

Міністерство освіти і науки України
Тернопільський національний економічний університет

З.К. Сороківська

БАНКІВСЬКИЙ РОЗДРІБНИЙ БІЗНЕС

НАВЧАЛЬНИЙ ПОСІБНИК

для студентів вищих навчальних закладів

ТЕРНОПІЛЬ -2013

УДК 336.764.061.1
ББК 65.9 (4 УКР) 262.10
С-45

Затверджено Міністерством освіти і науки України як навчальний посібник для студентів вищих навчальних закладів, які навчаються за освітньо-професійною програмою магістра зі спеціальності «Банківська справа» (лист 1/11-7605 від 25.04.13 р.)

Рецензенти:

Т.А. Васильєва – д.е.н., професор, завідувач кафедри банківської справи Даржавного вищого навчального закладу «Українська академія банківської справи Національного банку України»

Н.Р. Швець – д.е.н., професор кафедри фінансів і кредиту Чернівецького національного університету ім. Юрія Федьковича

Ж.М. Довгань – д.е.н., доцент кафедри банківського менеджменту і обліку Тернопільського національного економічного університету

Сороківська З.К. Банківський роздрібний бізнес: навч. посіб. /З.К. Сороківська. – Тернопіль, Астон, 2013.- 245 с.

У навчальному посібнику розглядаються теоретичні основи організації банківського роздрібногo бізнесу, зокрема висвітлено сутність роздрібних банківських послуг, їх класифікацію, інституційні засади функціонування ринку роздрібних банківських послуг; розглянуто організаційні засади банківського роздрібногo бізнесу, а саме поняття банківського роздрібногo бізнесу, його інфраструктуру, інформаційну модель, короткострокове планування розвитку роздрібногo бізнесу, особливості розробки стратегії розвитку роздрібногo банківського бізнесу; висвітлено основні практичні напрямки банківського роздрібногo бізнесу, такі як вкладні операції, кредитування фізичних осіб, особливості надання роздрібних розрахункових послуг, операції з іноземною валютою для фізичних осіб, а також методичні аспекти роботи банку з роздрібними клієнтами.

Розраховано на фахівців з економіки та фінансів, науково-педагогічного складу вищих навчальних закладів, студентів, аспірантів і практичних працівників банківських та фінансових установ.

УДК 336.764.061.1
ББК 65.9 (4 УКР) 262.10

© З.К. Сороківська, 2013
© ТНЕУ, 2013

ЗМІСТ

ВСТУП	5
РОЗДІЛ 1. РОЗДРІБНІ БАНКІВСЬКІ ПОСЛУГИ, ЇХ ЗМІСТ, ЗНАЧЕННЯ І СУЧАСНИЙ СТАН	8
1.1. Економічний зміст банківських послуг.....	8
1.2. Класифікація банківських послуг. Характеристика роздрібних банківських послуг.....	12
1.3. Інституційні та структурні засади формування ринку роздрібних банківських послуг.....	16
ПРАКТИКУМ	22
РОЗДІЛ 2. ОРГАНІЗАЦІЙНІ ЗАСАДИ РОЗДРІБНОГО БАНКІВСЬКОГО БІЗНЕСУ	27
2.1. Поняття роздрібно-банківського бізнесу. Місце і роль роздрібно-банківського бізнесу в діяльності банку.....	27
2.2. Інфраструктура роздрібно-банківського бізнесу.....	30
2.3. Інформаційна модель роздрібно-банківського бізнесу.....	32
2.4. Особливості просування банківського роздрібно-банківського відділення на ринок.....	37
2.5. Короткострокове планування розвитку роздрібно-банківського бізнесу.....	38
2.6. Розробка стратегії розвитку роздрібно-банківського бізнесу.....	40
2.7. Маркетингова складова роздрібно-банківського бізнесу.....	43
ПРАКТИКУМ	53
РОЗДІЛ 3. ОПЕРАЦІЇ БАНКІВ ПО ЗАЛУЧЕННЮ ГРОШОВИХ КОШТІВ НАСЕЛЕННЯ НА ВКЛАДИ	58
3.1. Види вкладів їх класифікація та характеристика.....	59
3.2. Правовий режим вкладів. Права вкладників.....	61
3.3. Порядок ідентифікації клієнтів банку.....	62
3.4. Порядок здійснення операцій по вкладах.....	65
3.4.1. Порядок відкриття вкладного рахунку.....	66
3.4.2. Відкриття вкладного рахунку на користь третьої особи.....	67
3.4.3. Використання коштів за вкладними рахунками фізичних осіб.....	69
3.4.4. Закриття вкладних рахунків фізичних осіб.....	71
3.5. Особливості відкриття та обслуговування вкладних рахунків неповнолітніх вкладників.....	73
3.6. Порядок розпорядження вкладами.....	75
3.6.1. Порядок розпорядження вкладами на основі довіреності.....	75
3.6.2. Порядок складання, зміни і скасування заповідальних розпоряджень щодо коштів, які містяться на рахунках фізичних осіб.....	77
3.7. Порядок нарахування та сплати відсотків по вкладах.....	81
3.8. Страхування депозитів.....	84
ПРАКТИКУМ	87
РОЗДІЛ 4. БАНКІВСЬКЕ КРЕДИТУВАННЯ ФІЗИЧНИХ ОСІБ	97
4.1. Суть, види та особливості кредитування фізичних осіб.....	97

