Змістовий модуль ІІІ
Банківська діяльність

Тема 5. Банки на ринку банківських послуг

План

Поняття ринку банківських послуг. Основні операції та види позабалансової діяльності банку.

Сучасні інновації у банківській діяльності.

Стратегії банку на ринку банківських послуг: фокусування та диверсифікація.

Рекомендована література **[4,6,7,11].**

Поняття ринку банківських послуг. Основні операції та види позабалансової діяльності банку.

Ринок банківських послуг є однією із важливих і невід'ємних складових сучасної ринкової економки. Тому сьогодні зростає інтерес до різних аспектів діяльності банків та методів управління ними. Банки поступово перетворилися у основних посередників у перерозподілі капіталів, у забезпеченні безперервності процесу економічного відтворення. Умови зростаючої конкуренції і комерціалізації діяльності диктують необхідність реорганізації структур, розробки гнучких ринкових стратегій, проведення сегментації ринку банківських послуг, розвитку нових його сегментів, послуг та методів обслуговування.

Процес формування ринкових відносин в економіці України поступово виявляє значне зростання попиту на послуги установ кредитної системи як з боку суб'єктів підприємницької діяльності, так і з боку фізичних осіб. Сучасні особливості організації бізнесу визначають потреби підприємців не лише у традиційному кредитно-розрахунковому банківському обслуговуванні, а й у значно ширшому спектрі різноманітних послуг комерційних банків, спроможних забезпечити оптимальні умови для ефективного прибуткового господарювання своїх клієнтів. Щодо самих банківських установ, то потреба у розширенні діапазону їхніх операцій об'єктивно випливає з умов конкурентного середовища, яке складається на вітчизняному ринку. Крім того, в умовах кризових явищ в економіці країни, нестабільності виробництва, інфляції, традиційні кредитні операції банків неспроможні забезпечити їм належний рівень прибутковості, що поглиблює, тенденції, до універсалізації банківської справи та створення повноцінного ринку банківських послуг, як специфічної сфери ринкових відносин, що забезпечує попит і пропозицію на послуги банків з метою задоволення потреб клієнтів.

Отже, ринок банківських послуг - це специфічна сфера економічних відносин, функцією яких є балансування попиту і пропозиції на банківські продукти. Функціонування ринку банківських послуг має свої особливості, серед яких можуть бути виділені:

тісне поєднання державного і ринкового регулювання з метою підтримки його стабільності;

регулювання і регламентація відносин на ринку нормами міжнародного права і внутрішнім законодавством;

прозорість інформації про стан ринку та його учасників;

необмежена кількість учасників ринку;

широкий асортимент і диверсифікація банківських продуктів.

З точки зору продуктової структури ринок банківських послуг являє собою сукупність пропонованих для продажу банківських послуг. Це обумовлює виділення у його структурі певних сегментів, що відповідають окремим групам банківських продуктів;

ринок кредитних послуг;

ринок депозитних послуг;

ринок розрахунково-касових послуг;

ринок валютних послуг:

ринок інвестиційних послуг;

інших.

Кредитні операції

Основні принципи банківського кредитування наступні:

Строковість – надання кредиту на визначений договором строк; *Зворотність* – кредит підлягає обов'язковому поверненню; *Платність* – кредит надається за відповідну плату;

Цільове використання – кредит надається та використовується для конкретної мети передбаченої кредитним договором;

Забезпеченість – кредит надається під відповідне забезпечення його повернення;

У кредитних відносинах беруть участь дві сторони: *позичальник і кредитор*. Ці сторони називаються *суб'єктами кредитної угоди.*

Грошові чи матеріальні цінності, витрати чи проекти, стосовно яких укладається кредитна угода, є *об'єктами кредиту.*

За строками користування кредити поділяються на: короткострокові - до 1 року; середньострокові - до 3 років; довгострокові - понад 3 роки.

За сферами спрямування кредит поділяється: кредит, спрямований у сферу обігу, — кредит у поточну діяльність; кредит, спрямований у сферу виробництва, на фінансування експортно-імпортних операцій; кредит в інвестиційну діяльність. (купівля рухомого і нерухомого майна, на придбання нематеріальних активів: майнових і авторських прав, інтелектуальних цінностей; придбання ноу-хау, технічної документації, виробничого досвіду, придбання права користування землею, надрами, ресурсами, впровадження нової ресурсозберігаючої технології, призначеної для поліпшення екологічного або соціального становища).

За забезпеченням кредити розрізняють: забезпечені заставою (майном, майновими правами, цінними паперами); іпотечні - забезпечені нерухомістю; гарантовані (банками, третьою особою, свідоцтвом страхування); незабезпечені (бланкові).

Кредити можна ще поділяти за методами надання і погашення.

За методами надання: у разовому порядку – одноразове списання коштів з кредитного рахунку за цільовим призначенням; відповідно до відкритої кредитної лінії – багаторазове списання в межах кредитного ліміту; гарантійні (із заздалегідь обумовленою датою надання).

За строками погашення: водночас – погашення здійснюється одним

платежем на конкретну дату зазначену в кредитному договорі; згідно графіку погашення – основний борг погашається частинами протягом усього строку дії кредитного договору; достроково (на вимогу кредитора або за заявою позичальника);

Забороняється надання кредитів на такі цілі:

покриття збитків від господарської діяльності позичальників; формування статутних фондів;

погашення раніше отриманих позик;

придбання цінних паперів інших підприємств і організацій;

без відповідного забезпечення, крім випадків надання бланкових кредитів.

КЛАСИФІКАЦІЯ ЕТАПІВ КРЕДИТУВАННЯ

ПОПЕРЕДНІЙ ЕТАП, що має кілька складових:

інтерв'ю з клієнтом - це особисте знайомство економіста кредитного відділу, а також керівника банку із клієнтом і розгляд його заяви, в якій обумовлено необхідну суму кредиту, його ціль і вид, термін кредиту та ймовірне забезпечення.

Економіст кредитного відділу, провівши з клієнтом попередню розмову, може з'ясувати не тільки важливі деталі кредитної угоди, а й накреслити психологічний і професійний портрет позичальника та застрахувати кредит від ризику вже на початку угоди. Формує кредитну справу.

Для визначення кредитоспроможності позичальника - банк вимагає, щоб до заяви були долучені документи і фінансові звіти, які пояснюють причину необхідності кредиту. Це можуть бути бізнес-плани, податкові декларації, фінансові прогнози, звіти та обов'язково розрахунок техніко-економічного обґрунтування кредиту.

Деякі банки пропонують клієнтам заповнити анкету позичальника (склад засновників, форма власності, основні види діяльності тощо).

- структурування кредиту; підготовка до укладення кредитної угоди. На цьому етапі банк визначає вид кредиту, суму, термін, способи видачі і погашення, вид забезпечення, процентну ставку за користування кредитом

Вид і термін кредиту залежать від того, куди будуть вкладатись позичені кошти - у сферу обігу чи у сферу виробництва.

Сума кредиту відіграє також значну роль, оскільки недостатня сума не дасть змоги завершити захід, що кредитується, надмірна сума може бути не погашена позичальником.

Способи погашення допоможуть позичальникові правильно розпорядитися коштами зі свого поточного рахунку.

Розмір процентної ставки та порядок її сплати встановлюється банком залежно від кредитного ризику, наданого забезпечення, попиту і пропозицій, які склалися на кредитному ринку, облікової ставки Національного банку, строку користування кредитом. Види процентних ставок за кредит такі:

фіксовані - виплати за процентами незмінні протягом усього терміну кредиту;

плаваючі - ставки за процент коливаються залежно від розвитку ринкових відносин, зміни депозитного процента, попиту та пропозиції на кредитні ресурси і т. д.

Сума плати за користування коштами залежить від середньої суми

кредиторської заборгованості й розміру процентної ставки на день отримання кредиту.

Відсоткові ставки за кредитами встановлюються з урахуванням і того, що сума отриманих відсотків за позичковими коштами повинна покривати сплату відсотків за залученими коштами; повністю покрити операційні витрати, пов'язані з обслуговуванням кредитних операцій, і забезпечити певну суму прибутку для банку.

Пропозиції кредитного спеціаліста банку можуть зовсім не збігатися з умовами кредиту, поданими у заяві клієнта, тому необхідно вишукувати компромісне рішення.

Рішення на видачу конкретного кредиту оформляється протоколом кредитного комітету.

ПОТОЧНИЙ ЕТАП - укладення кредитного договору та надання кредиту;

Згідно з розпорядженням кредитного відділу в операційному відділі даного банку позичальникові відкривається кредитний рахунок. Кредитний рахунок служить для обліку кредитних коштів.

