

Дунаєвська А.С. Підходи й напрямки проведення реструктуризації промислових підприємств // Науковий вісник: Всеукраїнська асоціація молодих науковців. – О.: ОДЕУ. – 2006. – № 8 (28). – С. 3–11. 4. Латтанци М., Корхонен А., Гопалакришнан В. Сделайте свой бизнес мобильным. Опыт Nokia. – М.: Вершина, 2007. – 248 с.

Надійшла до редколегії 11.11.09

Статтю рекомендує до друку член редколегії ЗНП НУК
д-р екон. наук, проф. В.Н. Парсяк

УДК 336.71

К 78

О.М. Крамаренко, викл. каф. фінансів

Національний університет кораблебудування, м. Миколаїв

ВЗАЄМОВІДНОСИНИ БАНКІВСЬКИХ УСТАНОВ УКРАЇНИ З КЛІЄНТАМИ В УМОВАХ ФІНАНСОВОЇ КРИЗИ

Розглянуто досвід роботи провідних фінансових посередників України. Проаналізовано вибіркові показники їх діяльності за останні два роки. Звертається увага на формування конкретних програм дій банківських установ в умовах фінансової кризи. Отримано пропозиції щодо вдосконалення взаємовідносин банків з клієнтами.

Рассмотрен опыт работы ведущих финансовых посредников Украины. Проанализированы выборочные показатели их деятельности за последние два года. Обращается внимание на формирование конкретных программ действий банковских учреждений в условиях финансового кризиса. Получены предложения по поводу усовершенствования взаимоотношений банков с клиентами.

The operational experience of leading financial intermediaries of Ukraine is considered. Sample statistics of their activity for last two years are analyzed. Brings to a focus to formation of concrete programs of actions of bank establishments in conditions of financial crisis. Offers concerning improvement of mutual relations of banks with clients are received.

Ключові слова: взаємовідносини банків з клієнтами, довіра до банківської системи, конкретні програми дій банків, фінансова криза, взаємний вплив банків та їх клієнтів.

Постановка проблеми. Формування відносин з клієнтами для банків України в сучасних умовах є стратегічною проблемою. Саме від цих відносин залежить якість подальшого функціонування та навіть можливість існування кожного фінансового посередника. Як потрібно будувати фінансовим установам взаємовідносини з клієнтами, щоб вижити, одужати та продовжувати бути успішними? Питання нериторичне та досить актуальне. Оскільки ситуація в банківській системі України є доволі напруженою, кількість банків, в яких Національний банк України (НБУ) ввів тимчасову адміністрацію, станом на 24.06.2009 р. дорівнює 15 та є підстави очікувати їх збільшення.

Аналіз останніх публікацій. Роботи А. Шаповалова, В. Міщенко, І. Кравченко, Г. Багратян, О. Другова, В. Рисіна, Л. Слободи та інших науковців дозволяють з'ясувати причини фінансової кризи в Україні, визначити її особливості, розібратися з наслідками, обрати шляхи подолання. Але відзначимо, що здебільшого мова

йде про вирішення проблем на макрорівні. Щодо конкретних програм дій банківського менеджменту, то пропозицій тут бракує.

Мета статті – дослідити, як провідні українські банки працюють з клієнтами сьогодні; порівняти результати та отримати пропозиції щодо покращення їх взаємовідносин.

Ризики функціонування банківської системи загальновідомі: кредитний, ліквідності, процентний, валютний, інвестиційний та ін. Глобалізація світової фінансової системи та накладання ризиків підвищують їх загальний рівень [2]. Українські банки відчули суттєвий вплив фінансової кризи у вересні–жовтні 2008 року. Першим був Промінвестбанк (ПІБ) (на той час шостий за рівнем чистих активів), коли його вкладники почали масово вилучати депозити¹. Було порушено основний принцип успішної роботи банківської системи – принцип довіри до неї з боку суспільства. Далі банківські установи зіткнулися з наступним: а) впливом депозитів різних джерел походження; б) масовим неповерненням кредитів, особливо валютних; в) зменшенням надходжень на клієнтські рахунки; г) відповідно браком ресурсів і, як наслідок, підвищенням їх ціни; ґ) зниженням рівня ліквідності; д) зменшенням рівня капіталізації; е) підвищенням рівня шахрайств; ж) різким падінням рейтингу України та відповідно банківських рейтингів провідними світовими агентствами (Moody's, Standard & Poor's, Fitch та ін.); з) нарешті, з політичною кризою в Україні та наступною хвилею відпливу залучених коштів та багатьма іншими проблемами. Зауважимо, що кожна банківська установа зіткнулася із цим колом питань самостійно, оскільки банки – конкуренти [4].

