cdot 30 = 104265$	$104265 - 50000 = 54265$

Сума відсотків з 10 осіб кредитування, яка буде отримана банком за кредит, буде:

$$6 \cdot 27132,5 + 1 \cdot 32559 + 1 \cdot 43412 + 2 \cdot 54265 = 347296 \text{ дол.}$$

Загальна сума доходу від процентних відсотків складе 347296 дол.

Зараз в АТ «Ощадбанк» пропонується кілька видів внесків: строковий вклад терміном зберігання 31 день; строковий вклад терміном збереження 100 днів; строковий вклад терміном збереження 1 рік.

Аналіз економічної літератури, що присвячена дослідженню сутності “організаційно-економічний механізм” засвідчив, що досі не існує єдиного підходу до його трактування та загалом відсутнє визначення власне організаційно-економічного механізму управління кредитування фізичних осіб[15]. Тому поняття «організаційно-економічний механізм», являє собою правильну організацію розподілу роботи або управління для певного удосконалення поставлених цілей та спрямованої мети.

Отже, на основі правильного організаційно-економічного механізму кредитування фізичних осіб можна удосконалити прибутки банку від кредитування, заволодіти багатьма новими клієнтами кредиторів та правильно розподілити хід роботи банку працівник/клієнт. Ключовим аспектом з забезпечення організаційно-економічного механізму з кредитування фізичних осіб є удосконалення максимальної прибутковості банку та найменш ризикової кредитної діяльності.

Одним із основних елементів організаційно – економічного механізму кредитування є принципи, на основі яких відбувається споживче кредитування в цілому. Великий тлумачний словник сучасної української мови трактує поняття принцип як основне вихідне положення, особливість, покладена в основу створення або здійснення чогось [35, с. 1125]. За підсумками проведеного аналізу підходів до визначення принципів кредитування виділяємо: принцип строковості, повернення, кредитоспроможності, платності, диференційованого підходу, забезпеченості, цільового призначення коштів. Заключним елементом

механізму споживчого кредитування є кредитний ризик. Проаналізувавши наукову літературу з питань визначення та регуляції ризиків кредитування ринку товарів та послуг, виокремили вчення Лобанова А.

Кредитування поділяє на:

- внутрішній ризик
- навмисні або ненавмисні дії персоналу, які можуть нанести збитки кредитній установі (несанкціоновані дії, шахрайство, зловживання, протиправні та помилкові дії, недостатня компетентність, залежність від окремих фахівців тощо);
- інформаційно-технологічний ризик
- порушення діяльності кредитодавця, що обумовлено збоями, відмовами або зломом інформаційних систем, програм або баз даних, систем передачі інформації та іншого обладнання;
- ризик процесів – ризик втрат через помилки в процесі виконання, реєстрації угод та документообігу; неадекватне визначення зон відповідальності та обов'язків; нераціональний розподіл обов'язків;
- зовнішній ризик
- атаки або інші загрози, які виходять із зовнішнього середовища та не можуть управлятися кредитодавцем, оскільки це виходить за межі її безпосереднього контролю (злочинні дії сторонніх організацій, фізичних осіб, зміна вимог регулюючих органів);
- ризик форс-мажорних обставин
- можливість виникнення обставин непереборної сили, які не можуть бути ні попереджені, ні усунені заходами з боку кредитора (природні катастрофи, війни, революції, політичні події, які заважають банку здійснювати свою діяльність) [36, с. 478-479].

Варто також зазначити, що ефективність функціонування механізму кредитування обумовлюється і залежить від рівня державного регулювання

З вище врахованої інформації випливає , що організаційно-економічний механізм кредитування фізичних осіб можна поділити на дві частини.

- 1) Це макроекономічний рівень розвитку банку , який виступає головним аспектом існування для управління банківського кредитування на внутрішньо економічному рівні банку. На цей рівень основний вплив має політика НБУ , яка має основне значення для кредитних операцій банку та на планування кредитних операцій в майбутньому.
- 2) Це мікроекономічний рівень розвитку банку , в якому перш за все формується кредитна політика. Завдяки кредитній політиці формується правильна робота та оптимізація кредитування та ефективне функціонування на основі одержання прибутку для банку.

Організаційно – економічний механізм кредитування фізичних осіб це те, що забезпечує сам процес роботи і надання кредитних операцій , та прийняття управлінських рішень . Воно повинно передбачати сучасний підхід організаційних форм , правильний розподіл повноважень та відповідальності в залежності від меж управлінської діяльності. Також, до цього можна віднести такі принципи:

- Нормативно-правове забезпечення
- Інформаційне забезпечення
- Функціонально-структурне забезпечення
- Кадрове забезпечення

Зважаючи на перспективи розвитку кредитних відносин в Україні, організаційно – економічний механізм 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 3.2

Таблиця 3.2-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.

Формування організаційно-економічного механізму банківського кредитування в основі є нормативно – правова база , яка відповідає за регулювання банківських відносин , використовується не тільки банками , а і самими клієнтами фізичними особами. У клієнта банку відсутня необхідність знати умови 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.

На сьогодні вже фактично сформовані основні нормативно-правові аспекти функціонування банківської системи. включаючи кредитну політику та здійснення банківського нагляду, все це свідчить про те, що назріла 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.

Види кредитування бувають різні (авто-кредитування, іпотечне кредитування, споживче кредитування, роздрібне кредитування) тому і організаційно-економічний механізм має різний підхід до кожного з підтипів кредитування. Але насамперед треба визнати основні аспекти організаційно-економічного механізму кредитування це:

- Формування моделі регулювання до кожного з підтипів кредитування
- Здійснення моделі розвитку організаційно-економічного механізму кредитування
- Пропозиції напрямків розвитку кредитування
- Розробка концептуальної моделі кредитування

Для того, щоб удосконалити організаційно-економічний механізм потрібно приділити увагу таким аспектам:

- Запропонування покращення масштабів роботи банку
- Підвищення рівня правових аспектів кредитування
- Удосконалення умов роботи працівників з клієнтами та покращення клієнтоспроможності .
- Формування сприятливих умов для клієнтської бази

Отже , в формуванні організаційно – економічного механізму кредитування фізичних осіб , дуже важливу роль відіграє правильне дотримання всіх аспектів правового кредитування .