Використовують найчастіше прості кредитні рахунки.

Одному і тому ж позичальнику може бути відкрито кілька кредитних рахунків, тому що підприємство може одержати кредит під різні об'єкти — обладнання, сировину, виставлення акредитива тощо.

ПІДСУМКОВИЙ ЕТАП - контроль за виконанням умов кредитного договору повинен здійснюватись протягом усього процесу кредитування.

Розрізняють попередній і оперативний контроль.

Попередній контроль банку включає перевірку розрахункового документа позичальника (обов'язковий номер і дата контракту, для здійснення якого наданий кредит, найменування партнера і всі його реквізити, сума договору повинна відповідати сумі кредиту) та форму забезпечення. Оперативний контроль банку складається з таких процедур:

перевірка своєчасного надходження до позичальника об'єкта кредитування (на основі товарно-транспортних документів та накладних на оприбуткування);

ведення реєстру використання кредитних коштів;

перевірка використання об'єкта кредитування за призначенням.

У разі встановлення факту нецільового використання кредиту з позичальника стягують штраф у розмірі, встановленому в кредитном договорі, а суму кредиту стягують достроково.

Якщо кредит забезпечений заставою, то банк перевіряє наявність застави за місцем її збереження залежно від виду заставленого майна:

нерухомість - не менше ніж один раз на квартал;

обладнання і майнові права - не менше ніж один раз на місяць;

транспорт - не менше ніж два рази на місяць;

товар - від двох до чотирьох разів на місяць. Після перевірки оформляють відповідні акти.

Якщо заставлене майно знецінилось і повністю не забезпечує суму наданого кредиту, то банк має право достроково стягнути з позичальника суму незабезпеченого кредиту або вимагати надання додаткового забезпечення.

Депозитні операції

Пасивні операції забезпечують формування ресурсів банку, необхідних йому зверх власного капіталу для здійснення нормальної діяльності, забезпечення ліквідності та одержання доходу.

Депозит (вклад) - це грошові кошти, які внесені у банк клієнтами, зберігаються на їх рахунках і використовуються згідно з укладеною угодою та банківським законодавством.

Депозити класифікуються за такими ознаками:

 за категоріями вкладників. Депозити суб'єктів господарської діяльності; депозити фізичних осіб; депозити банків.

за строками використання коштів. Депозити до запитання; строкові депозити.

Депозити до запитання - це кошти, що залучені на депозит без визначеного строку погашення та поповнюються і використовуються власниками залежно від потреби в цих коштах.

Депозити до запитання є нестабільними: у будь-який час кошти з цих рахунків за вимогою клієнтів можуть бути вилучені шляхом видачі готівки, виконання платіжних доручень, сплати чеків або векселів.

За користування залишками коштів на клієнтських рахунках банки нараховують відсотки за низькими ставками або зовсім не сплачують відсотки.

В свою чергу, для покриття операційних витрат, пов'язаних з веденням поточних рахунків банк стягує з клієнта комісійну винагороду. Наприклад, за відкриття поточного або бюджетного рахунків, за перерахування коштів клієнтів, за прийом і перелік готівки для зарахування на рахунок клієнта, за видачу готівки клієнтам, за оформлення документів і переказ коштів в інші банки при закритті рахунку тощо.

Строкові депозити - це кошти, що зберігаються на окремих депозитних рахунках у банку протягом строку, який визначається у депозитній угоді.

Такі строкові депозити відкриваються усім клієнтам банку: суб'єктам господарської діяльності, центральним і місцевим органам влади, бюджетним установам, комерційним банкам і приватним особам.

Строкові депозити мають такі особливості: чітко встановлений строк зберігання; оформляються депозитною угодою; не використовуються для здійснення поточних платежів; при достроковому вилученні депозиту банк застосовує штрафні санкції.

За строковими депозитами сплачується високий депозитний процент, рівень якого залежить від терміну вкладу, виду внеску, облікової ставки НБУ, загальної динаміки ставок грошового ринку та інших факторів.

Визначальним при встановленні величини відсоткової ставки за строковими депозитами є термін, на який розміщені кошти: чим триваліший термін, тим вища процентна ставка.

На величину відсоткової ставки впливає і частота виплати доходу: чим рідше здійснюються виплати, тим вищий рівень процентної ставки.

Комерційний банк відкриває клієнту строковий або ощадний депозитний рахунок на підставі таких документів:

депозитної угоди;

картки зі зразками підписів та відбитком печатки (для юридичних осіб);

паспорта або документа, що його замінює; свідотства про реєстрацію.

т - зразка підпису (для фізичних осіб).

Депозитна угода укладається між банком та юридичною (фізичною)

особою в двох примірниках, один із яких зберігається у банку, а інший у клієнта.

Укладена угода засвідчує право комерційного банку керувати на свій розсуд залученими грошовими коштами і право вкладників отримувати у встановлений термін суму депозиту та відсотків за його користування.

В депозитній угоді передбачається:

дата внесення депозиту,

сума депозиту,

форма зарахування коштів на депозитний рахунок,

відсоткова ставка за користування депозитом,

періодичність сплати відсотків,

порядок повернення депозиту та відсотків після закінчення строку зберігання коштів,

права, зобов'язання та відповідальність сторін тощо.

Датою відкриття депозитного рахунку є дата надходження грошей на депозитний рахунок.

Форма надходження грошей обумовлюється угодою.

Юридичні особи мають право перераховувати кошти на депозитний рахунок тільки з поточного рахунку, а фізичні особи можуть вносити кошти готівкою або перераховувати з поточного рахунку.

Згідно з депозитною угодою можуть бути передбачені додаткові надходження грошей на депозитні рахунки.

Валютні операції

Під валютними операціями розуміються операції, пов'язані з переходом права власності на валютні цінності, з використанням валютних цінностей в міжнародному обігу як засобу платежу, з передаванням заборгованостей та інших зобов'язань, предметом яких є валютні цінності, та операції, пов’язані з ввезенням (вивезенням), переказуванням і пересиланням на територію України або за її межі валютних цінностей.

Під торгівлею валютою розуміють купівлю-продаж іноземної валюти за національну або інші конвертовані валюти.

Купівля та продаж іноземної валюти здійснюється на валютному ринку.

При цьому тут складається така система взаємовідносин:

між комерційними банками та їх клієнтами у даній країні; між комерційними банками однієї і тієї ж країни;

між комерційними банками різних країн;

між комерційними та центральними емісійними банками; між центральними емісійними банками.

У першій ланці з цих сфер валютного ринку ведеться роздрібна торгівля іноземною валютою, а в решті - оптова торгівля. Торгівля валютою може здійснюватись комерційними банками на комісійних засадах або за власний рахунок.

Валюти розрізняють за двома ознаками:

Конвертованістю: • вільно конвертована; • неконвертована.

Строковістю: • касова, або операція спот, при якій розрахунки між продавцем і покупцем валюти здійснюються не пізніше, ніж на другий робочий день після укладення угоди; • строкова, або форвардна угода, що передбачає розрахунок між продавцем та покупцем валюти не раніше, ніж через два робочі дні після її укладення за курсом, зафіксованим в угоді.

І касовою і строковою угодою передбачається фіксація певного валютного курсу в момент її укладення. Касові угоди укладаються за поточним ринковим курсом - так званим спот-курсом валюти, а тому часто й сам ринок таких контрактів називають спотовим. Валютний курс, за яким здійснюються контракти на ринку строкових угод, називається форвардним курсом, а ринок відповідно - форвардним.

Більш складним різновидом форвардної угоди є угода своп, що укладається між банками і дозволяє їм тримати свою валютну позицію закритою, тим самим запобігаючи ризику зміни курсу валюти. Валютні операції своп полягають в одночасному проведенні двох протилежних за змістом операцій: купівлі (продажу) валютних коштів на умовах спот та продажу (купівлі) на умовах форвард. Якщо продаж валюти проводиться на спотовому ринку і одночасно укладається угода про купівлю тієї самої валюти на форвардному ринку, то це валютна операція своп, що має назву репорт. Якщо ж ідеться про купівлю валюти на умовах спот у поєднанні з одночасним продажем на форварді, то відповідну операцію називають депорт.

Валютна позиція банку - це співвідношення між сумою активів та позабалансових вимог у певній іноземній валюті та сумою балансових і позабалансових зобов'язань у цій самій валюті. Різниця між сумою активів у іноземній валюті і пасивів у тій самій валюті називається експозицією щодо даної валюти. Експозиція визначає розмір валютного ризику, на який наражається банк внаслідок незбалансованості активів і пасивів в іноземній валюті. Чим більший розмір експозиції, тим більший валютний ризик існує в банку, і навпаки.