4.2. Особливості кредитування фізичних осіб на споживчі цілі та нагальні потреби.....	105
4.3. Кредити фізичним особам довгострокового характеру.....	107
4.4. Контроль за цільовим використанням споживчого кредиту та його своєчасним погашенням.....	113
4.5. Особливості кредитування позичальника фізичної особи – приватного підприємця.....	118
4.6. Робота з проблемними споживчими кредитами.....	130
ПРАКТИКУМ.....	138
РОЗДІЛ 5. РОЗДРІБНІ РОЗРАХУНКОВІ ПОСЛУГИ.....	147
5.1. Загальна характеристика роздрібних розрахункових послуг. Види роздрібних платежів.....	147
5.2. Порядок здійснення розрахунків за допомогою платіжних карток.....	155
5.2.1. Загальна характеристика банківських платіжних карток.....	155
5.2.2. Особливості емісії та обслуговування зарплатних платіжних карток.....	162
5.3. Особливості здійснення банківських переказів.....	169
5.4. Дистанційні послуги банків фізичним особам.....	179
ПРАКТИКУМ.....	188
РОЗДІЛ 6. ВАЛЮТНО-ОБМІННІ ОПЕРАЦІЇ ДЛЯ ФІЗИЧНИХ ОСІБ...193	
6.1. Організаційні засади валютно-обмінних операцій.....	193
6.2. Документи, що використовуються при здійсненні валютно-обмінних операцій.....	202
6.3. Порядок здійснення операцій з купівлі-продажу іноземної валюти.....	204
6.4. Порядок здійснення операцій з конвертації готівкової іноземної валюти однієї іноземної держави на готівкову іноземну валюту іншої іноземної держави.....	206
6.5. Порядок здійснення операцій з дорожніми чеками. Операції з чеками в іноземній валюті.....	207
ПРАКТИКУМ.....	210
РОЗДІЛ 7. МЕТОДИЧНІ АСПЕКТИ РОБОТИ ПЕРСОНАЛУ БАНКУ З РОЗДРІБНИМИ КЛІЄНТАМИ.....	216
7.1. Регламентація взаємодії працівників банку з роздрібними клієнтами.....	216
7.2. Формування потреби в роздрібних банківських послугах з боку населення. Фактори впливу на вибір різними категоріями населення роздрібних банківських послуг.....	218
7.3. Методи залучення клієнтів та принципи взаємодії з ними.....	221
7.4. Мотивація персоналу та клієнтів як основа розвитку роздрібногo бізнесу.....	224
ПРАКТИКУМ.....	228
ПРЕДМЕТНИЙ ПОКАЖЧИК.....	233
СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ТА РЕКОМЕНДОВАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ...236	
ДОДАТКИ.....	244
Додаток 1. Характеристика дебетової картки Cirrus/Maestro.....	244
Додаток 2. Характеристика кредитної картки MasterCard Standard.....	245
Додаток 3. Характеристика кредитної картки MasterCard Gold.....	246

В С Т У П

Становлення та розвиток ринкових відносин визначає ряд першочергових стратегічних завдань діяльності банків, оскільки ефективно діюча банківська система є рушійною силою економічних перетворень, зі створенням та розвитком якої пов'язане і формування ринку банківських послуг.

Умови формування ринкових інститутів визначають ключову роль ринку банківських послуг у забезпеченні ефективного перерозподілу капіталів як необхідної засади розширеного відтворення. За таких обставин природнім є зростання ролі банківських установ як головних фінансових посередників ринку, ефективна діяльність яких відображає умови нормального функціонування усієї економічної системи.

Сучасні тенденції розвитку національної економіки відображають процес переходу від екстенсивного до інтенсивного розвитку банківської системи, усе більше розширення сфер діяльності банків, опанування ними усе нових сегментів ринку та впровадження нових видів послуг. Це пов'язано зі зростаючим рівнем конкурентної боротьби між банками, а також посиленням ролі небанківських посередників фінансового ринку. Пошук нових джерел залучення ресурсів і сфер застосування капіталів визначає об'єктивну необхідність активного становлення і розвитку такої важливої складової банківського бізнесу як роздрібний.

Особливої актуальності в умовах ринкових відносин набувають питання і перспективи банківського обслуговування населення, їх практична реалізація. Здійснення різноманітних перетворень стає можливим лише на основі вивчення, осмислення практики функціонування вітчизняних, а також зарубіжних банків і впровадження найбільш прогресивних, раціональних форм і методів роботи з фізичними особами.

Недивлячись на те, що фінансова криза негативно вплинула на розвиток банківського роздрібною бізнесу, потреба у висококваліфікованих кадрах, здатних працювати в роздрібному сегменті, пропонувати нові, не традиційні

підходи до організації роботи банків, нові продукти і послуги, привабливі для приватних осіб залишається доволі гострою.

Такі обставини зумовлюють актуальність і безпосереднє практичне значення вивчення курсу «Банківський роздрібний бізнес» для отримання майбутніми фахівцями з банківської справи глибоких знань, які дають змогу вільно орієнтуватися у різних напрямках організації банківського бізнесу.

Головним завданням курсу «Банківський роздрібний бізнес» є отримання студентами знань з комплексного обслуговування населення банками, а також одержання навичок самостійного творчого підходу до обслуговування приватних осіб. Оволодіння цим курсом повинне виробити у студентів навички практичного використання набутих знань в процесі їх професійної діяльності.

Предметом дисципліни «Банківський роздрібний бізнес» є теоретичні та організаційні засади банківського роздрібногo бізнесу, основні напрямки роботи банків із фізичними особами, що є необхідною умовою формування системних знань щодо організації банківського бізнесу загалом.

