

Марцин В.С.,

доктор економічних наук, професор,
завідувач кафедри фінансів
Львівського інституту банківської справи
Університету банківської справи
Національного банку України

ПРІОРИТЕТНІ НАПРЯМИ ВЗАЄМОВІДНОСИН КЛІЄНТ—БАНК ТА ОСОБЛИВОСТІ ЇХ РЕГУЛЮВАННЯ

З інструмента розрахунків для клієнта банк перетворюється на стратегічного партнера. Важливу роль тут відіграватиме спільне фінансове планування з метою розробки комплексного обслуговування з урахуванням специфіки, побажань і пропозицій клієнта. У статті розглянуто можливості встановлення довгострокових і взаємовигідних відносин із клієнтами та партнерами банку, шляхи формування іміджу банку як надійного фінансового партнера у будь-якій сфері бізнесу.

From the instrument of accounting for a customer bank turns into a strategic partner. Mutual financial planning will play an important role for the development of complex services, taking into account the specifics, preferences and propositions of a customer. The article examines possibilities of establishing both long-term and reciprocal relations with customers and bank partners and reviews ways for creating bank image as a trustful financial partner in any business sphere. Accent is also made on the fact that correct customer's policy always helps to expand the circle of customers and to enliven their business activities.

Головною умовою роботи банку з клієнтами завжди була й лишається постійна увага до їхніх проблем і шанобливе ставлення до кожного з них, високоякісне обслуговування, націленість на тривале взаємовигідне співробітництво. Зважаючи на місію банку, ця установа з інструмента розрахунків зараз перетворюється на стратегічного партнера, де не тільки здійснюють якісне обслуговування фінансової діяльності клієнта, а насамперед проводять спільне фінансове планування з метою досягнення клієнтом бізнес-цілей.

Одним із способів комплексного розв'язання проблем клієнта є відкриття відділень банку безпосередньо на території підприємств — клієнтів банку, розробка фахівцями банку комплексного пакета обслуговування з урахуванням специфіки, побажань і пропозицій того чи іншого корпоративного клієнта, виїзд працівників банку до клієнтів з презентаціями нових банківських продуктів і послуг, проведення спільних рекламних і благодійних акцій. Крім того, клієнт має можливість уникнути проблем з виплатою заробітної плати, реалізацією товарів і послуг підприємства за готівку, інкасацією, перевезенням готівки, розрахунково-касовим обслуговуванням тощо.

Пріоритетним напрямом клієнтської політики банку завжди було встановлення довгострокових і взаємовигідних відносин з клієнтами та партнерами банку, що забезпечується постійною увагою до їхніх потреб, розширенням спектра банківських послуг, що надаються у банку, поліпшенням їх якості. Це відбивається

на результативності роботи банку. Характерною особливістю 2006 року було істотне збільшення прибутковості банків. Так, чистий прибуток становив 4,1 млрд грн, що на 1,9 млрд грн більше, ніж у 2005 році. У свою чергу, рентабельність банків становила 9,9 %, що перевищує показник 2005 року на 2,0 %¹. Загальна сума доходів банків за 2006 рік становила 41,4 млрд грн, тобто зросла порівняно з 2005 роком більш як на 52,0 %².

Переважну більшість процентних доходів (63,7 %) від загального обсягу отримано за кредитами, наданими суб'єктам господарювання. За рахунок значних темпів зростання обсягів кредитування фізичних осіб процентні доходи від цього виду операцій збільшилися в 2,4 разу, а частка їх зросла до 27,7 % проти 18,8 % за 2005 рік³.

Важливо, щоб серед клієнтів чітко формувався імідж банку як надійного фінансового партнера у будь-якій сфері бізнесу. Про правильність клієнтської політики свідчить постійне розширення кола клієнтів та підвищення їх ділової активності. Для клієнтів, які мають розвинену торговельну і дистриб'юторську мережу, застосовується індивідуальний підхід, а також упроваджено послуги, що полегшують головному офісу клієнта здійснювати дистанційне управління та контроль за окремими клієнтами. Тут важливим є постійний особистий контакт із клієнтом та індивідуальний підхід у роботі з ним.

Важливе місце посідає поточний моніторинг діяльності клієнта з метою планування взаємовигідної співпраці, з'ясування його поточних потреб для повнішого та якіснішого задоволення їх, а також визначення потреби в упровадженні нових видів послуг.