Валютна позиція банку буває закритою і відкритою. Валютна позиція називається закритою, якщо сума активів та позабалансових вимог збігається із сумою балансових та позабалансових зобов'язань у кожній іноземній валюті, а відкритою, - якщо сума активів та позабалансових вимог не збігається із сумою балансових і позабалансових зобов'язань.

Валютна позиція відкрита довга - це коли сума активів і позабалансових вимог перевищує суму балансових і позабалансових зобо-

в'язань. Якщо відбувається навпаки, то відкрита валютна позиція називається короткою.

Валютна позиція банку визначається щоденно і окремо стосовно кожної іноземної валюти. На розмір відкритої валютної позиції банку впливають такі операції:

купівля (продаж) готівкової та безготівкової іноземної валюти, як поточні так і строкові операції (на умовах своп, форвард, опціон та інші), за якими виникають вимоги та зобов'язання в іноземних валютах, незалежно від способів та форм розрахунків за ними;

одержання (сплата) іноземної валюти у вигляді доходів або витрат та нарахування доходів і витрат, які враховуються на гривневих рахунках;

купівля (продаж) основних засобів та товарно-матеріальних цінностей за іноземну валюту;

надходження коштів в іноземній валюті до статутного фонду:

погашення банком безнадійної заборгованості в іноземній валюті (списання, якої здійснюється з гривневого рахунку витрат):

інші обмінні операції з іноземною валютою (виникнення вимог в одній валюті при розрахунках за ними в іншій валюті, в т.ч. і національній).

Валютна позиція виникає на дату операції з купівлі (продажу) іноземної валюти, а також нарахування доходів (витрат), зарахування на рахунки (списання з рахунків) інших доходів (витрат) та відповідно до перелічених операцій.

Обрахування загальної величини відкритої валютної позиції проводиться таким чином:

визначається відкрита валютна позиція за кожною іноземною валютою як різниця між сумою активів за балансовими та позабалансовими рахунками та сумою пасивів за балансовими та позабалансовими рахунками. При цьому довга відкрита валютна позиція показується зі знаком плюс, а коротка відкрита валютна позиція - зі знаком мінус;

довгі і короткі відкриті валютні позиції за кожною іноземною валютою переводяться в гривневий еквівалент за офіційним курсом НБУ;

загальна величина відкритої валютної позиції банку дорівнює сумі абсолютних величин довгої та короткої відкритої валютної позиції банку у гривневому еквіваленті за кожною іноземною валютою.

Збалансованість активів і пасивів у іноземній валюті є одним із методів управління валютним ризиком. Зайнявши певну валютну позицію, можна отримати прибутки чи зазнати збитків внаслідок зміни валютного курсу, оскільки:

довга валютна позиція приносить прибутки в разі підвищення курсу іноземної валюти і завдає збитків у разі його зниження;

коротка валютна позиція приносить прибутки в разі зниження курсу іноземної валюти, але завдає збитків при підвищенні курсу.

Розмір прибутків і збитків залежить від розміру експозиції та змін у валютних курсах.

Управління валютною позицією банку може здійснюватися на основі структурного балансування активів та зобов'язань в іноземній валюті за строками і сумами, тобто методами натурального (природного) хеджування.

До них відносяться: структурне балансування валютних потоків; зміна строків валютних платежів (випередження та відставання), дисконтування платіжних вимог в іноземній валюті тощо.

Обмеження величини валютної позиції також може бути досягнене методами штучного хеджування, які базуються на проведенні позабалансових операцій, таких як строкові валютні угоди, форвардні валютні контракти, валютні ф'ючерси, валютні опціони та валютні своп- контракти.

Емісійно-касова роботи в банку

Національний банк України, якому належить монопольне право випуску в готівковий обіг грошових білетів і монет, здійснює контроль за виконанням установами банків, які проводять операції з готівкою, правил і порядку емісійно-касової роботи.

Керівники установ банків повинні приділяти особливу увагу підбору на касову і інкасаторську роботу і виключно чесних та надійних працівників.

Головний бухгалтер установи банку здійснює контроль за своєчасною передачею в касу зразків підписів працівників банку, які мають право підпису касових документів, а також слідкувати за своєчасним вилученням анульованих зразків підписів.

До первинних касових документів, які оформляються за операціями в національній валюті, належать: об'ява про внесення готівки, приходний касовий ордер, приходний ордер, грошовий чек, видатковий касовий ордер, видатковий ордер, повідомлення, заява про переказ готівки та повідомлення про одержання переказу.

Усі обов'язкові реквізити в касових документах мають бути заповнені.

Виправлення в касових документах не допускається

На об'явах про внесення готівки має зазначатися дата їх пред'явлення в установу банку. У разі формування приходних та видаткових касових ордерів програмним комплексом автоматизації касових операцій, у яких передбачені контрольні функції, передбачаються підписи працівника банку, відповідального за формування касових документів та касового працівника. На прийнятих і виконаних касових документах протягом операційного часу проставляється дата проведення касової операції за бухгалтерським обліком, а на прийнятих і виконаних касових документах після операційного часу ставиться поточна дата і штамп або напис "вечірня". Виправлення в касових документах не допускається.

Працівник банку під час приймання від клієнтів банку зазначених касових документів перевіряє належність пред'явленого паспорта або документа, що його замінює, його власникові.

У разі здійснення операцій з готівкою без відкриття рахунку на суму, що перевищує 50000 грн. або еквівалент цієї суми в іноземній валюті, з метою ідентифікації осіб у касових документах мають зазначатися такі реквізити:

для фізичних осіб — резидентів: прізвище, ім'я, по батькові особи, яка здійснює операцію з готівкою, дата народження, серія та номер паспорта (або документа, що його замінює), дата видачі та орган, що його видав, місце проживання, ідентифікаційний номер згідно з Державним реєстром фізичних осіб-платників податків та інших обов'язкових платежів;

для фізичних осіб— нерезидентів: прізвище, ім'я, по батькові (уразі його наявності) особи, яка здійснює операцію з готівкою, дата народження, серія та номер паспорта (або документа, що його замінює), дата видачі та орган, що його видав, громадянство, місце проживання або тимчасового перебування;

для юридичних осіб — резидентів: найменування, юридична адреса, ідентифікаційний код згідно з єдиним державним реєстром підприємств та організацій України, реквізити банку, в якому відкрито поточний рахунок, та номер цього рахунку, прізвище, ім'я, по батькові особи, представника цієї юридичної особи, яка безпосередньо одержує, вносить або

переказує готівку, дата народження, серія та номер паспорта (або документа, що його замінює), дата видачі та орган, що його видав;

для юридичних осіб — нерезидентів: найменування, місцезнаходження, реквізити банку, в якому відкрито поточний рахунок, номер цього рахунку, прізвище, ім'я, по батькові (уразі його наявності) особи, представника цієї юридичної особи, яка безпосередньо одержує, вносить або переказує готівку, дата народження, серія та номер паспорта (або документа, що його замінює), дата видачі та орган, що його видав.

У разі ненадання клієнтом документів або відомостей, що необхідні для з'ясування його особи, суті діяльності, фінансового стану, або умисного надання неправдивих відомостей банк відмовляє клієнту в проведенні операції з готівкою та повертає клієнту касовий документ без виконання.

Якщо операція з готівкою, яку здійснює клієнт, містить ознаки такої, що підлягає фінансовому моніторингу, то банк має право відмовити клієнту в проведенні такої операції та повернути касовий документ без виконання.

Порядок здійснення операцій в приходних касах комерційних банків

Установи банків приймають готівку від юридичних та фізичних осіб для зарахування її суми як на власні рахунки, так і на рахунки інших юридичних та фізичних осіб (незалежно від їх місцезнаходження) або виплати суми в готівковій формі.

Приймання готівки здійснюється за наявності таких документів:

об'яви про внесення готівки — від юридичних осіб (фізичних осіб, які є суб'єктами підприємницької діяльності), відокремлених підрозділів юридичних осіб для зарахування на власні рахунки або рахунки

отримувачів;

приходних ордерів або приходних касових ордерів — від фізичних осіб для зарахування сум готівки на вкладні (депозитні) або поточні рахунки фізичних осіб;

повідомлень — від фізичних осіб для зарахування платежів на користь юридичних осіб;

заяв про переказ готівки — від юридичних і фізичних осіб для переказу суми готівки отримувачу та її виплати йому в готівковій формі;

приходних касових ордерів — усі інші надходження, у тому числі від фізичних осіб (працівників банку).