3.2 Клієнтоорієнтований підхід до розробки і реалізації роздрібних банківських продуктів.

Насамперед в АТ Ощадбанк дуже гарний клієнтоорієнтований підхід для таких видів роздрібних кредитів як : авто-кредит, іпотечний кредит та споживчий кредит.

АТ Ощадбанк пропонує для своїх клієнтів дуже широкий вид різноманітних банківських продуктів.

До основних продуктів роздрібного бізнесу в АТ Ощадбанк належать:

- Дебітові картки
- Пасивні продукти
- Активні продукти
- Платежі фізичних осіб
- Операції з обміну валют
- Інтернет обслуговування «Ощад24/7»
- Програма «Будуй своє», завдяки якій банк має на меті розвиток малого підприємництва
- Корпоративна картка
- Внутрішні та міжнародні перекази
- Кредит авто-кредитування
- Іпотечний кредит
- Споживчий кредит
- Фінансування бізнесу за програмою ММСБ
- Додаткові сервіси
- Оренда персональних сейфів для фізичних осіб

АТ Ощадбанк виконує свою забор'язаність змінюватись, бути найпершим банком для українців.

Понад 55% кредитів населенню було надано у національній валюті. Залежно від терміну кредитування 28,3% суми усіх роздрібних кредитів становлять кредити на строк до 1 року, 21,4% – від 1 до 5 років і 50,3% – понад 5 років [37, с. 7–8]. Позитивні зрушення у кредитуванні фізичних осіб стали свідченням певного покращення соціально-економічного становища в країні, оздоровлення банківської системи, зростання доходів громадян та відновлення їх довіри до банків. Так, зріс попит на беззаставні, готівкові кредити та кредитні картки. Зазначені види кредитів – високоприбуткові для банків і тому конкуренція на ринку без заставного кредитування

збільшується, що спонукає банки до спрощення умов кредитування з метою залучення додаткових клієнтів.

Одним із розповсюджених видів споживчих кредитів є кредити готівкою. Протягом останніх двох років в окремих банках покращилися умови кредитування готівкою, зокрема було підвищено граничний вік позичальників, що зумовлено високою конкуренцією серед банків за заможних позичальників. Як відомо, сегмент заможних позичальників – це люди старшого віку. Проте ставки за готівковими кредитами є вищими, порівняно з іншими видами кредитів, внаслідок наявності високих ризиків щодо їх неповернення.

Найбільшим попитом користуються: кредити на короткий термін, зокрема овердрафти на зарплатні картки, за якими банки встановлюють понижені ставки для “своїх” клієнтів; кредитні картки з пільговим періодом, які дають можливість користуватися за невелику плату коштами банку за умови своєчасного повернення коштів. Основними формами надання кредитів фізичним особам є: відкриття кредитних ліній на нову або існуючу картку; перерахування коштів на рахунок магазину, де купується товар; одноразове зарахування коштів на картковий рахунок; видача готівки.

Як застава у споживчому кредитуванні готівкою переважно використовується нерухомість, автомобілі, товари тривалого використання, золото та ювелірні вироби, земельні ділянки, причому як ті, що купують, так й інші, які є у власності позичальника, а також банківські депозити.

В табл.3.3 подано інформацію щодо основних умов за кредитами під заставу нерухомості (по одній кредитній програмі з найменшою ставкою) від банків, які належать до 50 великих роздрібних банків України.

Таблиця 3.3 Програми кредитування під заставу нерухомості в банках України, станом на 15.02.2020 р

Банк	Назва програми	Аванс(мін.), %	Строк кредиту(років)	Мінімальна ефективна ставка %
“VS Bank (Фольксбанк)”	Акційні умови за кредитами під заставу нерухомості (плаваюча ставка з 4-го року)	30	10, 1, 2, 5, 7	18,36
“Кредобанк”	Під заставу нерухомості	40	1	20,22
“МАРФІН БАНК”	Кредити під інші потреби із забезпеченням у вигляді іншої застави	30	10, 1, 2, 5, 7	22,59
“Ощадбанк”	Кредит під заставу нерухомості	30	10, 15, 1, 20, 2, 5, 7	23,47
“Укрсоцбанк (UniCredit Bank)”	Кредит під заставу нерухомого майна без страхування життя (плаваюча ставка з 4-го року)	40	10, 1, 2, 5, 7	24,12
“ТАСКОМБАНК”	Кредит під заставу нерухомості ануїтет	50	10, 1, 2, 5, 7	24,66

Продовження таблиці 3.3

“Львів”	Під прийнятну заставу (нерухомість)	30	10, 1, 2, 5, 7	25,57
“ОТП Банк”	Кредит під заставу нерухомості (плаваюча ставка з 13-го місяця)	50	10, 1, 2, 5, 7	27,24
“БТА Банк”	Під заставу нерухомості	30	10, 1, 2, 5, 7	27,5
“Полтава-банк”	Споживчий кредит під заставу нерухомості, автомобіля	50	1, 2, 5, 7	62,03

Складено автором за [38]

АТ Ощадбанк започаткував програму іпотечного кредитування для вимушених переселенців строком до 30 років під 20% річних. У “Піреус Банку” можна одержати такий іпотечний кредит на суму до 3 млн грн, строком до 15 років за ставкою 19,9% річних, з початковим внеском клієнта не менш ніж 50% вартості житла. В банку “Глобус” розроблена програма, до якої залучено банк, забудовника та покупця. Банк одержує процентні доходи, забудовник – реалізацію збудованого житла, а покупець – низьку ставку іпотечного кредиту. Банк працює виключно з великими забудовниками з доброю репутацією, причому здійснює акредитацію кожного об’єкта, що будується. Конкретні ставки іпотеки, а також розмір початкового внеску

залежать в кінцевому підсумку від забудовника, який надає скидки. На строк 1–3 роки банк встановлює пільговий період зі ставками 6–10%.

