

**Висновки.** Незважаючи на кризу в країнах ЄС, перевага для банків з іноземним капіталом очевидна – їх можливості по залученню коштів від великих європейських фінансових установ значно перевищують ресурсні можливості українських банків. Присутність іноземного капіталу значно сприяє збереженню стійкості на ринку банківських послуг.

### *Список літератури*

1. Власть денег [Текст]. – 2009. – № 11. – С. 25.
2. Деловая Столица [Текст]. – 23.02.2009. – № 8(406). – С. 8–9.
3. Контракты [Текст]. – 20.04.2009. – № 16–17. – С. 15.
4. Официальный сайт НБУ [Електронний ресурс]. – Режим доступа : [www.bank.gov.ua](http://www.bank.gov.ua).
5. Фокус [Текст]. – 08.05.2009. – № 19(131). – С. 28.

### *Summary*

Foreign bank entry is frequently associated with increasing competitiveness for local banking market. Also positive dynamics of foreign investments into banking system is factor of integration. The aim of the article is to study current trends in Ukrainian banking system. We made analyses of bank assets with participation of foreign banks as well as possible strategies of their behavior there. The result is that there are positive influence of foreign banks in current situation of global crisis.

Получено 25.11.2009

УДК 336.722.32:347

**О.І. Скаско**, канд. екон. наук, доц., Львівський інститут банківської справи Університету банківської справи НБУ;  
**М.І. Крупка**, д-р екон. наук, проф.,  
Львівський національний університет імені Івана Франка

## **МЕХАНІЗМИ РЕГУЛЮВАННЯ РЕПУТАЦІЇ БАНКІВ І ЗАХИСТУ ІНТЕРЕСІВ ВКЛАДНИКІВ**

*У статті показано, що зростання ресурсного потенціалу банків знаходиться в прямій залежності від рівня довіри суспільства до іміджу банків та наявності фінансових гарантій, в першу чергу з боку держави щодо повернення заощаджень вкладникам. Сьогодні рівень довіри до банків суттєво впав, незважаючи на збільшення суми гарантованого відшкодування. Зроблено аналіз зазначеної проблеми і факторів, які допомогли б виправити ситуацію.*

*Ключові слова:* система страхування депозитів, Фонд гарантування вкладів, репутація банку, Бюро кредитних історій, державне регулювання.

**Постановка проблеми.** У процесі економічного розвитку фізичним особам належить бути не тільки засновниками, керівниками чи активними працівниками, але й пасивними (таких завжди є значна кількість),

але вкрай важливими, учасниками економічних відносин та нарощення валового внутрішнього продукту. Одним із важливих проявів пасивної участі людей в економічних відносинах є їх заощаджувальна функція. Довіряючи банкам, вільні власні заощадження населення, яке через вік, здоров'я, професійні здібності та інші фактори не займається підприємницькою діяльністю, вкладає на різні терміни у банківські установи, які в свою чергу забезпечують різні сфери економіки необхідними ресурсами для зростання виробництва чи добробуту населення.

Розвиток банківської системи України попри суттєвий позитивний прогрес та удосконалення багатьох ринкових механізмів функціонування банків та контролю за їх діяльністю мав і негативні моменти (промахи) у історичному становленні, зокрема:

- вкладники банків ще тривалий час будуть пам'ятати гіркий досвід знецінення заощаджень населення в установах Ощадбанку СРСР, які були проіндексовані в подальшому з коефіцієнтом 1 рубль – 1 гривня 5 копійок, що становило приблизно 0,5 дол. США. Через мізерні виплати заощаджень вкладники і досі лише згадують про свою втрачену працю. З кожним роком ці вкладення знецінюються через вплив інфляції і на початок 2009 р. відносно того ж долара США становили вже 15 центів;
- ліквідація впродовж останніх 10 років 20 комерційних банків, із яких населенню повернуто близько половини обсягу їх вкладень.

Такий негативний досвід для населення, як вкладників чи клієнтів банків, на перший план висуває питання довіри до банків і наявність високої гарантії повернення їх заощаджень.

**Аналіз останніх публікацій.** Проблемі підвищення довіри вкладників до банків та наявності дієвої системи страхування депозитів від ризику їх неповернення банками приділяли достатню увагу вітчизняні науковці. Серед них можна назвати О. Лобанова, В. Кочеткова, О. Іщенко, О. Соколова, В. Шапран. Науковці звертали увагу на необхідність не тільки збільшення розміру гарантування вкладу, але й паралельну капіталізацію банків, оскільки питома вага коштів, якими вони ризикують, у загальних пасивах зменшувалася.