Касир, що одержав внутрішнім порядком приходні документи, зобов'язаний: перевірити наявність і тотожність підписів операційних працівників наявним у нього зразкам; звіряти відповідність вказаних в них сум цифрами і літерами; викликати особу, яка вносить гроші, і прийняти від неї гроші поаркушним перерахуванням.

Якщо клієнт здає гроші до каси банку за кількома приходними документами для зарахування на різні рахунки, касир приймає гроші за кожним документом окремо. Всі прийняті раніше гроші мають зберігатися в шухлядах столу або в металевих шафах, сейфах, які повинні замикатися.

Робоче місце касира повинно бути обладнане так, щоб клієнт міг спостерігати за прийманням грошей.

На столі касира не може бути ніяких інших грошей, крім тих, що приймаються від особи, яка вносить гроші.

Вся готівка, яка надійшла до закінчення операційного дня, повинна бути оприходувана до оборотної (операційної) каси і зарахована на відповідні рахунки за балансом установи банку в той же робочий день.

Правила здійснення переказів готівки та виплати їх сум у готівковій формі

Установа банку приймає від юридичних та фізичних осіб готівку для здійснення переказу у внутрішньобанківській або внутрішньодержавний, платіжних системах юридичній або фізичній особі, а також видає готівку юридичним і фізичним особам за переказами без відкриття рахунків. Плата за послуги з переказу готівки встановлюються установою банку залежно від застосовуваної платіжної системи.

За згодою сторін отримувачу може бути надіслано повідомлення про надходження на його ім’я переказу в порядку, встановленому банком отримувача. Після заповнення заяви про переказ клієнту надається унікальний контрольний номер. Працівник попереджає про необхідність повідомлення ним отримувача про здійснення переказу та контрольний номер. По зверненню отримувача в установу банку з вимогою про виплату переказу. Працівник банку перевіряє наявність інформації про надходження переказу. У разі підтвердження інформації працівник отримує заповнене повідомлення про виплату переказу, перевіряє повноту даних, наведених в ньому. Для отримувача

- фізичної особи – паспорт або документ, що його замінює. Для отримувача – юридичної особи – паспорт або документ, що його замінює уповноваженої особи, довіреність.

Працівник банку вносить інформацію про виплату переказу до системи грошового переказу. Часткова виплата переказів не допускається. Якщо установа банку не може здійснити виплату отримувачу переказу готівкою у зв'язку з тим, що він протягом 30 робочих днів із дня надходження цієї суми не з'явився до банку, то установа банку отримувача зобов'язана протягом трьох робочих днів повернути відповідну суму установі банку платника.

Організація і порядок роботи з банкоматами

Банкомат (автоматичний касир) – пристрій для здійснення самообслуговування клієнтів, який є складовою частиною системи автоматизації касових операцій, внутрішньобанківської або міжбанківської системи платежів.

Управління банкоматами та доступ до рахунків клієнтів виконується програмно-технічними засобами зазначених систем (система управління банкоматами).

Основні операції, що здійснюються банкоматами:

інформування клієнтів про стан їх рахунків;

видача готівки;

приймання готівки від клієнтів для розміщення на їх рахунках (цю функцію реалізовують депозитні банкомати).

Доступ до банкомата для виконання операції здійснюється із застосуванням платіжних карток та ПІН-кодів клієнтів банківських установ.

Для виконання підкріплення та інкасації коштів за банкоматом (групою банкоматів) письмовим розпорядженням керівника банківської установи визначається перелік відповідальних працівників, в обов'язки яких входить обслуговування банкоматів, із персональним розподілом між ними функціональних обов'язків. Технічним обслуговуванням банкомата займаються відповідні фахівці або на підставі договірних угод – працівники сервісних організацій. Змінюють секретні коди замків банкомата працівники служби банківської безпеки.

Для здійснення доступу до банкоматів зазначених працівників за ними закріплюються індивідуальні і персоналізовані картки доступу. Для кожного банкомата, зважаючи на його рівень захищеності, розміщення та забезпечення і безперебійної роботи, визначається ліміт коштів, що можуть бути завантажені та зберігатись в його сейфі. Ключі від банкоматів зберігаються в Департаменті інкасації, дублікати в службі безпеки банківської установи.

Підкріплення банкомату готівкою проводиться залежно від потреби в ній.

Вкладення купюр у касети, а також вилучення купюр з касет проводиться в касі перерахунку в центральному сховищі.

Касети опломбовуються. До касети прикріплюється ярлик із зазначенням на ньому найменування банківської установи, номера банкомата, номіналу, кількості купюр, суми вкладених коштів, дати, підписів, штампів відповідальних осіб. Для інкасаторів заповнюється маршрутний лист.

Приймаючи касети інкасатор перевіряє цілісність пломб та касет. Технічне обслуговування банкоматів проводиться згідно з інструкціями по експлуатації.

Інші види традиційних банківських продуктів.

Платежі населення - це комплекс банківських послуг, що дозволяє здійснювати розрахунки фізичних осіб за товари, роботи і послуги

підприємств, організацій, установ та приватних підприємців у всіх пунктах прийому платежів банку по всій території України.

Регулярні платежі - це автоматичне списання Банком коштів на користь підприємств із карткових і поточних рахунків клієнтів Банку за дорученням клієнта без безпосередньої присутності і будь-яких дій з його сторони.

Міжнародні платежі SWIFT з валютного поточного рахунку ваші кошти за допомогою платіжної системи SWIFT в будь-яку країну світу на користь як юридичних, так і фізичних осіб.

Банківські метали. Чи є обмеження по сумі продажу банківського золота клієнтові через касу банку в один день? - Обмежень по реалізації банківського золота фізичним особам немає. При купівлі банківських металів на суму, понад

50 000грн, необхідна ідентифікація клієнта за паспортними даними. Яка мінімальна і максимальна маса зливків банківських металів, що реалізовуються Банком? - Банк продає зливки банківського золота від 1гр до 1 000гр.

Конверсійні операції – це операції конвертації однієї іноземної валюти на іншу іноземну валюту. При проведенні конверсійних операцій використовується крос-курс, який розраховується через офіційно встановлений Національним банком України курс гривні до відповідних валют на день проведення операції.

Прийняття на інкасо та обмін купюр іноземної валюти. Зношені банкноти, які можуть бути прийняті на інкасо - це банкноти, які мають ознаки зносу або пошкоджень:

Купівля-продаж готівкової іноземної валюти. Послуги страхування через Партнерів.

Соціальні програми При народженні дитини та встановлення на облік в Центрі зайнятості.

Брокерські послуги – це здійснення операцій по купівлі або продажу цінних паперів, так і підготовку всіх документів, необхідних для проведення операції, надання клієнту інформації про поточні котирування, консультування клієнта щодо податкових і правових аспектів операції.

Депозитарні послуги зберігання цінних паперів;

обслуговування обігу цінних паперів на рахунках у цінних паперах;

обслуговування операцій емітента щодо випущених ним цінних паперів.

послуги щодо здійснення клірингу та розрахунків за угодами щодо цінних паперів, які укладає Зберігач або його депоненти на ринку цінних паперів.

Нетрадиційні послуги комерційного банку та їх види.

Розвиток комерційної діяльності банків пов'язаний із розширенням банківських послуг для клієнтури. Сучасні банки західних країн можуть надавати сотні різноманітних послуг юридичним та фізичним особам і отримувати найбільшу частку доходів від здійснення цих операцій.

Банківськими послугами можна вважати дії банку, які супроводжують його основні функції та спрямовані на зростання дохідної діяльності банку.

Лізингові послуги

Лізингові послуги це відносно нові, нетрадиційні види банківських послуг. Лізинг виник у 50-ті роки паралельно з розвитком системи прискорених амортизаційних відрахувань. Це господарська операція, що передбачає передачу лізингодавцем права користування матеріальними цінностями іншим суб'єктам господарювання (лізингоодержувачу).

Лізинг також можна розглядати як довгострокову оренду, в якій наявні елементи кредитних відносин, а грошові та матеріальні потоки злиті в єдиний комплекс грошово-майнових відносин.

І хоча зовні лізинг схожий на довгострокову оренду, однак повернення майна до свого юридичного власника при ньому не є обов'язковою умовою.

Лізинг можна розглядати як різновид довгострокового кредиту, що надається в майновій формі і погашення якого здійснюється в розстрочку.

У лізинговій угоді беруть участь три сторони:

постачальник, який є виробником об'єкта лізингу;

лізингодавець, який оплачує об'єкт лізингу і здає його в лізинг;

лізингоодержувач, той, хто отримує і використовує об'єкт лізингу.