Такі підходи стимулюють позичальників до своєчасного і навіть передчасного погашення іпотеки. Банк “Глобус” лояльно ставиться до своїх клієнтів. При видачі кредиту не вимагає необов’язкових для клієнта платежів: плати за оцінку житла (адже банк працює на постійній основі із забудовниками і володіє інформацією про вартість квартир), оформлення страхування життя, майнових прав, від нещасного випадку. Процентна ставка за іпотечним кредитом залежить від початкового внеску: чим більший внесок, тим меншою є ставка кредитування.

Проте загалом ставки в межах 20% є занадто великими для українців, особливо в довгостроковій перспективі. За кордоном розрахункові ставки з іпотеки значно менші, зокрема: в Японії – 1,6–2,1%, США – 1,75–2,25%, Великобританії – 2,0–2,5%, Австралії – 6,0–6,5%, країнах Шенген-зони – 2,75–3,25%, РФ – 9,25–9,75% [39]. Процеси зниження процентних ставок перешкоджають чисельні випадки шахрайства з боку забудовників, які мали місце у вітчизняній практиці. Крім того, факторами, які стримують розвиток іпотеки, є: значна частина проблемних кредитів, 30% з яких становлять іпотечні кредити; неможливість вилучення та реалізації заставного майна у випадках неповернення позичальниками кредитів.

Слід зазначити, що конкуренція на ринку банківських послуг змушує банки застосовувати при роздрібному кредитуванні різноманітні програми лояльності, в межах яких клієнтам надають знижки до процентної ставки та/або одноразової комісії при виконанні певних умов, це, звичайно, роблять лише для власників зарплатних карток.

На сьогодні в країні триває воєнний стан, тому більшість банків змушені зберігати ефективність, не дивлячись на кредитні втрати.

Банки продовжують свою діяльність та відкриваються знов у звільнених регіонах. Банки продовжували свою роботу завдяки подальшим вкладам клієнтів уже наразі в воєнний стан. В приватних банках кредитний

портфель набагато зменшився, а в державних трішки вже почав збільшуватись завдяки державним програмам. За аналізованими джерелами обсяги активів банків збільшилися навіть більше ніж чим у до воєнний час, чого не можна написати про кредитний портфель – він зменшився. Також зменшився чистий кредитний портфель – гривневий через дорезервування, а валютний через великі позики.

Гривневі кредити зменшились на 2,2 %, а валютні на 10%. Але державні банки змогли наростити кредитування на 4,3 %. Чистий роздрібний портфель скоротився на 13,8 % зменшився через не такий великий попит, як раніше зріст резервів.

Банки вже починають визнавати питомі втрати після початку війни в країні – питома вага непрацюючих кредитів зросла майже до 36% до цього призвело невчасне погашення. Але обсяг грошей фізичних осіб вже збільшився на 2,7%. Валютні роздрібні кредити не змінилися.

Люди не дивлячись на стан війни роблять все одно покупки банківських роздрібних продуктів, тим самим мають вагомий вплив для нашої армії і країни в цілому. Люди починають потрохи погашати свої кредитні продукти, навіть на окупованих територіях. На жаль, оплата кредитних продуктів зменшилась, але вона є. Враховуючи скільки людей втратили стабільний дохід, роботу, житло або ще якесь майно банківські працівники вважають, що це ще доволі непогані показники сплат кредитних продуктів.

Починаючи з квітня все стабільно з кожним місяцем покращується, переважна більшість клієнтів обслуговує кредитні продукти.

Банки активно працюють та готуються на співпрацювання з іноземними партнерами. Повномасштабна війна довела до багатого переміщення людей особливо зі східної частини країни, тому це дуже впливає на реалізацію кредитних банківських продуктів.

Платоспроможність клієнтів зменшилась за рахунок того, що інші життєві аспекти мають більш питому вагу на сьогодні.

З точки зору проблеми економічного ризику у вітчизняній соціології та соціальної філософії найбільш значимими є дослідження, початі А.П. Альгін.

Ризик в сучасній економічній теорії визначається як імовірність можливого збитку або збитку в результаті дії як суб'єктивних, так і об'єктивних чинників.

Стосовно до кредитного, позичальникові як фізичній особі в контексті кредит - борг - міжособистісні відносини, можливо найбільш загальне визначення ризику, як «можливість небезпеки, невдачі» або як «дія навмання в надії на щасливий результат», яке виходить з узагальненого уявлення про ризик і найбільш повно виявляє його сутність.

Необхідно відзначити ряд особливостей ризику роздрібного кредитування фізичних осіб:

- ризик виявляється в конкретних ситуаціях, має при цьому чіткі межі і в той же час поширюється на весь процес погашення боргу ;
- ризик проявляється двояко, з одного боку, є об'єктивною категорією і існує незалежно від волі і свідомості людини, однак ризик можна розглядати і як суб'єктивну категорію (психологічний дискомфорт ЛПР, цілеспрямоване шахрайство здобувача);
- з ризиком асоціюється тільки частина загроз, про існування яких суб'єкт ризику повідомлений (в даному випадку найбільш яскравим прикладом є наявність «сірих» доходів позичальників);
- ризик передбачає співвіднесення певних якісних показників - можливих варіантів подій, що володіють різною цінністю для суб'єкта ризику, з чого випливає проблема порівняння різних цінностей в різні періоди (наприклад, з боку позичальника існує безліч «збігів обставин» і «виходів» з них);
- ризик недостатньої інформованості і, як наслідок, проблема неадекватного сприйняття цінності (наприклад, знання позичальника і адекватна оцінка своїх можливостей лежить в основі своєчасних виплат по кредиту).

