

## **СИСТЕМНИЙ ПІДХІД ДО УПРАВЛІННЯ КРЕДИТНИМ ОБСЛУГОВУВАННЯМ КЛІЄНТІВ БАНКУ**

*Анотація. Побудовано функціональну модель взаємодії банку і клієнтів у процесі кредитного обслуговування, у якій відображено адаптований до сучасних умов банківської системи України процес кредитування із зазначенням структурно необхідних підрозділів на кожному з етапів цього процесу. Запропоновано заходи щодо підвищення якості та ефективності кредитного обслуговування клієнтів.*

*Аннотация. Построена функциональная модель взаимодействия банка и клиентов в процессе кредитного обслуживания, которая отображает адаптированный к современным условиям банковской системы Украины процесс кредитования с указанием структурно необходимых подразделений на каждом из этапов этого процесса. Предложены мероприятия по повышению качества и эффективности кредитного обслуживания клиентов.*

*Annotation. The functional model of cooperation of a bank and clients in the process of credit service is built. It represents adapted to the modern terms of banking system of Ukraine process of crediting indicating necessary for the structure subdivisions at each stage of this process. Measures as for increasing the efficiency of credit service of customers are offered.*

*Ключові слова: кредитне обслуговування, функціональна модель, процес банківського кредитування, якість та ефективність управління, проблемний кредит, полярність позичальників.*

Організація кредитних взаємовідносин банку і клієнтів визначається багатьма факторами: стратегія банку, кваліфікація працівників, розмір статутного та власного капіталу, кредитна політика тощо.

Незаперечним є твердження, що правильна організація процесу банківського кредитування, розробка ефективної та гнучкої системи управління кредитними операціями виступають основою фінансової стабільності й ринкової стійкості банків [1].