Вивчення курсу «Банківський роздрібний бізнес» передбачає наявність систематичних та ґрунтовних знань із суміжних курсів («Гроші та кредит», «Банківські операції», «Кредитування і контроль», «Маркетинг банку»), цілеспрямованої роботи над вивченням спеціальної літератури, активної роботи на лекціях та практичних заняттях, самостійної роботи та виконання індивідуальних завдань.

Основні завдання посібника:

1) вивчення сутності та характеристика організаційних засад банківського роздрібногo бізнесу;

2) висвітлення основних напрямків роботи банків з обслуговування фізичних осіб, а саме залучення коштів населення на вклади, кредитування, надання роздрібних розрахункових послуг, здійснення валютнообмінних операцій;

3) розгляд основних методичних аспектів роботи персоналу банку з роздрібними клієнтами.

Задля реалізації зазначених завдань у посібнику запропоновано курс лекцій із семи основних тем, а також практикуми до кожної із них, які включають запитання для самоконтролю, питання для обговорення на семінарських заняттях, тематику рефератів, тестові завдання, задачі із зразками розв'язків, список використаних джерел.

Результати вивчення матеріалів навчального посібника дадуть змогу майбутнім фахівцям з банківської справи активно працювати у роздрібному сегменті банківського бізнесу, злучати нових клієнтів та розробляти шляхи удосконалення їх обслуговування.

Розділ 1

Роздрібні банківські послуги, їх зміст, значення і сучасний стан

1.1. Економічний зміст банківських послуг

Особливою функцією, яку виконують комерційні банки у ринковій економіці є функція фінансового посередництва, успішна реалізація якої великою мірою визначається колом банківських послуг, які вони пропонують своїм клієнтам. Комерційний банк є складним системним утворенням, яке спроможне надавати сотні потрібних господарству послуг, а його посередницька роль саме визначається продуктивним характером банківської діяльності.

Функціонування банківських установ, як і інших суб'єктів господарювання, в ринкових умовах має виробничий характер. І хоча результати цієї діяльності не набувають безпосередньо матеріального втілення у традиційному розумінні (як продукція промисловості), вони мають свою вартість, зумовлену суспільними витратами. Результати банківської діяльності мають чітко виражений продуктовий характер. Банківський продукт, слід трактувати не як синонім банківської послуги, а як узагальнюючий результат діяльності банків, що охоплює сукупність наданих клієнтам різних видів послуг.

Особливість функціонування банків визначається специфічною сферою економічних відносин, де вони діють – грошовою. Ця специфіка визначає і зміст виробничої діяльності банків, і той результат, який при цьому отримується.

Характерною рисою, яка вирізняє банківський продукт з-поміж інших продуктів є його нематеріальний і грошовий характер.

Особливостями банківського продукту є:

- невіддатність амортизації;
- відсутність можливості патентного захисту продукту;
- одноманітність пропонованих банками продуктів;

- залежність від банківського або податкового законодавства;
- безпосередній продаж банківських продуктів клієнтам.

До життєвих циклів банківського продукту належать такі фази його розвитку:

- перша фаза – впровадження в оборот, яка характеризується швидким зростанням обсягу продаж;
- друга фаза – піднесення, коли число продаж стабілізується і далі розвивається конкурентна боротьба між банками за кінцевого споживача, за вдосконалення продукту;
- третя фаза – спад. Даний період може розтягнутися на десятки років, з огляду на те, що клієнти і самі банки є прихильниками звичних форм співробітництва.

Банківська послуга на відміну від банківського продукту відображає конкретний результат банку і, відповідно банківські установи можуть реалізувати на ринку різні послуги, кількість яких може бути також різною. Банківський же продукт - це узагальнений і єдиний результат діяльності банку.

Діючи в інтересах учасників економічних відносин, банк задовільняє їх потреби, основними з яких є:

1. Потреби у збільшенні ресурсів.
2. Потреби в отриманні (мобілізації) додаткових ресурсів.
3. Потреби у здійсненні розрахунків та платежів.
4. Потреби в збереженні грошових коштів та цінностей.
5. Потреби в отриманні інформації, консультації.

Задоволення вказаних потреб і утворює зміст банківської послуги.

Банківська послуга, в свою чергу, виступає як форма вираження взаємин між клієнтами і банком. Їй притаманні такі параметри: ціль, сума, дохідність, строк дії, надійність, відповідність законодавчій базі, оподаткування.

Для забезпечення оптимізації процесу створення банківських послуг необхідним є виділення таких її складових як банківська технологія, банківські документи та банківські операції.

Банківська технологія – це порядок або послідовність здійснення банківських операцій. Необхідно розрізняти два типи технологій: організаційний і технічний. Організаційна технологія обумовлена організаційною структурою банку, ієрархічними особливостями субординації, вимогами економічної безпеки, ступенем довіри керівництва до працівників банку, рівнем матеріальної відповідальності. Технічний процес визначається рівнем забезпечення оргтехнікою, програмним забезпеченням та ін.

Банківські документи – це матеріальні носії, які засвідчують сукупність прав і обов'язків банку та клієнта при наданні банківської послуги. Банківські документи підтверджують як продаж банківських послуг (договір, пластикові картки, ощадна книжка, вексель), так і окремі операції, які спрямовані на їх створення (виписки з рахунку, прихідні ордери).

Банківська операція – це комплекс узгоджених за цілями, місцем та часом дій банку, які забезпечують виробництво та реалізацію банківської послуги, вирішення поставлених завдань з обслуговування клієнта.