Таким чином, найістотніше полягає в особливостях взаємодії об'єктивного і суб'єктивного компонентів - характері реалізації економічних законів через механізми їх свідомого використання в конкретних ситуаціях, необхідно аналізувати ризики якісно і кількісно, в основі яких лежить симбіоз зовнішніх впливів і суб'єктивного прийняття рішення відмінного від раціонального.

Кредитоспроможність слід трактувати як бажання, поєднане з можливістю своєчасно погасити видане зобов'язання.

Перш за все , щоб працівники були клієнторієнтованими до них повинен бути правильний підхід управління персоналом.

Управління персоналом в умовах сьогодення набуває особливого значення, оскільки дозволяє реалізувати, узагальнити широкий спектр питань адаптації особистості до мінливого зовнішнього середовища, врахування особистісного фактора при побудові самої системи управління персоналом в загалі.

Існує багато факторів, які можуть вплинути на роботу працівників установи. Якщо серед цієї безлічі виділити найбільш впливові, це такі, як [16]:

- структура установи - ієрархічна - де основним засобом впливу є відношення влади, а саме підлеглості, примушення і контролю;
- культура
- шкала цінностей, яка суспільством, підприємством або групою осіб,
- соціальні норми, які регламентують дії особистості, примушують індивіда вести себе так, а не інакше без помітного тиску.

Табл. 3.4 Рекомендації щодо ефективної мотивації персоналу

Методи задоволення потреб вищих рівнів соціальні потреби
1.Давайте співробітникам таку роботу, яка дозволяла б їм спілкуватися 2.Створюйте на робочих місцях дух єдиної команди 3.Проводите з підлеглими періодичні наради 4.Не прагніть зруйнувати виниклі неформальні групи, якщо вони не наносять організації реального збитку 5.Створюйте умови для соціальної активності членів організації поза її рамками
Потреби в пошані
1 . Пропонуйте підлеглим змістовнішу роботу 2. Забезпечте їм позитивний зворотний зв'язок з досягнутими результатами 3. Високо оцінюйте і заохочуйте досягнуті підлеглими
Результати
1.Привертайте підпорядкованих до формулювання цілей і виробленню рішень. 2.Делегуйте підпорядкованим додаткові права і повноваження 3. Просувайте підлеглих по службових сходах 4.Забезпечуйте навчання і перепідготовку, яка підвищує рівень компетентності
Потреби в самовираженні
1. Забезпечуйте підпорядкованим можливість для навчання і розвитку, які дозволили б повністю використовувати їх потенціал 2.Давайте підлеглим складну і важливу роботу, що вимагає від них повної віддачі 3. Заохочуйте і розвивайте у підлеглих творчі здібності

Потреба в самовираженні задовольняється не проголошенням успіху цієї людини, а процесом доведення праці до успішного завершення. Якщо ви хочете мотивувати людей з потребою успіху, ви повинні ставити перед ними завдання з помірним ступенем ризику, делегувати їм достатні повноваження для того, щоб розв'язати ініціативу в рішенні поставлених задач, регулярно і конкретно заохочувати їх відповідно до досягнутих результатів [17].

Також, дуже важливим компонентом є побудова ефективності мотивації персоналу від якого залежить взагалі діяльність банку.

3.3 Забезпечення безпеки кредитування фізичних осіб

У складі економічної безпеки більшість дослідників однією із базових складових економічної безпеки визначають фінансову безпеку. Фінансова безпека — це такий стан бюджетної, грошово-кредитної, банківської, валютної системи та фінансових ринків, який характеризується збалансованістю, стійкістю до внутрішніх і зовнішніх негативних загроз, здатність забезпечити ефективне функціонування національної економічної системи та економічне зростання. Важко знайти аргументи для заперечення вагомості фінансової складової економічної безпеки, адже вже на рівні побутових відносин актуальною є фраза, що "фінанси — це кров економіки, а банківська система — її серце і артерії" [34, с. 293].

У всій сукупності банківських операцій кредитні операції посідають чи не найголовніше місце. Як показує аналіз діяльності банків у сфері кредитування, основними причинами, які створюють негативний результат їх кредитної діяльності, є: відсутність у технологіях кредитних операцій та методиках кредитування суттєвих заходів захисту таких операцій, мінімізації ризиків їх проведення; недосконалість законодавчої бази для банківської діяльності, взагалі, і кредитної, зокрема; непрофесійні дії органів управління та персоналу банків щодо надання і, особливо, супроводження кредитів; недобросовісна поведінка, а подекуди і кримінальний характер діяльності позичальників. Усе зазначене вказує на нагальну необхідність створювати певну систему заходів безпеки кредитних операцій банків.

Залежно від повноти отриманої інформації, її змісту та достовірності підрозділ безпеки визначає ризик помилки вибору позичальника. Сьогодні банками України набуто певний досвід щодо методик визначення такого ризику. Узагальнюючи існуючу практику, можна виділити такі ступені ризику помилки вибору позичальника:

- 1) низький ризик - наявність інформації про позичальника в обсязі не менше 90 %, відсутність у його діяльності кримінальних зв'язків,