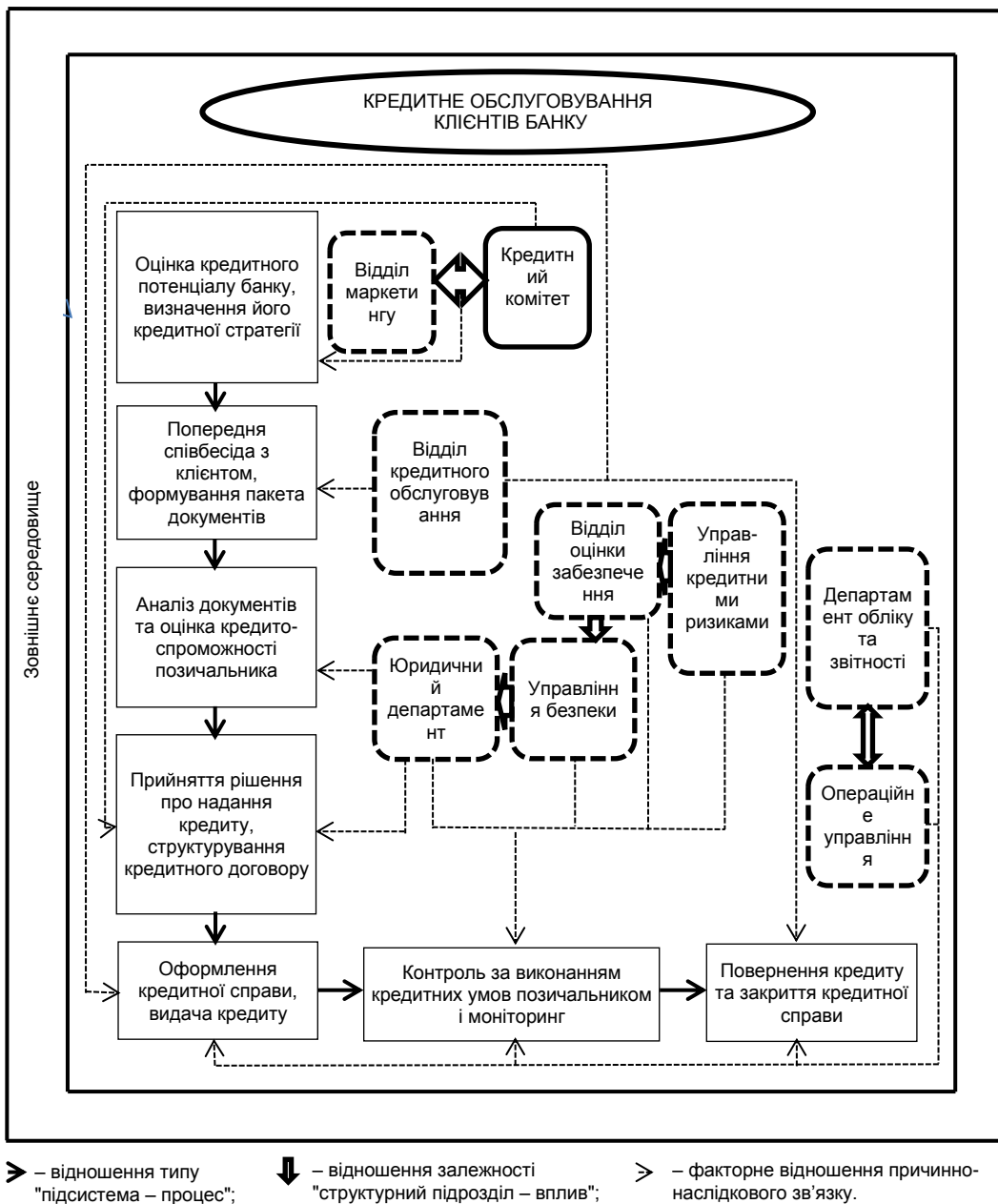
Оптимізація управління процесом кредитного обслуговування клієнтів з максимальним урахуванням їхніх потреб та безпосереднім захистом самого банку від можливих втрат є пріоритетним напрямом діяльності банківських установ в Україні. Досягти високої якості та ефективності управління, що є однією з головних цілей, можна за допомогою проведення системного аналізу, шляхом виявлення і чіткого формулювання проблеми.

Зацікавленість вітчизняних і зарубіжних науковців у питаннях формування системи управління кредитним обслуговуванням клієнтів ще раз наголошує на актуальності та необхідності дослідження цієї тематики. Серед них вагоме місце займають: Васюренко О. В., Д'яконова І. І., О. Папаїка, Ю. Семениченко, Ю. Халіменко та ін. [1 – 4].

Метою статті є систематизація найважливіших етапів процесу банківського кредитування із зазначенням структурних підрозділів, функціонування яких безпосередньо впливає на якість і ефективність кредитного обслуговування, а також визначення основних заходів щодо його покращення з використанням зарубіжного досвіду.

Об'єктивною основою формування системи є наявність проблемної ситуації [5]. Однією з головних проблем сучасних банків є неефективна система управління, зокрема у напрямі кредитування. Саме недотримання основних етапів кредитування та завдань на кожному з них стало однією з головних причин великої кількості проблемних кредитів сьогодні.

Тому виникає необхідність побудувати систему під назвою "Кредитне обслуговування клієнтів банку", використовуючи функціональну модель для опису її структури та поведінки. Слід виокремити основні складові системи та представити її графічно у вигляді функціональної моделі взаємодії банку і клієнтів у процесі кредитного обслуговування (рисунок).



**Рис. Функціональна модель взаємодії банку і клієнтів у процесі кредитного обслуговування**

Система поділяється на складові частини – підсистеми – етапи процесу кредитування, що взаємодіють між собою та реалізують певну операцію, яка необхідна для досягнення поставленої мети. Серед українських вчених немає єдиної думки щодо кількості та суті етапів кредитного процесу, деякі з них виділяють лише 5 етапів, інші більш конкретизують, виділяючи 6 етапів кредитування [3; 4]. На думку автора, чим ширше та ретельніше розкрити загальний процес кредитування, тим ефективніше реалізується призначення кредиту. Тому в систему "Кредитне обслуговування клієнтів банку" доцільно включити 7 підсистем.