Банківська послуга це кінцевий результат діяльності банку, який не має матеріального вираження. Банківська послуга відображає взаємини між клієнтами і банком та представлена комплексом банківських операцій, які забезпечують оптимальне задоволення потреб клієнтів і створюються банком з метою отримання прибутку. Послуги, які надаються банком, мають закінчений цикл виробництва та розвитку: маркетингове дослідження, виробництво, стимулювання збуту, продаж та споживання. Банківська послуга, банківська операція та банківський продукт перебувають у тісному взаємозв'язку (рис.1.1)

Банківським послугам притаманні специфічні особливості:

- надання банківських послуг пов'язане з використанням грошей в різних формах (готівковій та безготівковій);
- абстрактність (послуги не відчутні на дотик, а також складність для сприйняття);

- купівля-продаж більшості банківських послуг характеризується тривалістю в часі. Як правило, угода не обмежується одноразовим актом, встановлюються більш-менш тривалі стосунки клієнта з банком;

- банківські послуги не є лише монополією банку, їх можуть надавати і парабанківські установи. Одним із прикладів є кредитна спілка, яка також може надавати послуги, пов'язані з кредитуванням.



Рис.1.1. Взаємозв'язок між банківським продуктом, послугою та операцією

Усі зазначені властивості банківських послуг вимагають від споживачів досить високої економічної культури, викликають необхідність роз'яснення суті послуги клієнту, посилюють значення чинника довіри клієнтів. Адже клієнт, довіряючи банку свої гроші, укладає угоду, перебіг якої для нього початково неконтрольований. Як наслідок, невідчутний характер банківської послуги нібито продовжується: це невідчутні дії з невідчутними активами.

Надання банківських послуг пов'язане з певним ризиком для банку. Їм притаманні такі ризики:

- правовий ризик – надання послуги може знаходитися під впливом правового чинника. Для окремої послуги це може проявлятися в розбіжностях між умовами, вказаними в договорі з клієнтом та з діючим законодавством;
- ринковий та валютний ризик характерний для змішаних послуг;
- ризик виникнення несприятливих обставин;
- ризик неплатоспроможності клієнта. При погіршенні фінансового стану клієнта і у разі отримання плати за послугу після її здійснення банк може не отримати комісійну винагороду;
- ризик втрати активів;
- спредовий ризик – ризик перевищення комісії, яку платить банк над комісією, отриманою від клієнта;
- ризик втраченої ринкової позиції – ризик втрати репутації, втрати клієнтів, зниження банківського рейтингу.

1.2. Класифікація банківських послуг. Характеристика роздрібних банківських послуг

Банківські послуги, як і інші економічні категорії підлягають класифікації. Комерційні банки, виконуючи функцію фінансового посередництва, реалізують її через базові три групи операцій, тобто депозитні, кредитні та розрахункові. Депозитні операції пов'язані із залученням грошових коштів клієнтів на вклади. Кредитні операції визначають передачу банками коштів клієнтам у тимчасове користування за плату у вигляді процента. Розрахункові операції здійснюються банками за дорученням клієнтів у готівковій і безготівковій формі у порядку обслуговування платіжного грошового обороту. Перераховані операції утворюють групу базових послуг, які й приносять банку основну частину прибутку. Оскільки банки в системі ринкових відносин постійно перебувають у розвитку, в конкурентній боротьбі за клієнта, то вони змушені розширювати коло послуг, пропонуючи клієнтам нові, додаткові послуги. Тому банківські послуги класифікуються відповідно до функціонального змісту діяльності банків на основні (депозитні, кредитні, розрахункові) та додаткові, які є похідними та доповнюючими до основних. До

групи додаткових послуг відносяться інформаційні, консультаційні, агентські, трастові та інші послуги.

Зазначена класифікація банківських послуг охоплює весь спектр діяльності банків на ринку банківських послуг.

Залежно від суб'єкта, на якого розраховані послуги, виділяють послуги фізичним особам, корпораціям, фірмам, державним установам, банкам. Усіх клієнтів банку, які зі свого боку створюють попит на ці послуги, поділяють на дві основні групи: корпоративні і роздрібні клієнти. Перша група включає в себе юридичних осіб, друга – фізичних. Зазначений поділ клієнтів на такі групи є доцільним з огляду на те, що послуги, які пропонуються банками, в кінцевому результаті мають різний механізм впливу на економічне зростання, а також різними є й їх потреби. Відповідно до такого поділу клієнтів банку послуги, які їм пропонуються, слід розмежувати на дві групи – роздрібні та корпоративні.

Роздрібні банківські послуги - це банківські послуги, наділені високим ступенем персоніфікації, спрямовані на оптимальне задоволення потреб клієнтів-фізичних осіб, які не займаються підприємницькою діяльністю і реалізуються на ринку з метою отримання прибутку. Роздрібним банківським послугам притаманні високий рівень стандартизація, простота, можливість раціональної обробки запитів клієнтів, що, в свою чергу, забезпечить збільшення кількості клієнтів.

Оскільки споживачами роздрібних банківських послуг є фізичні особи, доцільно в структурі цих послуг виділити такі елементи:

- 1) сприйняття;
- 2) комунікативний зв'язок;
- 3) виконання вимог;
- 4) віддача.

Перш ніж звернутися до банку за послугою, роздрібний клієнт повинен її сприйняти. Таким чином, створюється попереднє уявлення клієнта, його відношення до банку, до конкретного виду послуг. Факторами, які впливають

на даний елемент є: репутація банку, рекламна компанія конкретного виду послуг, особисті симпатії клієнта.