**Метою цієї статті** є дослідження та обґрунтування потреби у забезпеченні досконалих механізмів контролю за іміджем, репутацією вітчизняних банків та функціонуванням системи страхування депозитів.

**Виклад основного матеріалу.** Забезпечення довіри, репутації банків досягається багатьма шляхами, основними з яких є такі:

- кожний банк має оцінювати свій найбільший капітал через високий рівень його ділової репутації;

- центральний банк країни має брати активну участь у цьому процесі через нормативні обмеження, постійний контроль за наявними ризиками у банках та створенням фондів, реально наповнених коштами, які б могли покривати форс-мажорні випадки їх неплатоспроможності.

Ризик репутації банку – це наявний або потенційний ризик для надходжень та капіталу, який виникає через несприятливе сприйняття іміджу фінансової установи клієнтами, контрагентами, акціонерами (учасниками) або органами нагляду. Це впливає на спроможність банку встановлювати нові відносини з контрагентами, надавати нові послуги або підтримувати відносини, що тривають.

Розглянемо характеристику заходів, які банки повинні вживати з метою постійного збереження чи підвищення рівня його репутації.

### ***Наявність кодексу етики поведінки працівників***

1. Кожний банк повинен розробити такий кодекс, який міститиме положення про те, як працівники повинні поводитися у спілкуванні між собою з метою недопущення конфлікту інтересів між ними, тобто позбавлення в першу чергу можливостей виникнення чи з'ясування особистих відносин (неприятні, перенесення відповідальності тощо).

2. Як працівники повинні спілкуватися із клієнтами банку з метою повного задоволення їх інтересів.

### ***Функціонування дієвої служби зв'язків з громадськістю***

Наявність такої служби свідчить в першу чергу про бажання банку оперативно реагувати на будь-яку негативну інформацію про нього у засобах масової інформації, на телефонні повідомлення чи скарги клієнтів шляхом надання роз'яснень чи миттєвого втручання у ситуацію. Не менш важлива роль даної служби у постійному наданні чи обміні інформацією по Інтернет-сайту (актуальна інформація про показники банку, будь-які кадрові зміни, запровадження нових послуг та консультування клієнтів). Служба зв'язків з громадськістю також повинна брати активну участь у функціонуванні асоціації банків, круглих економічних столах, форумах, співпрацювати із журналістським корпусом тощо.

### ***Участь у Фонді гарантування вкладів фізичних осіб***

У всіх приміщеннях установ банку доцільно розміщати у доступному для вкладників місці рекламу про те, що банк є учасником (тимчасовим учасником) Фонду гарантування вкладів фізичних осіб, обсяги відрахувань ним коштів до Фонду та загальний середньозважений обсяг залучених вкладів.

### ***Участь банку у загальнодержавних програмах***

Інформування клієнтів банку про те, що він бере участь у загально-державних програмах є суттєвим фактором, який підвищує його репутацію. Такими заходами може бути, наприклад, обслуговування (необслуговування) пенсійних рахунків, на яке Національний банк надає дозвіл найбільш стабільним банкам. Вкрай важливою загальнодержавною програмою, яка забезпечує прозорість інформації у банківській системі та ефективність її функціонування, є співпраця банку з Бюро кредитних історій, яке містить інформацію про неплатоспроможних позичальників та формується на основі наданих банками відомостей про кожного клієнта, який недобросовісно виконує кредитні зобов'язання перед ними. Наявність ж інформації у Бюро захистить кожний наступний банк від співпраці з недобросовісними клієнтами та позбавить їх можливих збитків.

### ***Наявність книги скарг і пропозицій***

Кожний структурний підрозділ банку повинен зберігати зазначену книгу у доступному для клієнтів місці, бажано під відеоспостереженням. В ній вони можуть висловити свою подяку чи незадоволення якістю обслуговування. На кожний негативний запис повинно бути пояснення відповідального працівника банку. Зазначену книгу зобов'язані вивчати працівники служб внутрішнього та зовнішнього аудиту та робити відповідні висновки та рекомендації. Сьогодні працівники банківського нагляду розглядають як фактор впливу на репутацію тільки ті скарги, які адресовані їм.