Розрізняють такі види лізингу:

а) залежно від джерел придбання об'єкта лізингу:

прямий - коли лізингодавець купує майно у виробника і передає його в ор зворотний - власник продає майно лізингодавцю, а потім бере енду; його в ор енду;

б) залежно від об'єкта лізингу: лізинг рухомого майна; лізинг нерухомого майна;

в) залежно від обслуговування:

лізинг з обслуговуванням (надання лізингових послуг поєднується з наданням певних послуг, пов'язаних з утриманням і технічним обслуговуванням об'єкта лізингу);

пакетний лізинг - система надання в оренду об'єкта лізингу (будинок, магазин продаються у кредит, а обладнання - за лізинговою угодою);

г) залежно від ступеня окупності майна:

лізинг з повною окупністю, коли протягом строку дії одного договору здійснюється повна виплата лізингодавцю вартості орендованого майна;

лізинг з неповною окупністю, коли протягом дії одного договору окупається тільки частина вартості орендованого майна;

д) залежно від умов амортизації:

лізинг з повною амортизацією і, відповідно, з повною виплатою вартості об'єкта лізингу;

лізинг з неповною амортизацією і, значить, з частковою виплатою вартості.

Виходячи з наведених вище двох ознак класифікації (за ступенем окупності об'єкта лізингу і умов його амортизації), які пов'язані між собою, розрізняють фінансовий та оперативний лізинг:

оперативний - лізинг з неповною окупністю;

фінансовий - лізинг з повною окупністю.

Особливостями оперативного лізингу є:

 орендодавець не планує покрити всі свої витрати за рахунок надходжень від орендаря;

строки зносу є більшими за строки угоди лізингу (тобто строк угоди не перевищує строк амортизації);

ризик втрати, псування майна лежить в основному на лізингодавці;

по закінченні встановленого терміну майно звичайно повертається лізингодавцю;

 сам об'єкт лізингу залишається у власності лізингодавця та обліковується у нього на балансі.

Існує два види оперативного лізингу:

а) рейтинг - короткостроковий лізинг (від 1 дня до 1 року, без права наступного придбання лізингоодержувачем об'єкта лізингу);

б) хайринг - надання об'єкта лізингу на строк понад 1 року без права викупу лізингоодержувачем об'єкта лізингу.

Оперативний лізинг припускає багаторазове надання об'єкта лізингу в оренду.

Фінансовий лізинг передбачає виплату протягом твердо встановленого періоду сум, які достатні для повної амортизації капітальних вкладень і здатні забезпечити лізингодавцю прибуток.

Характерні особливості цього виду лізингу:

вибір об'єкта лізингу здійснює лізингоодержувач;

лізингоодержувач має право використовувати об'єкт лізингу протягом усього строку угоди;

строк фінансового лізингу, як правило, не менше за строк повної амортизації об'єкта лізингу;

витрати на утримання об'єкта лізингу несе лізингоодержувач;

існує можливість викупу об'єкта лізингу після закінчення терміну угоди.

Найпростіша схема лізингової операції передбачає:

о подачу заяви клієнтом, в якій зазначаються об'єкт лізингу, його характеристики, бажаний строк угоди тощо. Також надаються фінансові документи;

о аналіз документів і прийняття рішення щодо підписання договору про лізинг; о передача об'єкта лізингу.

Лізингова послуга виникає таким чином: на прохання клієнта банк купує майно (обладнання, транспортні засоби, обчислювальну техніку та інше) і приймає на себе практично всі зобов'язання власника: відповідальність за зберігання майна, внесення страхових платежів, сплату майнових податків. Клієнт, на прохання якого було придбано майно, укладає з банком угоду про

оренду, в якій визначаються, разом з іншими умовами, розмір та періодичність орендної плати.

До складу лізингового платежу включаються амортизаційні відрахування, плата за ресурси, лізингова маржа, премія за ризик.

Зміст та послідовність лізингової угоди приведені на рисунку:

Рисунок 1 – Специфіка лізингових відносин

Вигоди лізингодавця від лізингової операції є такими: отримання доходів;

забезпечення реалізації продукції і надання послуги, яка за інших умов була б невигідною або неможливою;

підвищення економічної ефективності зданого в оренду обладнання; розширення клієнтури, зміцнення зв'язків з нею. Розмір процента, що

сплачується за лізингові послуги, нижчий за процент, що сплачується за кредитом, тому клієнту більш вигідно користуватися лізингом, аніж брати кредит на придбання обладнання.

Для лізингоодержувача існують переваги від лізингу:

100% кредитування, що не вимагає негайного початку виплат; як правило, лізинг отримати легше, ніж кредит;

поява доступу до сучасного обладнання, можливості оперативного оновлення виробництва, причому ризик старіння обладнання лягає на лізингодавця.

У міжнародній банківській практиці значного поширення набув лізинг із залученням коштів. При здійсненні такої лізингової операції банк організовує отримання довгострокової позички в одного чи кількох кредиторів на суму до 80% вартості активів, що здаються в оренду. За організацію позички банк отримує від орендаря додаткову винагороду.

Факторинг.

Факторинг - одна з нетрадиційних банківських послуг, що з'явилася у банківській практиці у 50-х роках.

Факторинг - це операція, що поєднує в собі кредитування клієнта з метою формування обігового капіталу, а також ряд посередницько- комісійних послуг. Суть факторингу полягає в тому, що банк купує у клієнта право на вимогу боргу. Як правило, банком купуються дебіторські рахунки, пов'язані з поставкою товарів чи наданням послуг.

Також банк може надавати клієнту ряд інших послуг, таких як ведення бухгалтерії, інформаційні, юридичні послуги.

У факторингу беруть участь три сторони:

фактор (спеціалізована установа, спеціальний відділ комерційного банку);

постачальник;

покупець.

Розрізняють два види факторингу:

Конвенційний, який є комплексною системою обслуговування клієнта і зосереджує в собі бухгалтерські, юридичні, консультаційні та інші послуги. Фактично за клієнтом зберігаються лише виробничі функції;

Конфіденційний, що обмежується тільки дисконтуванням рахунків- фактур. Переваги цього виду факторингу для клієнта полягають у тому, що він є більш незалежним від банку.

Факторингова послуга може надаватись банком як в поєднанні з фінансуванням, так і без фінансування.

При факторингу без фінансування клієнт подає фактору документи, що підтверджують відвантаження товару, а фактор зобов'язується отримати на користь клієнта грошові кошти. Тобто роль фактора зводиться до інкасування фінансових документів.

Зміст та послідовність факторингової операції приведена на рисунку.

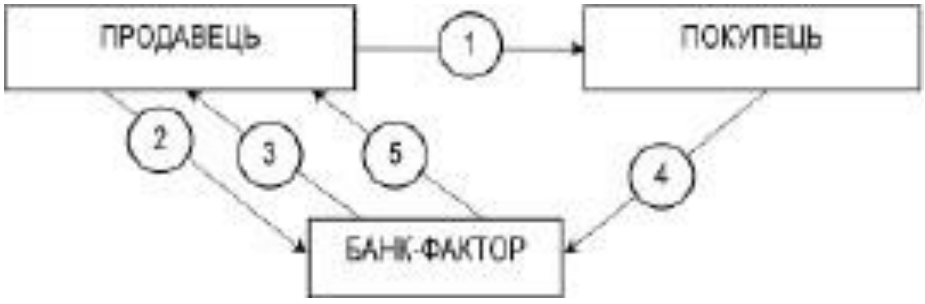

Рисунок 2 – Послідовність здійснення факторингової операції

– відвантаження товару і виставлення покупцеві платіжних вимог;

– пересилання платіжних вимог факторові;

– оплата платіжних вимог постачальнику (частково);

– перерахування суми платіжних вимог;

– оплата решти вартості вимог

Факторинг з фінансуванням полягає в тому, що фактор купує рахунки-фактури клієнта і виплачує йому грошові кошти у розмірі 80-90% від суми боргу. Решта 10-20%, що лишилися, банк утримує як компенсацію ризику до погашення боргу. Після погашення боргу банк повертає утриману суму клієнтові.

Факторингова послуга оформляється шляхом укладання угоди між банком і клієнтом, в якій має бути зазначено вид факторингу: закритий чи відкритий. При відкритому факторингу дебіторам надсилається повідомлення про укладання угоди і пропонується здійснити платежі безпосередньо фактору. При закритому факторингу дебітори направляють кошти клієнту, а той розраховується з фактором.