Важливим елементом роздрібної послуги є комунікативний зв'язок, оскільки в процесі спілкування з менеджером клієнт робить висновки і формує свою попередню думку про неї. На даний елемент впливають такі фактори як інформування та пропозиція.

Виконання передбачає появу банківських операцій. Для задоволення запитів роздрібних клієнтів у тих чи інших послугах може застосовуватися як стандартний набір операцій, так і цілий комплекс індивідуально підібраних операцій відповідно до характеру послуги.

Надзвичайно важливим елементом є віддача, оскільки переважна більшість банків пропонує своїм клієнтам приблизно однаковий перелік послуг, тому важливою є саме віддача, яку отримує як банк, так і клієнт.

Оскільки депозитні і кредитні послуги, нарівні з комісійно-посередницькими, складають основу банківської діяльності у класичному розумінні – як результат, спрямований на кінцевого споживача – клієнта банку, то, відповідно, і пакет послуг для фізичних осіб, тобто роздрібних банківських послуг, умовно можна класифікувати в розрізі цих послуг (табл. 1.1).

Таблиця 1.1

Класифікація базових банківських послуг та їх роздрібних видів

Базові банківські послуги	Роздрібні банківські послуги
1. Депозитні послуги	1. Відкриття і ведення рахунків для фізичних осіб: · вклади до запитання; · строкові вклади; · ощадні вклади.
2. Кредитні послуги	2. Кредитування фізичних осіб: · споживче кредитування; · іпотечне кредитування; · кредитування за кредитними картками.

продовження табл.1.1

3.Розрахункові послуги	<p>3.1. Переказ вкладів фізичних осіб:</p> <ul style="list-style-type: none"> · прийом і перерахування на рахунок юридичних осіб платежів фізичних осіб; · прийом комунальних платежів; · зарахування на рахунок фізичних осіб внесків готівкою; · операції з дорожніми чеками. <p>3.2. Випуск банківських карток:</p> <ul style="list-style-type: none"> · зарплатні проекти; · обслуговування банківських карток; · випуск власник карток.
------------------------	---

Роздрібні банківські послуги залежно від джерела фінансування класифікуються на:

- послуги, які здійснюються за рахунок власних коштів клієнта;
- послуги, які здійснюються за рахунок кредитних ресурсів банку;
- послуги, які здійснюються на комбінованій основі.

Залежно від місця здійснення роздрібні банківські послуги можна поділити на такі, що проводяться на внутрішньому ринку і на міжнародному ринку. Так, наприклад, на внутрішньому ринку здебільшого здійснюються операції з обміну валюти через мережу обмінних пунктів та ведення валютних рахунків фізичних осіб. Переважна ж більшість роздрібних банківських послуг в іноземній валюті (перекази коштів, операції з дорожніми чеками) проводяться на міжнародних ринках.

Залежно від механізму регулювання роздрібні банківські послуги можна поділити на:

- послуги, які регулюються законами України та нормативними актами НБУ;
- послуги, які регулюються міжнародними угодами;
- послуги, які регулюються змішаним чином.

1.3. Інституційні та структурні засади формування ринку роздрібних банківських послуг

Можливості реалізації роздрібних банківських послуг визначаються наявністю відповідного ринку як невід'ємної складової частини усього ринкового механізму національної економіки. Враховуючи те, що комерційні банки є специфічними підприємствами, які виконують функцію фінансового посередництва, їхня комерційна діяльність розпочинається із дослідження ринку. Фундаментом формування ринкових відносин і ринкових структур, що забезпечують умови глибинної структурної перебудови економіки, розвиток ринкових відносин, є створення ринку банківських послуг як необхідного елемента забезпечення реалізації банківських послуг як результатів діяльності банку.

Ринок банківських послуг є ключовим елементом фінансового ринку, який виокремлений за критерієм головних інститутів, що забезпечують його функціонування, а саме банків, оскільки вони домінують у цій сфері.

З переходом до ринкових відносин проблема розвитку ринку банківських послуг, удосконалення банківського обслуговування населення набула особливої актуальності і вагомості. Цьому сприяв цілий ряд факторів: по-перше, змінилася структура банківської системи, по-друге, соціально-економічна роль банків у ринковому господарстві передбачає розширення сфери і підвищення якості банківських послуг населенню, по-третє, у міру здійснення ринкових реформ і зростання добробуту населення усе більша його частка потребує якісного банківського обслуговування.

З функціонального погляду ринок банківських послуг слід розглядати як сферу ринкових відносин, що є механізмом, який акумулює і перерозподіляє вільні грошові кошти суспільства між різними секторами і галузями, що дозволяє забезпечити практичний перерозподіл вартості для нормального перебігу індивідуальних відтворювальних процесів та створити належні можливості для регулювання грошово-кредитних відносин в економіці в цілому для підтримання оптимальних умов неперервності суспільного відтворення.

З організаційного погляду ринок банківських послуг – це сукупність банківських установ, що пов'язані між собою й утворюють певну підсистему, яку можна розглядати як самостійно діючу, що дає підстави вважати ринок банківських послуг самостійною підсистемою фінансового ринку.