- стабільність комерційної діяльності (хоча б протягом останнього року), позитивна кредитна історія, багато-профільність діяльності, наявність філій, добрий фінансовий стан підприємства позичальника;
- 2) малий ризик - наявність інформації про позичальника в обсязі не менше 80 %, відсутність у його діяльності кримінальних зв'язків, стабільність комерційної діяльності (хоча б протягом останніх півроку), одно-профільність діяльності, відсутність філій, добрий фінансовий стан, перспективний бізнес, який здійснюється з участю багатьох партнерів, позитивна кредитна історія;
 - 3) середній ризик - наявність інформації про позичальника в обсязі не менше 70 %, його діяльність здійснюється в ризикованій сфері підприємництва, є факти несвоєчасного повернення кредитів (відсутній досвід роботи з позиковими коштами), ухилення від сплати податків, неодноразове відкриття (закриття) рахунків у банках (наявність неробочих рахунків);
 - 4) високий ризик - наявність інформації про позичальника в обсязі не менше 60 %, є факти неповернення кредитів, судових розглядів справ за позовами до позичальника, наявність боргів, часта реорганізація структури, велика плинність кадрів, нестійкі показники ділової активності, наявність клопотань —зверху та фактів про проведення активів недобросовісної конкуренції на ринку;
 - 5) дуже високий ризик - наявність інформації про позичальника в обсязі менше 60 %, відсутні ознаки реальної підприємницької діяльності, нерівномірна динаміка руху коштів на рахунках позичальника, наявність даних про кримінальні зв'язки, непорозуміння з правоохоронними органами, недбале ставлення до закону та своїх зобов'язань.

Встановлення відповідного ступеня ризику помилки вибору позичальника буде суттєво впливати на характеристику його надійності і надалі на рішення про надання кредиту.

Юридичні підрозділи на даному етапі кредитної операції вивчають правомірність існування та діяльності підприємства-позичальника, наявність документів, наданих позичальником, та їх відповідність встановленим в банку вимогам, забезпечують правову оцінку договорів позичальника з контрагентами в межах реалізації його бізнесплану, готують проекти кредитних та інших договорів, пов'язаних із проведенням банками кредитних операцій, здійснюють їх реєстрацію та облік, зберігання оригіналів договорів.

На сьогодні ризик не повернення кредитних грошей має дуже великий відсоток – 11,7% , що ще 5 років тому становило 1,6% . Тому у сучасних умовах банківські установи мають велику загрозу перш за все для подальшого поповнення банківського капіталу , тому що з такими високими процентами не повернення грошей банку може не вистачати своїх грошових резервів.

Аналізуючи діяльність банків в сфері кредитування можна зробити такий висновок, що саме такі аспекти вважаються головними при створенні негативного результату:

- Воєнне положення в країні ,що призвело до великої кількості втрат платоспроможності банківських клієнтів.
- Велика кількість наявності аферистів
- Зменшення ліквідності НБУ

Таким чином банківська система безпеки кредитування – законодавча та правова. Перед тим , як видавати кредит державний банк має свою законодавчу форму перевірки платоспроможності клієнта :

- Перевірка документів (паспорт, присвоєння ідентифікаційного номеру)
- Перевірка документів поручителя
- Перевірка платоспроможності клієнта, його офіційних доходів
- Взяття застави
- Забезпечення виконання кредитних зобов'язань

Цим самим державний банк забезпечує себе на повернення позикових грошей , чого наприклад не можна написати про такі банки , так званого

швидкого кредитування де тільки потрібен паспорт та повнолітність , і ти при будь якій умові зможеш отримати швидкі гроші. Ось в таких банках , де отримання кредиту є дуже швидка і легка операція вірогідність повернення боргових грошей приблизно дорівнює 50%.

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 звужить) поле оперативних змін підзаконного характеру та банківської безпеки.

Слід зазначити, що сама по собі робота над Банківським кодексом може бути значним вкладом в удосконаленні правового регулювання банківських відносин та безпеки, 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;
- має надати 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.

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.

Основною причиною не виплати кредитів банку являється погана перевірка платоспроможності клієнтів. Можна виділити 2 основних причини не платоспроможності клієнтської банківської бази:

- Невірно проведений аналіз фінансового положення кредитора
- Невірно проведений аналіз показників його діяльності

Це головні аспекти, які банк-кредитор повинен перевіряти перш за все, щоб зберегти свою безпеку.

Читаючи літературу можна зробити висновок, що основними ознаками, які можуть вказувати на неповернення кредиту є

- Якщо позичальник став банкрутом
- Розрив на будь який термін договору
- Якщо клієнт-позичальник покинув країну та розпродав все майно

- Якщо у клієнта виникають порушення законодавства
- Якщо позичальник в інших банках бере кредити
- Сімейні проблеми (наприклад розлучення)

На сьогодні існує закон , який захищає права та безпечність не тільки банку а і його клієнтів. Але закон «Про внесення змін до деяких законодавчих органів України (щодо стимулювання кредитування в Україні)» вже кілька років не ухвалюють. Згідно із цим законом збільшується кримінальна відповідальність фізичних осіб за недостовірні документи, які вони додали до банківських установ.

За словами голови правління ПАТ «Ідея банк» Михайла Власенка, нині український банківський сектор залежний від дій державних фінансових установ. Адже їхня частка становить 52%. Експерт упевнений в тому, що так буде не дуже довго, і на найбільші державні банки України чекатиме приватизація, а потім і широке залучення іноземних інвестицій та поновлення масового кредитування.

Однак, приміром, переважання державного банківського сектору над приватним майже ніяк не впливає на ефективність кредитування МСБ: «Це скоріше нейтральний факт. Навпаки, держава може підтримати підприємства МСБ певними програмами кредитування».

Аналізуючи фінансову безпеку кредитування в Україні, можна зробити такий висновок, що вона наразі дуже не стійка . Якщо фінансова система безпеки в будь якій банківській системі приводить до руйнування, то руйнується вся система, що приводить до масового закриття так званих приватних банків та їх нестабільної роботи.

Тому необхідно як можна скоріше запроваджувати закони, завдяки яким кожна банківська установа зможе забезпечити собі захист від неплатоспроможних кредиторів , які беруть кредити ,а потім десь пропадають. На сьогодні існує дуже велика проблема з такими не платоспроможними кредиторами, що також дуже впливає на руйнування економічного стану нашої країни, тому можна також запровадити деякі

правила, які допоможуть зберегти кошти банку та розпізнати одразу неплатоспроможного кредитора ,такі як:

- Надання кредиту з усіма документами, тобто, (паспорт, присвоєння ідентифікаційного номеру, студентський квиток(якщо є), прописка)
- Надання кредиту до 25 років в присутності родичів 1 лінії.
- Надання кредиту тільки після першого внеску погашення заборгованості.