У договорі може передбачатися: право регресу - право повернення фактором клієнту несплачених покупцем розрахункових документів з вимогою повернення коштів; негайна оплата фактором розрахункових документів, тільки-но вони будуть йому пред'явлені (фактично це означає кредитування фактором клієнта).

Доходи фактора від здійснення факторингової операції складаються з двох частин:

комісійні за послуги по обслуговуванню боргу (в розмірі 1—2% загальної суми придбаних банком рахунків);

позичковий процент, нарахований на виданий клієнту аванс. Внаслідок швидкого обігу дебіторських рахунків і в зв'язку з незначним періодом користуванням авансом дохід банку від позичкового процента менший, ніж від комісійних платежів.

Трастові послуги.

Трастові послуги - це вид діяльності комерційних банків по управлінню майном, що за домовленістю з клієнтом передається банку. Трастові послуги - це відносини між заінтересованими сторонами, одна з яких передає, а інша бере на себе відповідальність за управління власністю, майном.

Управління майном за своєю специфікою близьке до банківської справи і пов'язане з виконанням операцій з обліку, збереження цінностей, розміщення грошових коштів, фінансового аналізу тощо.

У трастових операціях беруть участь декілька сторін:

довірена особа (траст) - суб'єкт, що здійснює управління майном за дорученням на користь довірителя;

 довіритель - юридична або фізична особа, яка передає право управління своїм майном довіреній особі;

бенефіціар - особа, на користь якої надаються довірчі послуги. Це може бути як сам довіритель, так і третя особа.

Зміст договору про трастове обслуговування може мати багато варіантів, наприклад, розпорядження майном за заповітом, агентські послуги, обслуговування та зберігання коштів тощо.

Види трастових послуг в залежності від характеру розпорядження майном класифікуються таким чином:

активні операції - власність на майно, що знаходиться в довірчому управлінні, може відчужуватись шляхом продажу, надання застави без згоди довірителя;

пасивні операції - коли майно, передане в довірче управління, не може використовуватись без згоди довірителя.

Можна виділити два напрями надання трастових послуг:

 на користь фізичних осіб (розпорядження спадком; управління персональними трастами; опікунство на збереження майна; агентські функції);

на користь юридичних осіб.

Зараз досить поширеним є управління майном на користь пенсійних фондів, страхових компаній.

До розпорядження спадком належать операції з отримання рішень суду, збору та забезпечення зберігання спадку, сплати адміністративних витрат по розрахунках з кредиторами, сплати податків, розподілу майна.

Управління персональними трастами (майном, що було передано банку для управління) передбачає: розміщення коштів; депозитні операції; отримання доходів; виплату доходу клієнтові; облікові операції; фінансовий аналіз.

Агентські послуги дещо відрізняються від трастових тим, що клієнт не втрачає повноважень власника, а лише доручає банку проведення операцій від свого імені. Агентські послуги включають: страхування майна, інвестиційні та комерційні операції за дорученням власника, сплата рахунків, податків та інші.

Підприємствам комерційні банки надають такі види агентських послуг: розпорядження активами, агентські операції, ліквідація підприємств тощо.

Доходи від трастових послуг формуються за рахунок комісійних винагород (щорічні відрахування від доходів трасту, щорічний внесок з первинної суми трасту тощо). Ставки внесків диференційовані залежно від видів трастів та пов'язаних з ними послуг по управлінню трастами.

Посередницькі послуги - це послуги, у наданні яких бере участь третя сторона, що виступає посередником між замовником і виконавцем.

Серед посередницьких послуг, що надаються комерційними банками, найбільш поширеними є: посередництво в отриманні клієнтом позички, посередництво в операціях з цінними паперами, валютою, майном.

Перший вид послуг надається банком тоді, коли банк неспроможний задовольнити кредитну заявку клієнта. Така ситуація може виникнути у випадку перевищення потрібної суми над встановленим лімітом кредитування.

Посередницькі послуги в операціях з цінними паперами, валютою, майном здійснюються на основі доручення від клієнта.

Гарантійні послуги полягають у зобов'язанні банку виплатити суму боргу свого клієнта, якщо останній не зможе (не захоче) виконати свої зобов'язання.

До цієї групи операцій належать: гарантії повернення кредиту, гарантії відшкодування збитків, що випливають з невиконання клієнтом умов контракту. Плата за надання гарантійних послуг - це комісія. Банківські гарантії, особливо відомих своєю платоспроможністю банків, фактично означають доступ клієнта до кредиту.

Консультаційні послуги для клієнтів комерційні банки надають з питань економічного (фінансового) аналізу і бухгалтерського обліку, звітності, оподаткування, аналізу фінансово-господарської діяльності, аналізу платоспроможності господарських партнерів клієнта; організації емісії та вторинного обігу цінних паперів; вибору напрямів інвестування коштів тощо. Як правило, цей вид послуг перебуває в тісному контакті з іншими операціями, а саме: кредитними, лізинговими та іншими. Плата за консультацію враховується у складі плати за основний вид операції, що супроводжується консультацією.

Комерційні банки, володіючи сучасними засобами телекомунікацій та електронно-обчислювальної техніки, завжди мають різноманітну інформацію, що дозволяє їм займатися інформаційною діяльністю, зокрема:

одержанням інформації; використанням інформації; поширенням інформації; зберіганням інформації.

За режимом доступу інформація поділяється на: обмежену та відкриту доступ до якої забезпечується шляхом публікації в офіційних друкованих виданнях).

Сучасні інновації у банківській діяльності.

З приводу визначення поняття «банківська інновація» слід зазначити, що не має його чіткого єдиного визначення в сучасній літературі. Але можна зробити висновок, що банківські інновації – це результат діяльності банку, спрямований на створення нових продуктів та технологій, а також інноваційних методів управління банківською установою з метою отримання додаткових доходів та конкурентних переваг.

Отже, поняття банківської інновації може бути застосовано до будь-яких нововведень у всіх сферах функціонування банку, що дає змогу досягти визначеного позитивного економічного або стратегічного ефекту (приріст клієнтської бази, збільшення частки ринку, скорочення витрат на проведення певного виду операцій тощо).

При цьому, як новий продукт чи послуга, банківська інновація проявляє себе тільки в процесі своєї реалізації на фінансовому ринку або всередині банку, а попит на інноваційний банківський продукт чи послугу визначає його ступінь новизни [5]. Причиною появи банківських інновацій з однієї сторони є підтримка банком стійкого зв'язку з клієнтами, яка заснована на партнерських відносинах. Це означає, що банки турбуються не тільки про збереження, а й про примноження капіталу своїх клієнтів. Досягають вони цього тим, що пропонують інноваційні продукти, які в свою чергу сприяють розширенню напрямів їх діяльності, зниженню витрат,

розвитку ділової активності і підвищенню прибутковості.

З іншого боку, передумовою появи банківських інновацій є конкуренція між банківськими та іншими фінансовими інститутами в умовах постійного розвитку фінансового ринку.

У світовій практиці зазвичай виділяють наступні види банківських інновацій:

банківський продукт на нових сегментах ринку;

інновації, як освоєння напрямів діяльності у нових сферах фінансового ринку;

нові методи управління готівкою та використання нових інформаційних технологій;

модифіковані послуги фінансового посередництва, спрямовані на зниження операційних витрат та більш ефективне управління активами та зобов'язаннями;

нові продукти в традиційних сегментах позичкових капіталів.

Інноваційні банківські продукти, зміна сервісу та новітні технології у вітчизняних банках дозволяють полегшити процес нарощування клієнтської бази, перш за все, шляхом залучення молодого покоління або на переманюванні клієнтів у банків-конкурентів. В подальшому розвиток ринку банківських послуг України

залежить від більш активної готовності банків швидко адаптуватися під потреби більш широкого діапазону клієнтів.

Для того, щоб з'ясувати наскільки сучасними є зарубіжні інноваційні банківські продукти, необхідно звернутись до досвіду провідних банків світу. Так, наприклад, Royal Bank of Canada сьогодні тестує інноваційний браслет, який дозволяє заміряти частоту серцебиття людини та ідентифікувати людину при скоєнні безконтактних платежів. Канадський банк CIBC Bank створив та запропонував своїм клієнтам нову кредитну карту – «Кобренд» у співробітництві з відомою мережею ресторанів Tim Hortons. Ця інноваційна картка має кнопки, тому при здійсненні покупки або оплати рахунку в ресторані клієнт обирає потрібну йому кнопкуі здійснює платіж. За оплату покупок клієнт заробляє бонусні бали, які потім можна використати в ресторані. А банк Westpac з Нової Зеландії запровадив ідентифікацію при вході у мобільний додаток за допомогою сканування пальця, що підвищило захист рахунків клієнта.