Ринок банківських послуг має особливі риси, які відрізняють його від інших ринків:

- 1) він тісно пов'язаний зі всіма сегментами товарного ринку, оскільки в умовах товарно-грошових відносин жодний сегмент товарного ринку не може існувати без споживання банківських послуг;
- 2) ринок банківських послуг безпосередньо пов'язаний з рухом грошей;
- 3) є складовою фінансового ринку, оскільки будь-яке переміщення грошових коштів на фінансовому ринку вимагає платіжного обслуговування, що здійснюється банками.

Таким чином, ринок банківських послуг можна розглядати:

- ❖ по-перше, як економічний простір, тобто систему зв'язків та відносин з приводу взаємодії попиту та пропозиції на банківські послуги;
- ❖ по-друге, як сукупність банківських установ та механізмів ринкової інфраструктури;
- ❖ по-третє, спосіб організації форм взаємозв'язків між суб'єктами ринку з метою досягнення критерію найвищої ефективності.

Отже, ринок банківських послуг це економічна система взаємовідносин між його суб'єктами, що забезпечують реалізацію попиту на банківські послуги з боку клієнтів та пропозицію цих послуг банками на основі сформованої ціни.

Як і будь який ринок, ринок банківських послуг за рядом критеріїв можна структурувати. Основними ознаками структурування ринку банківських послуг є:

- 1) поділ в залежності від виду банківських послуг, які реалізуються (рис.1.2);

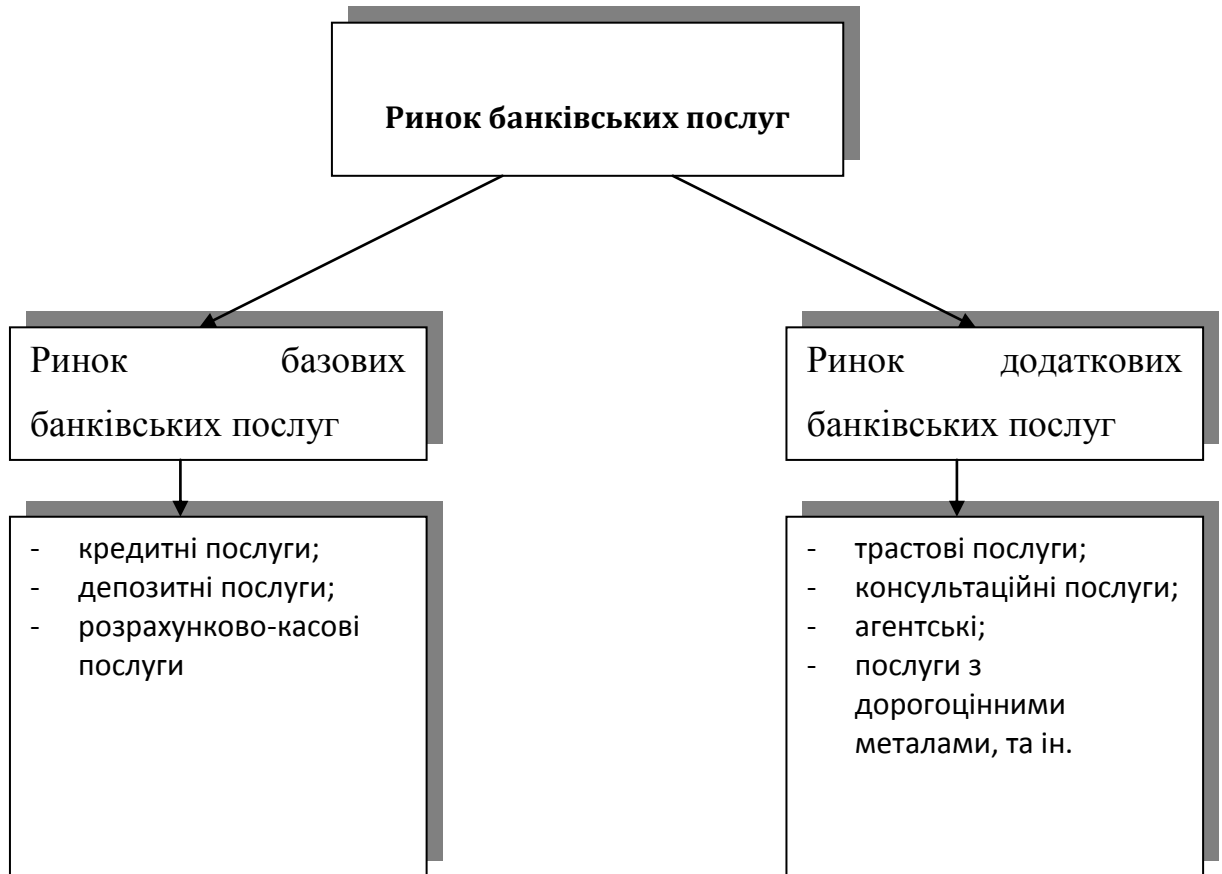


Рис. 1.2. Класифікація ринку банківських послуг за продуктовою ознакою

2) за клієнтською ознакою, тобто виділення складових даного ринку, залежно від юридичного статусу клієнтів (рис.1.3.).

Доцільність виділення саме сегменту ринку роздрібних банківських послуг як складової ринку банківських послуг в умовах розвитку вітчизняної економіки обумовлена рядом факторів:

- по-перше, на руках у населення нагромадилась велика кількість грошових коштів, які є для банків привабливими ресурсами;
- по-друге, активізується процес формування споживачів банківських послуг – фізичних осіб;
- по-третє, напрямок обслуговування роздрібних клієнтів, фізичних осіб вже не розглядається банками як неприбутковий та малорентабельний;
- по-четверте, роздрібний ринок ще не сформований повністю, клієнти на ньому є більш мобільними, відповідно, конкуренція менш інтенсивна, ніж на оптовому ринку, де клієнти прив'язані до конкретного банку;

· по-п'яте, великі корпоративні клієнти, в основному, вже поділені між банками, тому останні змушені вступати у конкурентну боротьбу за роздрібних клієнтів.