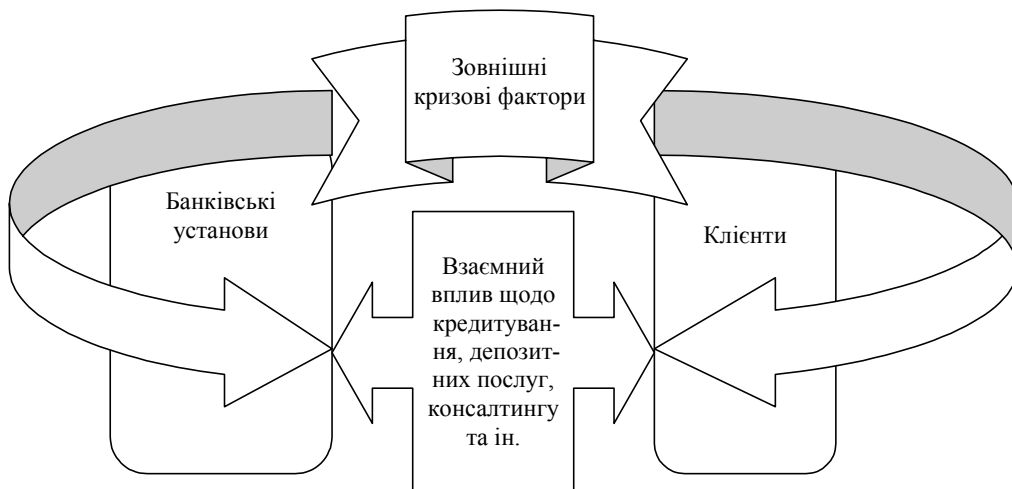
Вважаємо, що саме в період загострення проблем, які повинні вирішувати фінансові посередники та клієнти, їх взаємні відносини набувають особливого значення, тобто банківські установи відчувають значний вплив власних клієнтів, бачать їх нагальні, гострі проблеми, що відображено на рисунку. Для досягнення особистих цілей, насамперед забезпечення підвищення добробуту власників, банківські менеджери змушені докладати більше зусиль. Вони розпочинають розробляти нові програми та продукти, шукати шляхи покращення ситуації, в т. ч. тісніше співпрацювати з власними клієнтами. Водночас і клієнти, які опиняються під впливом зовнішніх кризових обставин, банківських працівників та власного здорового глузду, починають працювати інтенсивніше та спільно з представниками банків знаходять оптимальні рішення.

Серед діючих в Україні на 01.03.2009 р. 184 банків до першої групи, за рівнем чистих активів, НБУ відніс 18 банків. Саме їм належить більше 3/5 з 119,3 млрд грн банківського капіталу. За таблицею² порівняємо результати роботи шести банків України з першої групи (ПриватБанку, Райффайзен Банку Аваль, Ощадбанку, Укрсоцбанку (УСБ), Укрексімбанку та Промінвестбанку)³ за підсумками 2008 року.

¹ На сьогодні у ПІБ інший власник. Державна комісія з цінних паперів та фондового ринку 30.12.2008 р. зареєструвала випуск акцій ПІБ на суму 1300175 грн. Згідно з підсумками викупу додаткової емісії акцій Державна корпорація "Банк развития и внешнеэкономической деятельности" (Внешэкономбанк) (Росія) отримала контроль над 75 % акцій Промінвестбанку.

² Розраховано на підставі даних офіційного сайту НБУ <http://www.bank.gov.ua>.

³ Структуру пасивів саме цих банків автором досліджено за період з 2000 по 2008 рр. [1].



Взаємний вплив фінансових посередників та їх клієнтів

Порівняння показників діяльності банків*

Назва банку	Показники					
	Власний капітал, тис. грн		Чистий прибуток, тис. грн		Рентабельність активів, %	
	2008	2009	2008	2009	2008	2009
ПриватБанк	5388908	8195683	1534162	1291776	2,73	1,61
Райффайзен Банк Аваль	5223339	7435906	587424	527395	1,32	0,80
Ощадбанк	2198420	15471943	207181	305777	1,07	0,50
Укросоцбанк	3699179	5175713	501695	791795	1,29	1,59
Укрексімбанк	2562818	4505833	501015	622141	1,80	1,30
Промінвестбанк	2683242	3262323	234393	99303	0,90	0,40

*Наведено показники станом на 1 січня 2009 р.