Самостійним питанням стає формування потреб клієнта шляхом надання найповнішої достовірної інформації про послуги банку, сприяння налагодженню зв'язків між клієнтами банку. З точки зору перспективи розвитку взаємовідносин важливим є розроблення фінансових схем спільно з клієнтами та відповідними підрозділами банку, нагляд за процесом надання послуг всіма підрозділами та складання щомісячних звітів про рівень сервісу в банку. Зараз значну роль відіграє вмиле ділове листування з клієнтами з урахуванням їх корпоративних особливостей, формування пропозицій щодо внесення змін у тарифи та процедури банку.

У розв'язанні цих проблем ключове місце посідатиме менеджер. Інститут персональних менеджерів набуватиме подальшого розвитку. Індивідуальне супроводження бізнесу клієнта кваліфікованим менеджером у поєднанні з гнучкою тарифною політикою забезпечить клієнту підвищення ефективності його діяльності, застосування фінансових інструментів.

¹ Бюлетень Національного банку України. — 2007. — № 3. — С. 65.

² Бюлетень Національного банку України. — 2007. — № 3. — С. 66.

³ Там само.

Перспективним напрямом роботи банку й надалі лишатиметься робота з фізичними особами. Результатом розширення спектра роздрібних банківських послуг і продуктів та індикатором довіри до банку є істотне збільшення клієнтів фізичних осіб.

Стати ближчими до клієнтів, відшукати нові можливості проведення ефективної діяльності, успішної реалізації банківських продуктів і послуг — ось пріоритети банку у поєднанні із розширенням географії розташування своїх установ. До уваги при цьому мають брати наявність рентабельного бізнесу, потенційні клієнтські потоки, можливість обслуговування клієнтів якісно, швидко, у комфортних умовах та із застосуванням новітніх банківських технологій.

Під час роботи в регіонах має враховуватися специфіка й інтереси кожного міста, районного центру, де відкриваються установи банку, налагоджується співробітництво з місцевою владою. В результаті виграють обидві сторони: банк залучає до співпраці нових клієнтів, ефективно розміщує фінансові ресурси, а для муніципалітетів, підприємств, установ банк — надійний та авторитетний партнер, який допомагає не тільки реалізовувати бізнес-проекти, а й розвивати соціальну інфраструктуру регіону, зміцнювати промисловість, підприємництво, створювати нові робочі місця тощо.

Розробка нових і впровадження існуючих банківських продуктів і послуг на ринок насамперед передбачає максимальне задоволення потреб клієнтів, на які банк реагує своєчасно та оперативно, а також максимальне стирання різниці між головним офісом та установами щодо якості та надання всіх послуг у повному обсязі. Клієнт має звернутися до будь-якої установи банку та одержати потрібну йому послугу відповідно до корпоративних стандартів і процедур, що є досить важливим за умов загострення конкурентної боротьби як на оптовому, так і на роздрібному фінансовому ринку. Тому особливу увагу менеджмент банку має приділяти розвитку й поліпшенню конкурентних властивостей пропонованих послуг і продуктів, розширенню мережі філій, виваженій ціновій політиці і конкурентоспроможним тарифам, впровадженню програм комплексного обслуговування клієнтів і нових технологій, особливо системи дистанційного обслуговування та інтернет-банкінгу.

Подальшого розвитку мають набути кредитні програми для юридичних осіб і населення. Основним напрямом кредитування підприємств та організацій, малого і середнього бізнесу, приватних підприємств, комунальних підприємств має стати надання позичок для розвитку виробничих потужностей, створення нових робочих місць, підтримки вітчизняного товаровиробника, модернізації комунального господарства; закупівлі міського транспорту, створення резервного зернового фонду столиці, будівництва метрополітену, розвитку експортного потенціалу країни тощо. Слід активно розвивати кредитування населення на придбання товарів тривалого користування, автомобілів в офіційних дилерів вітчизняного автомобільного ринку, будівництво, купівлю житла як на первинному, так і на вторинному ринках нерухомості, здобуття освіти.

Активна діяльність, спрямована на розвиток банківських продуктів, надає можливість нарощувати обсяги доходів як в цілому по банку, так і по окремих установах, значно збільшити кількість клієнтів і зміцнити імідж банку як потужної універсальної банківської установи. У роботі з клієнтами є лише один ключ до успіху — довіра з боку людей і сумлінне виконання банком своїх обов'язків.

Заслугує на увагу інформація про залучення коштів клієнтів (табл. 1,2).