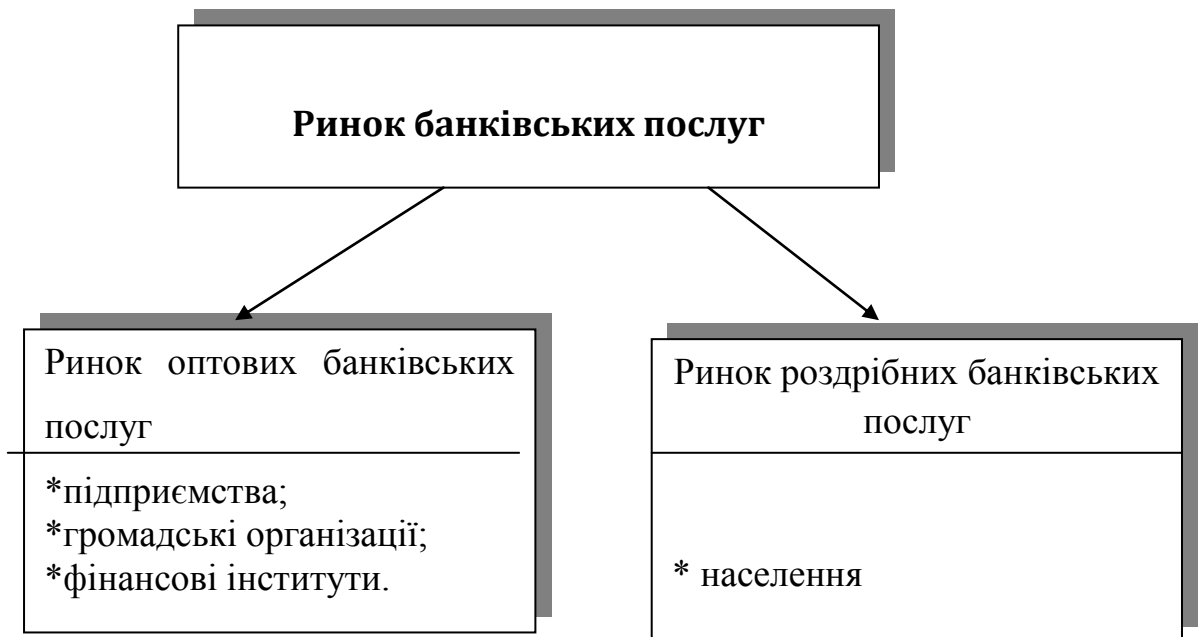


Рис.1.3. Класифікація ринку банківських послуг за клієнтською ознакою

Отже, ринок роздрібних банківських послуг – це економічно обумовлена система взаємовідносин між його суб'єктами: банками, що забезпечують пропозицію роздрібних банківських послуг і формування на них ціни, та фізичними особами, що формують попит на різного роду послуги. Забезпечення нормального конкурентного середовища є необхідною складовою ринку роздрібних банківських послуг і служить умовою дотримання інтересів споживачів, підвищення якості і кількості послуг, що надаються.

Для ринку роздрібних банківських послуг, як і для будь-якого ринку, характерними є такі елементи як попит і пропозиція, конкуренція, ціна. Відповідно, на даному ринку є свої об'єкти і суб'єкти. Хоча ринок роздрібних банківських послуг і є складовою ринку банківських послуг, для нього властивими є ряд особливостей і його необхідно розглядати як окремий елемент ринкової системи.

Ринок роздрібних банківських послуг доцільно поділити за такими критеріями:

- за віковою ознакою. Доцільно виділити такі групи клієнтів, які обслуговуються на ринку роздрібних банківських послуг:

- · молодь (до 22 років, тобто категорія, яка здобуває освіту);
- · молоді люди (25-35 років - категорія яка створює сім'ї);
- · зрілий вік (35-55 років);
- · пенсіонери (старші 55 років).

- за рівнем доходів, які отримують фізичні особи. Відповідно до такої ознаки ринок роздрібних банківських послуг в Україні можна поділити на такі сегменти:

- послуги для малозабезпечених, рівень доходів яких визначається одним прожитковим рівнем ;
- послуги для клієнтів із середнім рівнем доходів;
- послуги для клієнтів із високим рівнем доходів;
- багаті клієнти (VIP – клієнти).

Однією з ознак, за якою можна поділити ринок роздрібних банківських послуг на дві підсистеми, є просторова ознака. За даною ознакою можна виділити такі сектори:

- ринок роздрібних банківських послуг, який орієнтований на потреби сільського населення;
- ринок роздрібних банківських послуг орієнтований на потреби міського населення.

Такий підхід до виділення в структурі ринку роздрібних банківських послуг ринків, які орієнтовані на сільського і міського клієнтів зумовлений тим, що технічні умови надання послуг для міського і сільського населення різняться. Для банків першочерговим завданням повинна стати акумуляція тимчасово вільних грошових коштів з метою їх подальшого інвестування у розвиток малого і середнього бізнесу на селі. Крім того, потреби сільського населення у тих чи інших видах банківських послуг є дещо іншими ніж потреби жителів міста. Це зумовлено, перш за все, соціальним рівнем розвитку села, специфікою сільськогосподарського виробництва та рядом інших факторів.