У межах кожної підсистеми взаємодіють окремі елементи, які є невід'ємною частиною системи. Такими елементами є різноманітні структурні підрозділи банку: департаменти, управління, відділи, сектори.

Зовнішнє середовище включає необхідні умови для існування і розвитку системи. На систему "Кредитне обслуговування клієнтів банку" суттєвий вплив мають такі фактори: нормативно-правове забезпечення; розвиток економіки України; сучасний стан банківської системи; потреба клієнтів у додатковому фінансуванні; рівень платоспроможності клієнтів; кредитні пропозиції банків-конкурентів.

Побудована модель системи дозволяє визначитися з необхідними органами управління банку у процесі кредитного обслуговування клієнтів на кожному зазначеному етапі кредитування. Ефективна робота цих органів забезпечить банку успішне досягнення поставленої мети. На думку автора, при організації роботи у кожному підрозділі першочергово слід зосередити увагу на вирішенні таких важливих питань: зменшення частки проблемних кредитів та підвищення лояльності позичальників. Використавши зарубіжний досвід, можна сформулювати перелік заходів, які наблизять банк до головної мети у сфері кредитного обслуговування:

1. Підвищення лояльності позичальників:
  - аналіз потреб клієнта;
  - упровадження системи акцій та розробка нових кредитних програм;

підвищення якості кредитних продуктів;  
поліпшення умов кредитування;  
постійний контакт з позичальниками;  
аналіз причин вибуття клієнтів та підготовка звітів про зміну їх чисельності.

2. Зменшення частки проблемних кредитів:

мінімізація кредитних ризиків;  
реструктуризація кредитних договорів;  
дотримання усіх етапів кредитування та ретельна оцінка кредитоспроможності позичальників;  
зниження відсоткових ставок за кредитами.

Таким чином, у статті було представлено систему управління кредитним обслуговуванням клієнтів банку на основі розробленої автором функціональної моделі, де було визначено найважливіші етапи кредитування, доповнені за змістом, а також зазначено необхідні структурні підрозділи на кожному з них, що забезпечить ефективну роботу банку у цій сфері. Виокремлені фактори зовнішнього середовища, які також представлені у системі, мають суттєвий вплив на якість та ефективність кредитного обслуговування, тому постійно повинні відстежуватися відповідними органами управління. Також автором було виділено завдання, які потребують ретельної уваги з боку керівництва кожного банку, виконання яких, у свою чергу, забезпечить їм високу якість управління кредитним обслуговуванням клієнтів.

*Наук. керівн. Чмутова І. М.*

---

**Література:** 1. Васюренко О. В. Банківські операції : навч. посібн. / Васюренко О. В. – К. : Т-во "Знання", КОО, 2000. – 243 с. 2. Д'яконова І. І. Ефективне удосконалення кредитних відносин – споживче кредитування : монографія / І. І. Д'яконова. – Суми : Університетська книга, 2007. – 95 с. 3. Папаїка О. О. Кредитування і контроль : навч. посібн. / Папаїка О. О., Кононенко А. Ф., Орлова В. О. – Донецьк : ДонНУЕТ, 2008. – 291 с. 4. Халіменко Ю. Оптимальний розподіл функціональних повноважень працівників банку з обслуговування кредитних операцій із суб'єктами господарювання / Ю. Халіменко, Ю. Семениченко // Вісник НБУ. – 2010. – № 11. – С. 56–61. 5. Шарапов О. Д. Системний аналіз : навч.-метод. посібн. для самост. вивч. дисц. / О. Д. Шарапов, В. Д. Дербенцев, Д. Є. Семьонов. – К. : КНЕУ, 2003. – 154 с.