Чистий прибуток Ощадбанку, Укрексімбанку та УСБ за 2008 рік зріс у порівнянні з 2007 роком, у решти банків він знизився. Усі згадані установи, крім УСБ, зазнали зниження рентабельності активів та капіталу. Причому в Ощадбанку та ПІБ рентабельність активів знизилася більше ніж удвічі. Всі установи були змушені наростити власний капітал у зв'язку зі знеціненням гривні. Лідирує тут Ощадбанк, його капітал збільшився аж у 7 разів (на 01.01.2009 р. склав 15,5 млрд грн), але це державні кошти. Друге місце за обсягом капіталу займає ПриватБанк (8,2 млрд грн). Зберегти тогорічну структуру залучених коштів вдалося лише ПриватБанку (на 01.01.2009 р. питома вага коштів, залучених від фізичних осіб у нього, – 46,5 %, від юридичних – 32,8 %, кошти банків складають 13,6 %)⁴. Решта установ зазнала зниження частки коштів, які вони отримують від юридичних осіб і населення, та відповідно збільшення частки дорожчих міжбанківських запози-

⁴ Розраховано на підставі даних офіційного сайту ПриватБанку <http://www.privatbank.ua/title.html>.

чень. У системі зросла частка проблемних кредитів (на 01.03.2009 р. вони склали 3,0 % від суми чистих активів)⁵.

Основна увага банкірів тепер спрямована на таке: а) забезпечення повернення кредитів (роботу з проблемними кредитами); б) залучення нових депозитів; в) роботу з НБУ щодо отримання рефінансування; г) підвищення рівня капіталізації у національній валюті; ґ) збереження власного потенціалу для можливості надавати затребувані послуги при вимушеному скороченні витрат; д) необхідність виконання відповідних економічних нормативів (НБУ та власних) [3].

Для повернення кредитів банки аналізують заборгованість стосовно можливості її погашення; проводять відповідну роботу з позичальником та укладають угоду про реструктуризацію боргу, в т. ч. займаються реалізацією заставленого майна та тісно співпрацюють з клієнтами; використовують послуги власної служби безпеки; звертаються до колекторських агентств для розшуку та роботи із шахраями та тими, хто не бажає погашати позички; купують інформацію щодо позичальників в інших банках. Корисним тут є досвід ПриватБанку, Бюро кредитних історій якого постійно збирає інформацію про клієнтів та використовує її при необхідності. Це, наприклад, "бонуси за активацію", тобто при отриманні sms-повідомлення вкладника автоматично підвищується відсоткова ставка за його депозитним внеском. Крім того, власники пластикових карток при користуванні банкоматами отримують питання про номер мобільного телефону. Всі згадані банки інформують про реалізацію заставленого майна на власних сайтах, тобто посередники намагаються тісніше спілкуватися з власною клієнтурою. Найнижча питома вага прострочених та сумнівних доходів у нарахованих в Укрексімбанку – 2 %, друге місце у УСБ – 25 %, у решти банків ця частка на рівні 40...60 %⁶.

Залучення ресурсів сьогодні вкрай потрібно, тому основний вектор роботи спрямовується саме на цю ділянку. Тут особливу роль відіграє репутація банку. Депозитні угоди повинні виконуватися без винятків, неприпустимо порушення термінів повернення вкладу. Використовуються програми заохочення вкладників завдяки різноманітним підвищенням відсоткових ставок, проведенню лотерей тощо. Кожен зі згаданих банків реалізує власну програму. Укрексімбанк, Укрсоцбанк та Промінвестбанк приваблюють кредиторів "тижневими" депозитами. Для поповнення ресурсної бази ПриватБанк, наприклад, перестав стягувати комісію при прийманні комунальних платежів. До речі, Ощадбанку вдалося сформувати власні відносини з клієнтами із цього приводу краще від інших. У його відділеннях не стягували та не стягують комісію при проведенні комунальних платежів, для зручності клієнтів навіть організують приймання готівкових надходжень без перерви на обід та мають вдячних і постійних клієнтів. ПриватБанк, Укрексімбанк, УСБ, ПІБ розробили власні пакети, що передбачають застосування надбавки до відсоткової ставки по депозиту при автоматичному продовженні терміну вкладу, розігрують лотереї, що дозволяють вкладникам витягнути надбавку до ставки за вкладом. За підсумками 2008 р., ПІБ на 11 місці за рейтингом НБУ (за рівнем чистих активів), банк прибут-

⁵ Розраховано на підставі даних офіційного сайту НБУ <http://www.bank.gov.ua>.

⁶ Розраховано на підставі даних офіційного сайту НБУ <http://www.bank.gov.ua>.

ковий, хоча його прибуток знизився майже у 9 разів⁷. Державний пенсійний фонд уклав з ПІБ угоду про співпрацю до 2010 року. Працівники депозитних служб працюють згідно з доведеними планами, але за їх недовиконання до них можуть застосовуватися економічні санкції [5].