### ***Здійснення анонімного анкетування клієнтів***

Поряд з усіма вищенаведеними факторами, які зменшують ризик репутації банку, можуть бути й інші. Однак практика показує, що найбільш дієвим заходом банку, який забезпечує виявлення слабких чи сильних сторін його діяльності і реалізовує його репутацію, є анонімне анкетування клієнтів банку за широким спектром його життєдіяльності. Адже в суспільстві існує твердження, що зі сторони завжди краще видно.

Розглядаючи вплив Центрального банку на забезпечення високого рівня репутації, довіри до банків можна охарактеризувати такі його заходи.

### ***Наявність нормативного регулювання та обмежень***

В Україні НБУ розробив процедури обрахунку та контролю економічних нормативів капіталу, ліквідності, кредитних ризиків, ризиків інвестування та погіршення валютних позицій. Враховуючи наявну сьогодні ситуацію на ринку банківських послуг та те, що репутація банку з боку структурного підрозділу НБУ служби – банківського нагляду, яка

здійснює контроль за стабільністю, безпечністю банків, розглядається лише в окремій короткій довідці, яка навіть з банком не погоджується. Така ситуація свідчить про недостатність нормативного регулювання даного напрямку.

**Створення фондів, які б могли покривати  
форс-мажорні випадки пониження репутації банку  
через тимчасову неплатоспроможність**

Ураховуючи необхідність забезпечення державою гарантії фізичним особам щодо повернення їх коштів та вимоги Директиви Європейського співтовариства 94/19/ЄС “Щодо схем гарантування депозитів”, Президентом України у 1998 р. прийнятий Указ “Про заходи щодо захисту прав фізичних осіб – вкладників комерційних банків”, яким затверджено “Положення про порядок створення Фонду гарантування вкладів фізичних осіб (надалі – Фонд), формування та використання його коштів”. У подальшому, у 2001 р. Верховна Рада України законодавчо врегулювала дане питання, прийнявши Закон України “Про фонд гарантування вкладів фізичних осіб”.

Учасниками Фонду є банки і філії іноземних банків, які виконують встановлені НБУ економічні нормативи достатності капіталу, платоспроможності. В іншому випадку учасники переводяться до категорії тимчасових учасників. Після такого переведення банку Фонд не відшкодовує залучені вклади з дати отримання повідомлення про переведення його до категорії тимчасового учасника Фонду, а банк зобов’язаний попереджати у письмовій формі фізичних осіб при укладенні з ними нових угод на залучення вкладів про те, що Фонд не гарантує відшкодування за цими вкладками. Дана процедура потребує розширення в частині подальшої дії гарантії Фонду на вклади навіть за умови запровадження у банку тимчасової адміністрації, при якій виплата вкладів в основному заморожується, а вкладники через відсутність гарантії на нові вклади (переукладання договорів, термін дії яких закінчився вважається залученням нових вкладів) не бажають йти назустріч тимчасовому адміністратору та банку.

Початкова сума, яку гарантував Фонд, була несуттєвою і становила 0,5 тис. грн., проте населення уже звикало до терміну “гарантія повернення вкладу”. Стрімкий розвиток банківської системи, добробуту населення та відповідно обсягу їх вкладів в останні 5-8 років зумовили і поступове (суттєве) зростання гарантованої суми. На сьогодні Фонд гарантує кожному вкладникові відшкодування за вкладками, включаючи відсотки на день їх недоступності в розмірі 150 тис. грн., що становить за офіційним курсом НБУ 20 000 дол. США в еквіваленті.

Мінімальний розмір гарантованої до повернення суми вкладів згідно з вищенаведеною Директивою ЄС становить 20 000 євро. Страховий

захист понад 20 000 євро встановлено в таких країнах Євросоюзу, як Польща – 22 500, Фінляндія – близько 25 000, Швеція – 29 000, Франція – 70 000, Італія – 100 000. Гарантування депозитів юридичних осіб функціонує у Німеччині, Австрії, Угорщині, Іспанії, Греції, Фінляндії, Швеції. В Україні ж депозити юридичних осіб не гарантуються, що доцільно в майбутньому змінити.

Однак нагальним фактором впливу на функціонування банківської системи в умовах кризи є активність міжбанківського ринку розміщення залучення ресурсів. Сьогодні він суттєво зупиняється і в першу чергу через недовіру одного банку до іншого і, відповідно, можливу втрату розміщених коштів. У цій ситуації вкрай необхідним був би механізм гарантування міжбанківських кредитів і депозитів. Це підвищить ліквідність банківської системи, зумовить зниження процентних ставок за депозитами фізичних та юридичних осіб та активізує кредитування клієнтів.

