

- впровадження ІТ-технологій, формування єдиної ІТ-платформи, яка консолідує автоматизацію сервісу, маркетингу, продажів. CRM ІТ-технологія повинна забезпечити збір, аналіз, систематизацію необхідних даних про клієнта, на їх підставі проаналізувати і спрогнозувати подальшу роботу з клієнтом, а також забезпечити спрощення контактів з клієнтом;
- підвищення вимог до персоналу банків: навчання (тренінги професійні, комунікаційні, психологічні), зміна функціонала співробітників відділень, мотивація співробітників залежно від досягнутих цілей;
- ефективна система бізнес-планування, яка використовується як засіб управління і дозволяє встановити поточні завдання на визначений період, встановити пріоритети і визначити методи організації роботи.

Отже, розвиток роздрібного бізнесу є одним із пріоритетних напрямків у діяльності комерційних банків України. Вищевказані напрямки розвитку ритейлу забезпечують підвищення якості обслуговування, більш повно задовольняють потреби клієнтів, забезпечують прибутковість діяльності ритейлу. Змінився підхід банків у роботі з клієнтами: цінова конкуренція не є домінуючою. Як показує досвід роботи банків, цінова конкуренція в довгостроковому періоді не є ефективним способом утримання і залучення клієнтів, більш раціональним для підвищення конкурентоспроможності та ефективності діяльності банків через диференціацію продуктів, диверсифікацію каналів продажу, сегментацію і алокацію ринків, якісне обслуговування, наявність дистанційного управління послугами та рахунками, розробку продуктового ряду з урахуванням диференціації потреб різних цільових груп при збереженні конкурентоспроможних цін.

А.Ю. Маслова,
*Харківський інститут банківської справи
Університету банківської справи НБУ*

КРЕДИТНА ПОЛІТИКА ЯК ВАЖЛИВИЙ ЕЛЕМЕНТ ОПТИМІЗАЦІЇ КРЕДИТНОГО ПОРТФЕЛЯ БАНКІВ

Події в сучасній банківській галузі підтверджують, що минулі роки не вирішили проблем управління ризиком незбалансованої ліквідності, надання довгострокових активів за рахунок короткострокових пасивів у необхідній валюті, а проведення банками високоризикової кредитної політики призвели до збільшення рівня проблемних активів.

Питання оптимізації кредитного портфеля набуває ще більшого значення в умовах пошуку шляхів виходу з фінансової кризи, що вимагає нових підходів до банківських установ, які затверджують антикризовий менеджмент і гнучку кредитну політику.

Сьогодні у зв'язку зі зміною ситуації на кредитному ринку (скорочення обсягів кредитування, зростання проблемної заборгованості, посилення вимог до позичальників) перед банками постають питання адекватності заходів, які були прийняті в умовах різкого економічного спаду та можливості ослаблення жорстких вимог до клієнтів без суттєвого погіршення якості кредитного портфеля. Не менш важливим є визначення раціонального моменту переходу до стратегії розширення кредитування.

Формування кредитного портфеля відбувається на етапі, коли сформульована спільна мета кредитної діяльності банку, вироблена стратегія кредитної політики, в рамках цієї стратегії визначені пріоритетні цілі формування кредитного портфеля з урахуванням впливу зовнішніх факторів, кон'юнктури ринків, власного потенціалу банку.

Насамперед ефективна кредитна політика повинна визначати параметри для кредитного портфеля в цілому, окреслюючи при цьому такі важливі завдання:

- визначення обсягу вільних кредитних ресурсів;
- раціонування кредитного портфеля та диверсифікація ризику – встановлення лімітів на придбання кредитів і розподіл кредитів за різними напрямками;
- врахування галузевих і регіональних особливостей ведення бізнесу;
- визначення складу кредитного портфеля;
- дотримання допустимого рівня концентрації кредиту по окремих позичальниках та галузях.

Кредитна політика покликана встановлювати ключові принципи, яких має дотримуватися керівництво та менеджери банку при плануванні кредитної діяльності та наданні кредитів. Доцільно виділити такі:

1. Принцип відповідності кредитної політики діяльності по розміщенню ресурсів – банк повинен виконувати вимоги щодо забезпечення оптимального рівня кредитних ризиків.

2. Принцип адекватності кредитної політики пропозиції ресурсів – розмір кредитного продукту залежить від обсягу та строків вільних кредитних ресурсів банку.

3. Принцип орієнтації на задоволення потреб клієнтів у банківських послугах – максимально можливе врахування індивідуальних потреб клієнта.

4. Принцип гнучкості кредитної політики – кредитна політика повинна змінюватися відповідно до постійно змінюваних умов та регулярно переглядатися, що має бути відображено у відповідних документах.

5. Принцип комплексного управління ризиками – процедура управління ризиками повинна відображатися на всіх етапах реалізації кредитної політики.

Оскільки кредитна політика призначена для використання різними підрозділами Департаменту кредитних операцій банку, вона є тим орієнтиром, який спрямовує всю кредитну діяльність банку і від якості якої насамперед залежить якість наданих банком кредитних продуктів.

Досвід успішно працюючих західних і вітчизняних банків показує, що ефективна стратегія кредитної діяльності банку на конкурентному ринку визначається, як правило, поєднанням трьох складових: правильно обраними довгостроковими цілями; глибоким розумінням конкурентного середовища; реальною оцінкою власних ресурсів і можливостей кредитної установи, її конкурентних переваг. Враховуючи сукупність чинників, які обумовлюють кредитну діяльність банку, стратегія кредитної політики повинна позначити орієнтири, до яких повинні прагнути банки в довгостроковому періоді часу.

Отже, для формування оптимального кредитного портфеля банку важливо виробити відповідну кредитну політику – правильно обрати ринкові сегменти, визначити структуру діяльності, забезпечити прийнятний рівень кредитних ризиків. Одним із інструментів адаптації банків до кризисних умов є розробка ними принципово нової, гнучкої кредитної політики, яка буде фундаментом надійності та прибутковості кредитного портфеля. Основними вимогами до визначення такої кредитної політики повинні стати такі:

- кредитна політика повинна містити інформацію щодо встановлення банком межі кредитних процентних ставок та принципи їх формування на основі відомостей про вартість ресурсів і необхідної прибутковості, а також вимоги по валютних позиціях;
- у кредитній політиці повинні бути детально описані процедури виявлення симптомів неблагонадійності кредитів, правила реагування на ці симптоми, а також визначений порядок дій з ненадійними активами;
- кредитна політика повинна розкривати інформацію про управлінські структури, які беруть участь у кредитній роботі, та порядок прийняття ними рішень про кредитування;
- до визначення кредитної політики потрібно залучати менеджерів, які мають досвід роботи у кризисних умовах і проведенні реформ на корпоративному рівні;
- беручи до уваги рекомендації Базельського комітету щодо забезпечення високого рівня прозорості банківської діяльності, важливим є відкритість відомостей про кредитну політику, що виключає в більшості випадків можливість зловживань з боку персоналу банку.