Таблиця 1. **Зобов'язання банків за коштами, залученими на рахунки суб'єктів господарювання та фізичних осіб, млн грн**

Показники	2002 рік	2003 рік	2004 рік	2005 рік	2006 рік
У сумі	37715	61617	82959	132745	184234
У % до попереднього періоду	147	163	135	160	139
У % з наростаючим підсумком	—	163	220	352	488

Розраховано на підставі матеріалів Бюлетеня Національного банку України. — 2007. — № 3. — С. 89.

Таблиця 2. **Зобов'язання банків за коштами, залученими за рахунок фізичних осіб, млн грн**

Показники	2002 рік	2003 рік	2004 рік	2005 рік	2006 рік
У сумі	19302	32696	41611	73202	106715
У % до попереднього періоду	161	168	144	159	158
У % з наростаючим підсумком	—	168	215	379	553

Розраховано на підставі матеріалів Бюлетеня Національного банку України. — 2007. — №3. — С. 89.

Як свідчать наведені дані, рік у рік спостерігаються різні зміни щодо залучення коштів на рахунки суб'єктів господарювання. За вказаний період зниження темпів зростання спостерігалось у 2004-му та у 2006 роках. Не остання роль тут належить питанням політичної стабільності.

Така само тенденція спостерігається і при залученні банками коштів за рахунок фізичних осіб (таблиця 2).

Слід також зауважити, і це підтверджує наведена інформація, що вищі темпи зростання зобов'язань банків спостерігаються за коштами, залученими за рахунок фізичних осіб.

Досліджуючи цю тему та ґрунтовно проаналізувавши окремі аспекти банківської діяльності, слід зазначити, що сьогодні банківська система України розвивається на базі розширення приватної власності у фінансовому секторі, різноманітності видів кредитних інститутів. Щодо західних моделей поступово відбувається закріплення централізму у банківській системі, підвищується роль НБУ і представницьких органів держави, яким він підзвітний.

На відміну від розвинених країн окремою і найважливішою проблемою формування банківської системи України є правове забезпечення побудови її інституціональної структури, вдосконалення банківського нагляду, розвиток інформаційних технологій, банківських асоціацій, банківської освіти тощо. У цьому аспекті велике значення має вдосконалення Закону України “Про Національний банк України”, де має бути чітко й конкретно визначено правовий статус представницьких органів держави та НБУ, їх функції, повноваження й міру компетенції.

На сучасному етапі система регулювання діяльності банків хоч і включає основні норми, відомі у міжнародній практиці (достатність капіталу, вимоги до ліквідності тощо), їх обсяг і кількісні параметри істотно відрізняються від практики розвинених країн. Відсутня чітка система оцінки якості активів та створення обов'язкових резервів на поточні активи. Немає загальноприйнятої спільної системи оцінки банків, рейтингова інформація непостійна і вкрай спрощена. На практиці часто не застосовується обмеження на підвищені ризики, не здійснюється контроль за повнотою розкриття банками інформації. У цьому аспекті для посилення банківського нагляду і регулювання слід вирішити такі суттєві питання:

- остаточний перехід на міжнародні стандарти звітності та регулювання діяльності комерційних банків;
- створення систем зведеної інформації про дотримання банками регулятивних норм, а також спільної системи оцінки банків для банківського нагляду;
- максимальне зближення порядку оцінки капіталу з Базельською угодою;
- розроблення чіткої системи класифікації активів;
- створення системи норм, що захищають клієнтуру банку.

На сьогодні маємо констатувати наявність негативних моментів у діяльності більшості банків, пов'язаних із досягненням виключно своїх егоїстичних внутрішньокорпоративних інтересів або інтересів певних промислово-фінансових кланів. Це проявляється в прагненні контролювати максимально можливу частку ринку, нав'язуванні невігідних контрагентам умов щодо активних та пасивних операцій. На макроекономічному рівні це проявляється у неузгодженні економічних інтересів суспільства і банків, втраті певної частини перерозподіленого ВВП, який під тиском глобалізаційних реалій спрямовується в розвинені країни світу і, таким чином, сприяє зростанню інших суспільств, тоді як наслідком подібної ситуації для України є збільшення масштабів тіньової економіки та постійне зниження рівня капіталізації банків.