Найбільш цікавими банківськими інноваціями, які могли б бути започатковані на Україні, слід вважати:

Депозитний проект «SmartyPig» від WestBank (Великобританія), який. побудований за принципом соціальної мережі – треба зареєструватися, виставити цілі, на які призначено вклад, запросити друзів. Такий вклад носить дуже конструктивний характер - людині прищеплюється звичка постійно усвідомлювати свої потреби та визначати засоби їх досягнення.

Проект «Keep the change» від Bank of America – в процесі покупки, банк округлює суму, а різницю залишає клієнту на окремому ощадному рахунку.

CIBC Bank (Канада) створив та запропонував своїм клієнтам нову кредитну карту – «Кобренд»у співробітництві з відомою мережею ресторанів Tim Hortons. Ця інноваційна картка має кнопки, тому при здійсненні покупки або оплати рахунку в ресторані клієнт обирає потрібну йому кнопку і здійснює платіж.

Сервіс P2P-перекази через мобільний телефон, який представлений на ринку банківських послуг як Obopay, Hal-Cash от Bankinter, POPmoney от PNCBank. Суть його полягає в тому, що для переказу грошей не потрібно знати прізвище, банк та номер рахунку. Все що потрібно - це зареєструватися в проекті p2p-переказів, і відправити гроші парою натиснень кнопок на телефоні. Якщо телефон вже є в системі і він прив'язаний до рахунку в банку, то гроші прийдуть прямо на нього, а якщо номера в системі немає, то рахунок буде відкрито автоматично [8].

За останнє десятиріччя український банківський сектор також суттєво змінився, він представлений новими технологіями, продуктами та підходом до клієнта. На сьогодні найбільш розповсюдженими є такі види вітчизняних інноваційних банківських продуктів:

мобільний банкінг – завдяки мобільному телефону можна здійснити більшість операцій із власними рахунками, він відкриває великий спектр послуг, зокрема залишок по рахунку, платежі, перекази коштів, кредити однієї фізичної особи іншій тощо. Як вважають експерти, мобільний телефон замінить пластикову картку як засіб платежу вже через кілька років. Саме за допомогою NFC-чіпів, які вбудовані у телефон, буде

відбуватися ідентифікація клієнта, тому зникне потреба у паспорті, тому що ідентифікація клієнта банком стане можливою лише за допомогою телефона. Сьогодні ця тенденція з'явилася на ринках США і Європи, де ідентифікація вже відбувається навіть за адресою електронної пошти клієнта;

інтернет-банкінг - ключова новація майбутнього десятиліття, яка сьогодні пропонується клієнтам більшістю банків. Україна входить у топ-10 країн Європи за кількістю користувачів, але через низьке проникнення в регіони все ще має значний потенціал зростання Інтернет-аудиторії у майбутньому. Для банків це відкриває великі можливості, тому експерти роблять основну ставку саме на розвиток віддаленого банкінгу;

«зона 24» - за допомогою цього продукту клієнт може самостійно керувати своїми рахунками, одержувати консультацію фахівця call-центру, залишати заявку на одержання послуги, записатися на обслуговування в будь-яке відділення банку. Практично кожна «зона 24» оснащена банкоматом, модулем поповнення готівкою CashIn, телефоном доступу до інформаційної служби. Цей напрямок банківської діяльності продовжує вдосконалюватися;

електронний залишок - впровадження даної послуги у касах банку дозволяє скоротити витрати на обіг монет, оскільки залишок менше однієї гривні зараховується на рахунок мобільного телефону клієнта або у вигляді електронного ваучера;

POS-термінали в торговельних мережах - на відміну від західних країн вони не призвели до глобальної революції в українському безготівковому просторі. Однак сьогоднішні 5% безготівкових операцій з платіжними картками все-таки змушують банкірів вірити в посилення цього тренда у найближчі п'ять років. У майбутньому POS-термінали будуть встановлювати самі торговці, оскільки в оплату будуть прийматися не пластикові картки, а інформація з NFC-чіпів, вбудованих у телефон. Тим часом, термінали самообслуговування, що з'явилися кілька років тому, набирають популярності як у банківських відділеннях, так і за їхніми межами [9].

Сьогодні в Україні найбільш інноваційними банками є : «Приватбанк», «Райффайзен банк Аваль», «Альфа-Банк», «ОТП Банк» та ін. Вони вже більше десятиріччя виділяються поміж інших банків наданням таких інноваційних продуктів, як смс-банкінг та інтернет-банкінг.

Стратегії банку на ринку банківських послуг: фокусування та диверсифікація.

Здійснення стратегічного управління припускає вибір стратегії і розробку плану заходів щодо її реалізації. Структура стратегічного менеджменту може бути представлена такими організаційними етапами, поступова реалізація яких забезпечить максимально ефективне стратегічне управління сучасним комерційним банком.

Діагностика нинішнього становища банку (ситуаційний аналіз).

Визначення стратегічного бачення діяльності банку.

Формулювання місії і стратегічних цілей.

Визначення стратегічного підходу й оцінка альтернативний стратегій.

Аналіз стратегічного вибору банку.

Затвердження і реалізація стратегії.

Оцінювання результатів впровадження стратегії і можливих коригувань стратегічного плану.

Кожен конкретний банк повинен застосовувати індивідуальний стратегічний підхід. Так, забезпечення стабільного росту — безперечно головна мета банку, але вона не може бути єдиною основою при виборі стратегії. При прийнятті тієї чи іншої стратегії потрібно враховувати також унікальні особливості конкретного банку, виявлені в процесі стратегічного аналізу.

Виділяють три напрями вибору можливих стратегічних підходів (рис. 5.1):

вибір основної стратегії банку, використовуючи яку він буде конкурентоспроможним або забезпечить собі стійку конкурентну перевагу;

вибір напряму розвитку банку;

вибір методу, за допомогою якого банк досягне успіху.

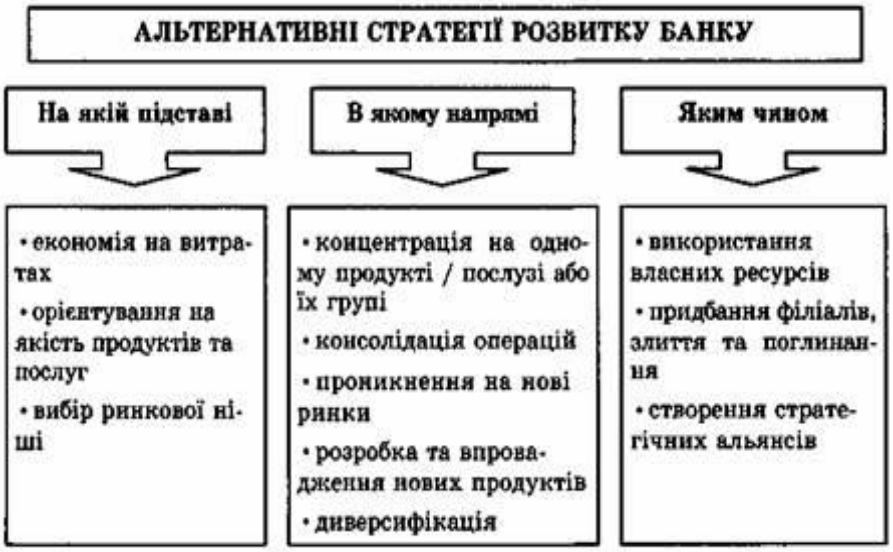

Рис.5.1 – Стратегічний напрям діяльності комерційного банку

Перш ніж приступити до розгляду проблеми розробки основних стратегічних напрямів, важливо визначити основу, на якій банк буде розвивати конкурентоспроможність і забезпечувати ефективність своєї діяльності. Цю основу для підтримки конкурентного рівня часто називають основною стратегією або рушійною силою стратегії.

Визначення основної (провідної) стратегії банку пов´язане з необхідністю конкретизації того:

у чому полягає конкурентна перевага, до якої прагне банк;

чим вона конкретизується;

у якій галузі вона має бути досягнута;

на якому ступені вона проявиться.