Всі ці аспекти стосуються напевно більше приватні банки , особливо банки «швидкого займу» де отримати кредит може будь хто та без проблем. У державних банках банківська система безпеки працює на достатньо високому рівні в порівнянні з приватними. Але державним банкам все одно потрібно розвиватись та укріплювати свою систему безпеки, завдяки цьому і банку буде комфортніше існувати, і клієнти будуть мати більше довіри .

Висновки до розділу 3

В розділі 3 було розглянуто такі питання, формулювання організаційно-економічного механізму регулювання банківського кредитування , наведено різні види проблем із-за яких на сьогодні виникають труднощі в регулюванні банківського кредитування. Проведено різні аналізи з кредитування клієнтів АТ «Ощадбанк». Також було розглянуто клієнтоорієнтований підхід для організації роздрібних продуктів. Наша країна не дивлячись на труднощі все одно економічно удосконалюється та розвивається , допомагаючи малому та середньому бізнесам.

І в останньому підрозділі мною було розглянуто всі актуальні на сьогодні причини не безпечного кредитування та аспекти по яким можна одразу зрозуміти чи добросовісний позичальник, чи ні. Запропоноване введення та упровадження Закону України, щодо безпечного кредитування в банках.

ВИСНОВКИ

Банківська система на сьогодні є дуже прогресивною та розвиваючою і реально виконує свої найголовніші функції для суспільства. Вона несе відповідальність за збереження валюти, за надання більш комфортного та спрощеного життя людей здійснюючи розрахунки та платежі, також робить все, щоб кругообіг грошей показував максимально позитивну динаміку в економіки України.

На сьогодні, коли наша країна знаходиться у стані війни банківська система незважаючи на всі складнощі продовжує удосконалюватись, надихати людей, розвиватись, видавати кредити, які ще на початку війни були повністю у стані простою, то вже на початку травня 2022 року вже активно почали працювати.

Відповідно до конкретної мети і задач поставлених на початку роботи, результати дослідження сформульовано в наступних висновках.

В першому розділі дипломної роботи були розглянуті теоретичні аспекти кредитування фізичних осіб в банку.

В другому розділі роботи була, по-перше дана загальна характеристика філії Донецьке обласне управління АТ «Ощадбанк», та була проаналізована існуюча система управління в банку. На мою думку існуючу систему управління та кредитування фізичних осіб в АТ Ощадбанку потрібно ще удосконалювати, впроваджувати сучасні методи та технології. Також проведено оцінку ефективності кредитування фізичних осіб АТ Ощадбанк.

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 2019-2021 роках зростав на 14 %, доходи збільшилися на 19%, чисті витрати на формування резервів зменшилися на 7,07%, прибуток після оподаткування збільшився на 285,72%.

Отже, діяльність банку заснована на обслуговуванні клієнтів: відкритті кредитних карт, прийом населення при наявності кредитної карти, 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". Тобто, 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 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 кредитування та розроблені чіткі програми для фізичних осіб, 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 АТ «Ощадбанк» приведе до покращення умов і роботи банку, а також підвищення його іміджу.

В третьому розділі кваліфікаційної роботи запропоновані заходи, що сприятимуть підвищенню ефективності діяльності кредитування, та формування організаційно-економічного механізму кредитування. Також розглянуті сучасні проблеми безпеки кредитування та вирішення їх.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Правові основи захисту банківської системи від злочинних посягань: Курс лекцій / В.А. Предборський (наук. керівник авт. колективу), Тараненко Ю.О., Остапишин Т.П., Попович В.М., та інш. – К.: Національна академія внутрішніх справ України. – 138 с.
2. Островська Н.Л. Моніторинг в системі управління кредитною діяльністю банку: автореф. дис. ... канд. екон. наук: 08.00.08. Київ, 2014. 23 с.
3. Хансен Э. Экономические циклы и национальный доход // Классики кейнсианства в 2-х т. Т.2. [Електронний ресурс] – М.: Прогресс. – 1997. – 721 с.
4. Зубишена О.В. Особливості банківського кредитування фізичних осіб в Україні / О.В. Зубишена [Електронний ресурс]. – Режим доступу : http://www.rusnauka.com/12_KPSN_2013/Economics/1_133245.doc.htm.
5. Башлай С.В., Лобода Н.О. Теоретичні аспекти та особливості банківського кредитування фізичних осіб в Україні / С.В. Башлай, Н.О. Лобода [Електронний ресурс]. – Режим доступу : http://dspace.uabs.edu.ua/jspui/bitstream/123456789/1067/1/Kredit_fiz_osib_ukr.pdf
6. Веб-сайт Правління Національного Банку України. Постанова., стр. 1 <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/v0050500-17#n66>
7. Веб-сайт Статистичні дані НБУ, стр. 1 <https://bank.gov.ua/ua/statistic/sector-financial#1ms>
8. Примостка, Л. О. Фінансовий менеджмент у банку [Текст] : Підручник. – 2-ге вид., доп. і перероб. – К.: КНЕУ, 2004. – 468 с. – ISBN 978-966-96938-5-3
9. Біломістний О.М. Особливості структури механізму кредитування малого бізнесу / О.М. Біломістний // Вісник Університету банківської справи Національного банку України. – 2013. – №1(16). – С. 61–65.