Значна частина європейських країн гарантують вклади лише у валютах ЄС. Таким чином, збереження населення в основному, як і доходи, у цих країнах зосереджені у валютах кожної країни. Такий механізм позбавляє країну валютного ризику.

За станом на 01.02.2009 кількість учасників Фонду становила 183 банки, а загальна сума акумульованих Фондом коштів – 3 193 млн. грн. Крім того, Правлінням НБУ у зв'язку з погіршенням ситуації на грошово-кредитному ринку (погіршення ліквідності банків, наявність постійного процесу відтоку вкладів із банків) на початку 2009 р. прийнято рішення про перерахування прибутку у розмірі 1 000,0 млн. грн. за 2008 р. у Фонд.

Сьогодні в Україні діє такий порядок формування коштів Фонду:

- а) початковий збір з учасників Фонду у розмірі 1 % статутного фонду кожного банку;
- б) регулярні збори з учасників Фонду в розмірі 0,25 % загального обсягу залучених вкладів фізичних осіб двічі на рік;
- в) щорічні внески НБУ у відсотках від річного прибутку, розмір яких погоджується з Кабінетом Міністрів;
- г) доходи, одержані від інвестування коштів Фонду в державні цінні папери України чи депозитів, розміщених Фондом у НБУ;
- д) кредити, залучені від Кабінету Міністрів України та НБУ.

Керівним органом Фонду є адміністративна рада, яка діє у складі 5 осіб, по два представники від НБУ та Кабінету Міністрів України та одного представника Асоціації банків України. Це є дієвим способом розподілу повноважень різних гілок влади та представлення інтересів самих банків. Крім того, Фондові надані повноваження не рідше одного разу за рік здійснювати перевірки повноти і своєчасності відрахувань банками коштів.

**Висновки та перспективи досліджень.** Проведений аналіз механізмів функціонування Фонду гарантування вкладів в Україні та заходів щодо підвищення репутації банківських установ свідчить про те, що НБУ необхідно:

- розробити дієве положення про регулювання банками власної репутації, яке в обов’язковому порядку має виконуватись ними;
- служба банківського нагляду на основі зазначеного положення має приділяти значну увагу саме цьому ризику банків;
- необхідно розробити такий механізм гарантування міжбанківських кредитів та депозитів, а також депозитів юридичних осіб, який функціонує в багатьох країнах світу;
- обмежити або повністю відмінити гарантування вкладів в іноземних валютах, окрім раніше укладених договорів до часу їх закінчення. Це сприятиме перетворенню валютних заощаджень у гривневі і зменшить валютні ризики як для банків, так і вкладників при коливаннях курсу національної валюти відносно іноземних;
- Закон України “Про фонд гарантування вкладів фізичних осіб” необхідно доповнити в частині наявності механізму обов’язкового гарантування вкладів фізичних осіб, переукладених під час функціонування банку як тимчасового учасника та дії тимчасового адміністратора банку.

### *Список літератури*

1. Іщенко, О. Перспективи розвитку вітчизняної системи страхування депозитів у світлі євроінтеграції [Текст] / О. Іщенко // Вісник НБУ. – 2008. – № 5. – С. 52–58.
2. Коноваленко, Н. Мировой опыт страхования депозитов / Н. Коноваленко // Банковская практика за рубежом. – 2001. – № 3. – С. 50–57.
3. Офіційний сайт Національного банку України [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.bank.gov.ua>.
4. Про Фонд гарантування вкладів фізичних осіб [Електронний ресурс] : Закон України від 20.09.2001 № 2740-III. – Режим доступу : <http://www.rada.gov.ua>.
5. Соколова, О. Гарантування вкладів та його вплив на фінансову стійкість комерційних банків [Текст] / О. Соколова // Формування ринкових відносин в Україні. – 2007. – № 6. – С. 53–56.

### *Summary*

Growth of resource potential of banks is in direct dependence on the level of trust of society to the image of banks and presence of financial guarantees, above all things, from the side of the state on returning of economies to the depositors. Today the level of trust to the banks fallen down substantially, in spite of increase of sum of the assured compensation. The analysis of the indicated problem and factors which would correct a situation is done.

Отримано 27.11.2009

Скаско О.І. Механізми регулювання репутації банків і захисту інтересів вкладників / О.І. Скаско, М.І. Крупка // Проблеми і перспективи розвитку банківської системи України: зб. наук. праць. - Суми: УАБС НБУ, 2009. - Вип. 27. - С. 32-38.