У світовій практиці стратегічного менеджменту для визначення основної стратегічної переваги компанії прийнято застосовувати підходи, більшість з яких заснована на побудові двомірних матриць, кожному сектору (квадранту) яких відповідає визначена типова стратегія. Серед безлічі таких методів найбільшу популярність одержали: матриця американського економіста І. Ансоффа, побудована в системі координат «товари — ринки»; її модифікація — матриця «товари —

ринкова визначеність»; портфельна матриця Бостонської консультаційної групи, що визначає співвідношення між темпами зростання галузі і відносною часткою ринку, яку займає компанія; метод консалтингової компанії «McKinsey&Company», що за замовленням корпорації «General Electric» удосконалила матрицю Бостонської консультаційної групи, виділивши як ключові параметри стратегічного вибору такі категорії як «привабливість ринку» і «конкурентоспроможність товару» і т.ін. Узагальнюючи різні методології і приймаючи до уваги специфіку банківського бізнесу, можна виділити кілька основних альтернативних стратегічних підходів до досягнення стратегічних цілей комерційного банку.

Оскільки першочерговою метою конкурентної стратегії є розвиток і підтримка ефективного поєднання цілей і ресурсів банку з можливостями ринку, прояв стратегії визначається конкурентною перевагою, тобто вартісною цінністю, яку банк може створити для своїх клієнтів так, щоб одержати результат, що перевищує витрати на її створення.

Розглянемо відмінні риси використання того чи іншого стратегічного підходу з погляду перспективності впровадження у вітчизняній банківській системі.

Для досягнення лідерства у витратах на діючому ринку основним є те, що банк розглядає різні джерела конкурентної переваги в інтегрованому вигляді. Традиційний підхід до скорочення витрат, особливо популярний у періоди тотального зменшення прибутковості, властивого і нинішньому етапу розвитку банківського сектору України, може спровокувати протилежні результати, що полягають як у погіршенні ціннісної значимості для клієнтури, так і в послабленні майбутньої здатності приносити прибуток.

Тому стає важливим, щоб стратегія лідерства у витратах була зосереджена на комплексній орієнтації на клієнта, для того щоб уникнути скорочення витрат, що розходяться з новими ринковими тенденціями.

Щодо стратегії лідерства у витратах, то вона може певною мірою відповідати концентрації на роздрібних банківських послугах (retail banking). Цей ринок, незважаючи на феномен відпливу грошових ресурсів з фінансово-кредитних інститутів на неорганізований ринок капіталів, залишається для більшості банківських установ основним. Крім того, варто помітити, що порівняно з іншими видами банківської діяльності сектор послуг retail banking менш піддається небезпекам з боку нових конкурентів, банків і небанківських установ.

Пропозиція для роздрібного ринку, що складається з приватних осіб, родин, невеликих фірм та індивідуальних підприємців, включає значно стандартизовані продукти і послуги, вибір яких з боку клієнта головним чином обумовлюється судженнями про доцільність — спочатку ціна, далі — доступ до пунктів продажу, потім — час на здійснення операції. Визначивши ці структурні характеристики роздрібного ринку, успішна конкурентна стратегія не може не базуватися на досягненні високих рівнів ефективності. Метою банку, що працює на роздрібному ринку, являється вишукування такої економії, зумовленої зростанням масштабу діяльності і розширенням асортименту продуктів/послуг, яка б створювала основу власної конкурентної переваги.

Досягнення цієї мети є на сьогодні досить актуальним завданням у зв´язку зі зростанням структурних витрат, викликаних розширенням філіальної мережі.

Зростання кількості філій має завжди супроводжуватися розширенням пропонованих послуг з метою збільшення валового прибутку нових підрозділів.

У виробничому плані стратегія, спрямована на досягнення лідерства у витратах, може включати такі напрями: територіальне розширення в зонах, що розглядаються як привабливі з погляду розвитку і компліментарності здійснюваної діяльності (відкриття нових філій, поглинання, створення філіальної мережі); поліпшення продуктивності шляхом впровадження організаційних і технологічних інновацій; розширення асортименту запропонованих послуг (розроблені всередині банку продукти, купівля ліцензій, створення консорціумів і т.ін.); зростання ефективності маркетингової діяльності.

Цікавий приклад застосування стратегії лідерства у витратах був продемонстрований у свій час американським банком Bank-One. Цей банк вчасно скористався дерегламентацією банківського ринку в США й обмеженнями, накладеними на різні банки для роботи за межами штату, де вони мали головну контору. Даний банк скористався цим для розвитку наступальної політики поглинання місцевих банків (із вдалою системою управління), здійснюючи таким чином максимальну стандартизацію централізованих процедур та операцій бек-офісу й одночасно залишаючи автономію філіям у відносинах з клієнтурою або здійснюючи, іншими словами, оперативний маркетинг.

Стратегія диференціації може бути реалізована як з одиничними продуктами/послугами, так і з широким їх асортиментом, представленим на ринку зі структурою системи розподілу, з іміджем, а також з багатьма іншими факторами. За допомогою диференціації банк може досягти найкращих цінових умов, максимальної довіри клієнтури, найбільшого захисту від конкурентів.

У той же час ефективне застосування стратегії диференціації припускає наявність компетенції і структур, здатних задовольнити попит, що випливає, переважно, з корпоративних сегментів фінансового ринку. Як правило, стратегію диференціації вибирають банки, орієнтовані на обслуговування так званих VIP-клієнтів — найбільш прибуткової і в той же час найбільш вибагливої категорії споживачів банківських послуг.

Звичайно, мова не йде про легко досяжну мету, особливо якщо брати до уваги те, що стратегія диференціації стосується специфічних потреб на інших ринках. Наприклад, якщо вітчизняний банк має намір розвивати фінансовий ринок або надавати допомогу невеликим підприємствам-експортерам, то він повинен надавати послуги, використовуючи індивідуальний підхід до кожного клієнта.

Стратегія диференціації також може забезпечувати прибуток з економії, обумовленої зростанням масштабу діяльності й розширенням асортименту продуктів/послуг. У згаданому випадку надання допомоги невеликим підприємствам-експортерам великий банк може скористатися конкурентними перевагами над невеликими місцевими банками через наявність філіальної мережі за кордоном, а також високого рівня компетенції в даній галузі в головній конторі.

Таким чином, з погляду застосування стратегія диференціації припускає:

наявність специфічної компетенції, необхідної для створення вартісної цінності, якої потребують і можуть оцінити цільові ринки;

наявність ефективної системи моніторингу конкурентного середовища і

цільових сегментів споживачів;

високий рівень відносин із клієнтами на різних стадіях взаємин (пошук, перші контакти, розвиток відносин, допомога і наступні консультації після укладання угоди на обслуговування);

координацію різних функцій при здійсненні процедури створення вартісної цінності і т.ін.

Варто зауважити, що дана стратегія дієва і здатна приносити банківський прибуток тільки в середньо- і довгостроковому плані. Таким чином, неправильною є думка, що банківська стратегія диференціації може ефективно застосовуватися в імітаційних цілях або без адекватного структурного забезпечення і рівня компетенції.

Розглядаючи нарешті третю базову стратегію — стратегію фокусування, чи концентрації, потрібно насамперед помітити, що від попередніх вона відрізняється лише розмірами цільового ринку.

Дійсно, стратегія фокусування полягає у виборі обмеженої зони в рамках великого ринку. У випадку ринку банківських послуг стратегія фокусування може бути застосована в певних географічних зонах або сегментах клієнтури, або типології продуктів і послуг. Ключовим у даному разі є правильний вибір відповідної зони або сегмента ринку, на якому банк може домогтися власної конкурентної переваги, застосовуючи вищевказані стратегії лідерства у витратах чи диференціації. Таким чином, у рамках стратегії концентрації можна ідентифікувати стратегію фокусування на витратах і стратегію фокусування на диференціації.

Обидві відповідають характеристикам таких банківських ринків, як місцеві або визначені специфічними нішами попиту. Наприклад, на італійському банківському ринку функціонує багато банків невеликих розмірів: народні банки, інститути кооперативного кредиту й ощадні банки і т.ін., витрати яких на залучення коштів нижче середніх і відповідно вище маржа за виданими кредитами.

Для вибору правильної стратегії вирішальну роль відіграє описаний нами вище метод SWOT-аналізу, що виявляє тісний зв′язок між стратегічним вибором, який банк може зробити щодо небезпек ринку, і між можливостями конкурентного середовища, з одного боку, та власними ресурсами, оперативними можливостями і минулими рішеннями, прийнятими для вибору майбутніх стратегій, з іншого.

ПИТАННЯ ДЛЯ САМОПЕРЕВІРКИ

Дайте визначення ринку банківських послуг?

З яких складових елементів складається ринок банківських послуг?

Охарактеризуйте один з видів основних (традиційних) операцій банку?

Розкрийте зміст однієї з нетрадиційних банківських послуг?

Н аведіть приклади банківських інновацій?

Розкрийте зміст основних стратегій банківської діяльності?