10. Веб-сайт Кредитний портфель Ощадбанку, стр. 1
<https://www.oschadbank.ua/news/kreditnij-portfel-mmsb-osadbanku-perevisiv-8-mlrd-grn>
11. Веб-сайт Фінансові показники АТ Ощадбанк, стр. 1
<https://minfin.com.ua/company/oschadbank/rating/>
12. Веб-сайт Офіційний сайт Ощадбанку, Прибуток і поліпшення операційних результатів, стр. 1
https://www.oschadbank.ua/news/osadbank-u-2021-rociprodeonstruvavpributoktapolipsennaoperacijnihrezultativ?fbclid=IwAR1PcJBmCWioUP59gnN-SbhB4FfIftzd6Uw7bjJuzU9XL_nib7RMG3wnvyI
13. Веб-сайт Консолідований звіт АТ Ощадбанк, стр. 11
<https://old.oschadbank.ua/sites/default/files/2021-04/Oschadbank%202020%20-%20FS%20CONSO%20%28UKR%29.pdf>
14. Веб-сайт ОРГАНІЗАЦІЙНО-ЕКОНОМІЧНИЙ МЕХАНІЗМ УПРАВЛІННЯ КРЕДИТНИМ РИЗИКОМ БАНКУ стр. 56,
<http://dspace.wunu.edu.ua/bitstream/316497/5521/1/Дзюблюк%20-%20Організаційно-економічний%20механізм%20управління%20кредитним%20ризиком%20банку%20-%202014.pdf>
15. Skrypnik, E.O. (2010). Otsenka kreditnogo riska roznichnykh bankovskikh produktov na stadii predostavleniya kredita [Assessment of the credit risk of retail banking products at the stage of granting a loan]. Vestnik VGU - Vestnik VSU, 2, (pp. 221 230).
16. Зайцева Ю.Н. Проект ефективності діяльності управленческого персоналу. /Ю.Н. Зайцева //Управління розвитком персоналу. – 2019. – № 2 (22). – С. 100–108.
17. Азаренкова Г.М. Економіка праці та соціально-трудова відносини: Посібник /Г.М. Азаренкова. – К.: “Ліра-К”, 2014. – 345 с.
18. Конституція України К.: Преса України, 1997. – 80 с.

19. 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.

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

21.Васюренко О.В. Банківські операції: навч. пос. К.: Т-во “Знання, КОО. – 2012. – 255 с.

22.Дзюблюк О. В. Організація грошово-кредитних відносин суспільства в умовах ринкового реформування економіки. - К.: Поліграф-книга, 2012. – 512 с.

23. Колосников В.И. Банковское дело –М.: ТЕСИС, 2016. – 464 с.

24. Луцишин З.О. Трансформація світової фінансової системи в умовах глобалізації.- К.: ЦНЛ, 2016.-350 с.

25. Панова Г. Банковское обслуживание частных лиц. – М.:АО ДИС, 2016. – 352с.

26. Пшик Б.І. Ситуаційне моделювання діяльності комерційного банку: Навч. посібн. – Л.:ЛБІ НБУ, 2013. – 191 с.

27.Стойко О.Я. Банківські операції. –К.: КНЕУ, 2015. – 258с .

28.Сусіденко В.Т. Організація і методика управління кредитною діяльністю комерційного банку –К.: МАУП, 2013. – 238с .

29. 3. Про інвестиційну діяльність. Закон України від 18.09.1991р. № 1560-XII: станом на 17 лют. 2022 р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1560-12#Text>.

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

31. 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.

32. 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.

33.Макаренко Ю.П. Сучасний стан та шляхи удосконалення банківського регулювання та нагляду. Інвестиції: практика та досвід. 2017. №12. С. 62-67.

34. Нова траєкторія розвитку національної економіки: мікро-, макро- та прикладні аспекти: монографія / За ред. О. В. Покатаєвої, М.В. Болдуєва, Г.Ю. Кучерової. — Запоріжжя: КПУ, 2017. — 452 с.

35.Великий тлумачний словник сучасної української мови (з дод. і допов.) [уклад. і голов. ред. В.Т. Бусел].— К.; Ірпінь: ВТФ «Перун», 2015.— 1728 с.

36. Енциклопедія фінансового ризик-менеджменту / [сост. под ред. А.А. Лобанова, А.В. Чугунова]: Альпина Бізнес Букс, 2015.—878с.

37. Грошово-кредитна та фінансова статистика. Серпень 2017 р. / Національний банк України. – К., 2017. – 14 с.

38. Мінімальна ставка по кредитах готівкою на рік становить 5,55% річних [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.bankchart.com.ua/>

39. Таблица ставок ипотечных кредитов в различных странах мира [Электронный ресурс]. – Режим доступа : <http://www.reallook.com.ua/4659/tablica-stavok-ipotechnyx-kreditov-vraznyx-stranax-mira/> (дата звернення 4.12.2017).

ДОДАТКИ

ДОДАТОК А

Декану ФЕМ
Олейнікову О. А.
Студентки групи ФІКМ-21а
Спеціальності 072 Фінанси, банківська
справа та страхування
Цибуленко Яна Павлівна
(П.І.Б.)

ЗАЯВА

Прошу затвердити тему випускної кваліфікаційної роботи
«Організація та контроль кредитування фізичних осіб» і призначити науковим
керівником доц. каф. УФЕБ Катранжи Л.Л.

Дата _____ Підпис _____

Згода наукового керівника
 випускної кваліфікаційної роботи _____ Катранжи Л.Л.
 (підпис, дата) (П.І.Б.)

Висновок кафедри Затвердити наукового керівника і назву теми випускної кваліфікаційної
роботи. Наказ №78 від 11.02.2022 р.

Завідувач кафедри _____
 (підпис, дата)

Попова О.Ю.
 (П.І.Б.)

ДОДАТОК Б

Перелік зауважень щодо оформлення роботи

Означення документа	Документ	Умовна відмітка	Зміст зауваження

Дата_____ Підпис_____

ДОДАТОК Г

Проміжний окремий звіт про рух грошових коштів в АТ Ощадбанк за 6 місяців до 30 червня 2022 року.