Щодо проблеми низького рівня капіталізації комерційних банків, то розв'язати її методами адміністративного тиску на банки (збільшення мінімального розміру статутного фонду, посилення вимог щодо капіталізації прибутків тощо) неможливо. Розв'язати її можна лише шляхом прискорення ринкової трансформації економіки, зростання її ефективності, оздоровлення державних фінансів і підвищення прибутковості банків. Загалом обсяг капіталізації укра-

їнських банків катастрофічно малий, що створює реальну загрозу фінансовій безпеці держави. Для порівняння можна навести такий факт: увесь капітал банківської системи України відповідає капіталу середнього європейського банку. З огляду на це слід зауважити, що питання підвищення капіталізації лишається поки що поза увагою як наукових працівників, так і практичних розробок, відповідних дій на рівні держави. На думку досвідчених банкірів, підвищення рівня капіталізації комерційних банків можливе шляхом залучення ними додаткового акціонерного капіталу, капіталізації їх прибутків та реорганізації банків через злиття та приєднання, утворення банківських холдингів, об'єднання банківських капіталів для здійснення спільних проектів, спрощення порядку збільшення їх статутного фонду, в тому числі за рахунок конверсії боргів у капітал. Після детального вивчення цього питання для критично недокапіталізованих банків слід передбачити такі заходи впливу з боку НБУ: зобов'язання з продажу акцій; заборону на виплату дивідендів; обмеження на рівень процентних ставок за зобов'язаннями; заборону на виплату надлишкових компенсацій менеджменту і на прийняття депозитів від банків-кореспондентів; уведення обмежень на сплату відсотків за боргами на здійснення великих операцій, що істотно відрізняються від їх звичної діяльності.

Щоб Україна успішно пододала завершальний етап перехідного періоду з добре підготовленою банківською системою, здатною розв'язувати нові, надзвичайно складні завдання реструктуризації економіки, потрібно вже сьогодні забезпечити вирішення мінімум трьох питань:

1. Прискорення зростання економічного потенціалу банків, нагромадження їхнього власного капіталу, звільнення їх балансів від безнадійних боргів державних підприємств.

2. Захист банків від втручання з боку державних структур, яке не відповідає вимогам чинного банківського законодавства, створення надійної системи страхування банківських депозитів, сприяння формуванню високої довіри до банків з боку юридичних та фізичних осіб.

3. Створення дієвої законодавчо-правової бази діяльності банків, яка забезпечила б їм умови для надійного захисту від усіх видів ризиків та сприяла б високому рівню стабільності їх роботи.

Враховуючи викладене вище, потрібно вжити низку заходів. По-перше, слід створити систему швидкого реагування на виникнення банківського ризику в цілому. По-друге, впровадити систему моніторингу, яка дала б змогу своєчасно виявляти банки, що перебувають у небезпечному становищі, і повідомляти про це.

Крім того, доцільно організувати систему своєчасного виявлення і швидкої санації великих банків, які не можуть впоратися з фінансовими труднощами.

У будь-який час для кожної країни у банківській сфері постає питання про діяльність державних органів та їхній вплив на банки. Щодо України, то сьогодні таке втручання обґрунтоване потребою і головним завданням державної полі-

тики у сфері банківського регулювання руху капіталів, досягнення балансу між перевагами та ризиками фінансової лібералізації з урахуванням особливостей економіки окремої країни. До переваг такої лібералізації руху капіталів належать:

- розширення можливостей національних банківських установ і організацій здійснювати зовнішні запозичення;
- активізація припливу прямих іноземних інвестицій у банківський сектор України;
- прихід на фінансові ринки іноземного банківського капіталу, що збільшує пропозицію кредитних ресурсів та сприяє зниженню їх вартості;
- удосконалення інфраструктури банківського ринку шляхом розвитку та поширення валютних деривативів і фінансового інструментарію з управління капіталом банку.

Викладені вище обставини забезпечать прискорений розвиток банківської сфери країни, що сприятиме створенню умов для оптимального розподілу фінансових ресурсів у найефективніші сфери економічної діяльності, дасть змогу послабити залежність динаміки інвестиційного процесу від обсягів внутрішніх заощаджень, активізувати процеси накопичення капіталу, прискорити темпи економічного зростання. Водночас пом'якшення обмежень стосовно вивозу капіталів та репатріації прибутків є важливою умовою подальшого повернення цих коштів до країни.

Розглянувши всі важливі аспекти цієї проблеми, можна дійти висновку, що підґрунтям банківської діяльності є вибір такої структури банківського капіталу, яка і за найменших витрат банківських ресурсів сприятиме підтриманню стабільного рівня дивідендів і доходів, а також репутації комерційного банку на рівні, достатньому для залучення ним необхідних грошових ресурсів на вигідних умовах. Таким чином, управління банківськими ресурсами — складна й багатогранна проблема, яка потребує щоденного аналізу не тільки стану активів та пасивів, а й перспектив розвитку економіки в цілому.