Усі згадані банки (крім Ощадбанку) – універсальні, коло їх послуг досить широке. І зараз вони намагаються зберегти власні здобутки щодо обсягів здійснюваних операцій, їх якості та навіть пропонують нові. Це, зокрема, виконання грошових переказів (удосконалення механізмів), відкриття та ведення депозитних і поточних рахунків (упровадження нових програм), кредитування при підвищеному контролі та рівні вимог до позичальника, надання в оренду сейфів (удосконалення систем охорони), кастодіальні послуги, купівля-продаж валюти, пропозиції щодо реалізації заставленого майна та багато іншого. Цікавим є досвід УСБ щодо користування залами самообслуговування, які оснащені банкоматами, банкоматами з депозитними модулями, телефонами "гарячої лінії". Такі зали працюють цілодобово без перерв та вихідних. Практично всі згадані банки вдосконалюють як кредитне, так і депозитне обслуговування, намагаючись у такий складній ситуації залишити собі "кращих клієнтів".

Оскільки позитивний імідж для банку вирішує дуже багато [6], посередники наполегливо працюють над різними видами власної реклами. Практично всі банки, незважаючи на фінансові негаразди, оперативно реагують змінами реклами на ситуацію ринку. Використовується при цьому проста, наочна та адресна реклама. Особлива увага приділяється змісту та дизайну власних інтернет-сайтів. На наш погляд, доволі цікавими та змістовними є сайти ПриватБанку, Райффайзен Банку Аваль, УСБ.

До речі, із загальної кількості банків України (станом на 01.01.2009 р. – 184) 11 в стадії ліквідації, в 15 введено Тимчасові адміністрації НБУ. Цілком логічно впливає питання про доцільність та ефективність функціонування такої кількості банківських установ. Тим більше, що відіграють визначну роль практично 20...30 посередників. Перебудова банківської системи України та створення банківських об'єднань, на нашу думку, є лише питанням часу.

Незважаючи на фінансово-економічну, а в Україні ще й політичну кризу, які є важким випробуванням для фінпосередників, можна очікувати оновлення та покращення банківської системи після виходу з кризового стану. Запорукою цього є плідна співпраця провідних українських банків з клієнтами.

Висновки. 1. У сучасних умовах банкам потрібно працювати чітко та наполегливо у розрізі власних програм, скорочуючи видатки та намагаючись зберегти при цьому кращі кадри та досягнення. 2. Особливу увагу слід звернути на формування позитивного іміджу, використовуючи при цьому, наочну та адресну рекламу. 3. Слід зосередити сили також на заохоченні вкладників розробляти та постійно вдосконалювати відповідні програми. 4. Необхідна кропітка, послідовна та виважена робота над поверненням проблемних кредитів. 5. Для подальшого існування

⁷ У зв'язку з тим, що ПІБ працює в звичайному режимі та виконує встановлені НБУ нормативи, 17.03.09 р. Правління НБУ власною Постановою № 139 прийняло рішення про зупинення діяльності Тимчасової адміністрації в ПІБ (за даними офіційного сайту Промінвестбанку <http://www.pib.com.ua/service/vklad.php.ru>).

банкам можливо потрібно буде поєднати зусилля. 6. Менеджерам банків необхідно використовувати досвід та пропозиції власних клієнтів.

Список використаної літератури. 1. Крамаренко О. Аналіз динаміки складових зобов'язань провідних банків України // Зб. наук. пр. НУК. – Миколаїв: НУК, 2008. – № 4 (421). – С. 163–167. 2. Міщенко В. Шляхи подолання фінансово-економічної кризи в Україні // Вісник НБУ. – 2009. – № 2. – С. 3–7. 3. Черкашина К. Банківський холдинг: переваги та недоліки для банківського сектора України // Вісник НБУ. – 2009. – № 1. – С. 42–45. 4. Шаповалов А. Національний банк України діяв і діятиме адекватно загальноекономічній ситуації // Вісник НБУ. – 2009. – № 3. – С. 3–7. 5. Шкільник І., Козьменко О., Кремень В. Критерії ідентифікації фінансового конгломерату: вітчизняний та європейський підходи // Вісник НБУ. – 2009. – № 6. – С. 32–36. 6. Шукін Л. Створення позитивного іміджу банківської системи в умовах кризи // Вісник НБУ. – 2009. – № 2. – С. 14–15.

Надійшла до редколегії 01.07.09

Статтю рекомендує до друку член редколегії ЗНП НУК
д-р екон. наук, проф. В.Н. Парсяк