**ПРОМІЖНИЙ ОКРЕМИЙ ЗВІТ ПРО РУХ ГРОШОВИХ КОШТІВ
ЗА ШІСТЬ МІСЯЦІВ, ЩО ЗАКІНЧИЛИСЯ 30 ЧЕРВНЯ 2022 РОКУ (ПРОДОВЖЕННЯ)
(у тисячах гривень)**

	Приміт- ки	За шість місяців, що закінчилися 30 червня 2022 року	За шість місяців, що закінчилися 30 червня 2021 року (перераховано*)
Вплив змін курсів обміну валют на грошові кошти та їх еквіваленти		465 974	(1 091 192)
Готівкові кошти на тимчасово окупованих територіях		(156 112)	-
Вплив зміни резервів під грошові кошти та їх еквіваленти		1 505	(4 969)
Чисте збільшення/(зменшення) грошових коштів та їх еквівалентів		753 735	14 587 233
Грошові кошти та їх еквіваленти, на початок періоду		19 000 631	26 514 696
Грошові кошти та їх еквіваленти, на кінець періоду	11	19 754 366	41 101 929

* Певні суми, показані тут, не відповідають проміжній скороченій окремій фінансовій звітності за шість місяців, що закінчилися 30 червня 2021 року і відображають здійснені перекласифікації, див. Примітку 3.

Від імені Правління:

С.В. Наумов
Голова Правління

07 грудня 2022 року

Г.С. Костенко
Головний бухгалтер

07 грудня 2022 року

ДОДАТОК Д

Проміжний окремий звіт про прибутки і збитки в АТ Ощадбанк за 6 місяців до 30 червня 2022 року.

АКЦІОНЕРНЕ ТОВАРИСТВО «ДЕРЖАВНИЙ ОЩАДНИЙ БАНК УКРАЇНИ»

ПРОМІЖНИЙ ОКРЕМИЙ ЗВІТ ПРО ПРИБУТКИ І ЗБИТКИ ТА ІНШИЙ СУКУПНИЙ ДОХІД
ЗА ШІСТЬ МІСЯЦІВ, ЩО ЗАКІНЧИЛИСЯ 30 ЧЕРВНЯ 2022 РОКУ

(у тисячах гривень)

	Примітки	За три місяці, що закінчилися 30 червня 2022 року	За шість місяців, що закінчилися 30 червня 2022 року	За три місяці, що закінчилися 30 червня 2021 року (перераховано*)	За шість місяців, що закінчилися 30 червня 2021 року (перераховано*)
Процентні доходи за фінансовими активами, що оцінюються за амортизованою вартістю та за справедливою вартістю через інший сукупний дохід	5	4 192 909	8 314 812	4 349 842	8 408 240
Процентні доходи за фінансовими активами, що оцінюються за справедливою вартістю через прибуток або збиток	5	856 562	1 730 764	853 677	1 810 849
Процентні витрати	5	(1 788 034)	(3 585 165)	(2 104 300)	(4 221 654)
Чистий процентний дохід		3 261 437	6 460 411	3 099 219	5 997 435
(Формування)/розформування резерву під очікувані кредитні збитки за активами, за якими нараховуються проценти	26	(4 346 624)	(5 416 384)	(22 593)	391 009
Чистий процентний дохід після (формування)/ розформування резерву під очікувані кредитні збитки за активами, за якими нараховуються проценти		(1 085 187)	1 044 027	3 076 626	6 388 444
Комісійні доходи	6	1 871 451	4 003 003	2 341 472	4 649 923
Комісійні витрати	6	(627 478)	(1 689 931)	(742 119)	(1 642 534)
Операції з іноземною валютою, нетто		496 059	637 104	5 771	42 915
Чистий прибуток/(збиток) від переоцінки іноземної валюти		13 783	(918 867)	503 680	717 918
Чистий прибуток/(збиток) від операцій з фінансовими інструментами, що оцінюються за справедливою вартістю через прибуток або збиток	7	(2 160 700)	12 024	(1 483 642)	(3 551 250)
(Формування)/розформування резерву під очікувані кредитні збитки за іншими фінансовими активами і гарантіями	26	83 680	(253 616)	(5 559)	(14 048)
(Формування)/розформування резерву під збитки від знецінення інших нефінансових активів		12 864	2 687	(5 913)	(6 820)
Доходи/(витрати), які виникають під час первісного визнання фінансових активів за процентною ставкою, вищою або нижчою, ніж ринкова		69 841	(28 339)	-	-
Чистий прибуток від операцій з борговими фінансовими інструментами, які обліковуються за справедливою вартістю через інший сукупний дохід		573	573	-	-
Чистий прибуток/(збиток) від модифікації фінансових активів		(45 946)	(134 151)	(631 497)	(727 020)
Інші прибутки/(збитки)		84 709	144 144	27 437	247 518
Чистий непроцентний дохід		(201 164)	1 774 631	9 630	(283 398)
Операційні доходи		(1 286 351)	2 818 658	3 086 256	6 105 046
Витрати на виплати працівникам	8	(1 856 072)	(4 367 030)	(1 587 092)	(3 147 834)
Амортизаційні витрати	8	(479 606)	(930 129)	(464 537)	(919 861)
Інші адміністративні та операційні витрати	8	(1 038 199)	(1 938 868)	(774 349)	(1 524 926)
Прибуток від операційної діяльності		(4 660 228)	(4 417 369)	260 278	512 425
Прибуток/(збиток), що виникає від припинення визнання фінансових активів, оцінених за амортизованою собівартістю		3 428	4 033	-	-
Прибуток до оподаткування		(4 656 800)	(4 413 336)	260 278	512 425
Відшкодування з податку на прибуток		205	303	-	209
Чистий прибуток за період		(4 656 595)	(4 413 033)	260 278	512 634

Примітки на сторінках 7-64 є невід'ємною частиною цієї проміжної скороченої окремої фінансової звітності.