Необхідними умовами функціонування ринку роздрібних банківських послуг в економічній системі є:

- ❖ регулювання і регламентація ринкових відносин на ринку роздрібних банківських послуг вітчизняним законодавством;
- ❖ наявність портфеля різноманітних послуг;
- ❖ ринкове ціноутворення на роздрібні банківські послуги;
- ❖ зважене державне регулювання ринку роздрібних банківських послуг з метою підтримання його стабільності;
- ❖ прозорість інформації про стан і тенденції розвитку ринку роздрібних банківських послуг та його учасників.

Стосовно ринку роздрібних банківських послуг доцільним є виділення його інституційної структури, під якою слід розуміти сукупність організаційно-правових форм які забезпечують формування попиту і пропозиції, купівлю-продаж роздрібних банківських послуг, а також його регулювання.

Суб'єктами ринку роздрібних банківських послуг є:

1.Центральний банк, на який покладено здійснення регулювання функціонування ринку роздрібних банківських послуг з боку держави.

2.Комерційні банки, які пропонують фізичним особам різноманітні банківські послуги, тобто формують пропозицію.

3.Спеціалізовані кредитно-фінансові інститути, які створюють конкуренцію для комерційних банків, оскільки різними шляхами намагаються залучити вільні грошові кошти населення.

4. Фізичні особи, які є власниками вільних грошових коштів, а також єдиними споживачами роздрібних банківських послуг, формують попит.

Об'єктом купівлі-продажу на ринку роздрібних банківських послуг є – роздрібні банківські послуги.

Можливості формування та розвитку в Україні повноцінного ринку роздрібних банківських послуг для населення залежатимуть від розв'язання певної низки проблем макроекономічного характеру, зокрема:

- подолання недовіри населення до банківських установ, що було пов'язано із втратою значної кількості заощаджень на початку 90 -х років;
- підвищення рівня доходів більшої частини населення, що дозволить банкам реалізовувати повноцінні стратегії з широким розмаїттям відповідних послуг для населення;
- збільшення залученості іноземного капіталу у вітчизняний банківський бізнес, що дасть змогу активно використовувати як досвід, так і сучасні технології з обслуговування населення, якими володіють зарубіжні банки.

Практикум

Запитання для самоконтролю

1. В чому полягає суть банківської послуги?
2. Поняття роздрібних банківських послуг.
3. В чому полягає відмінність між банківськими операціями та банківськими послугами?
4. За якими критеріями здійснюється класифікація банківських послуг?
5. Охарактеризуйте основні види роздрібних банківських послуг?
6. Чим зумовлена необхідність впровадження в банківську практику роздрібних банківських послуг?
7. Під впливом яких факторів формуються потреби населення в роздрібних банківських послугах?
8. Охарактеризуйте основні мотиви вибору тих чи інших банківських послуг приватними особами?
9. Назвіть основні етапи становлення ринку роздрібних банківських послуг в Україні?
10. Дайте характеристику сучасному стану ринку банківських послуг в Україні.

Питання для обговорення на семінарських заняттях

1. Економічний зміст роздрібних банківських послуг.
2. Класифікація роздрібних банківських послуг.

3. Види роздрібних банківських послуг, їх характеристика.

4. Необхідність впровадження роздрібних банківських послуг для населення в практику комерційних банків.

5. Соціально-економічне значення роздрібних банківських послуг для населення.

6. Становлення ринку роздрібних банківських послуг в Україні.

7. Сучасний стан ринку роздрібних банківських послуг в Україні.

Теми рефератів

1. Значення та роль роздрібно-банківського бізнесу в діяльності вітчизняних комерційних банків.

2. Сучасні тенденції розвитку ринку роздрібних банківських послуг в Україні.

3. Перспективи впровадження роздрібних банківських послуг для населення в практику комерційних банків.

4. Порівняльна характеристика ринку роздрібних банківських послуг в Україні та в економічно розвинених країнах.

5. Вплив роздрібних банківських послуг на соціально-економічний стан населення в Україні.

Тестові завдання

1. Банківські послуги- це:

а) те ж саме що і операції;

б) кваліфікована допомога або порада, орієнтована на практичне використання;

в) діяльність з надання клієнтові допомоги чи сприяння в отриманні прибутку;

г) це певні дії банку, які є супутніми при здійсненні тієї чи іншої операції, які спрямовані на задоволення потреб клієнта з метою збільшення доходу від банківської діяльності.

2. Характерними особливостями банківських послуг є те, що вони:

а) мають матеріальну основу;

б) набувають візуального характеру через договірні відносини з клієнтом;

в) не мають матеріальної основи, тобто носять абстрактний характер;

г) їх надання не пов'язане з використанням грошей у готівковій формі.

3. До традиційних банківських послуг відносяться:

а) консалтингові послуги;

б) депозитні послуги;

в) фінансовий інжиніринг;

г) форфейтинг;

4. Із перерахованих нижче послуг виберіть ті, які належать до нетрадиційних:

а) розрахунково-касові;

б) депозитні;

в) кредитні;

г) трастові послуги.

6. Характерною ознакою банківського продукту є його:

а) нематеріальний грошовий вираз;

б) грошовий вираз;

в) матеріальний вираз.

7. Форма вираження взаємин між клієнтом і банком це:

а) банківська послуга;

б) банківський продукт;

в) банківська операція.

8. Порядок або послідовність здійснення банківських операцій це:

а) банківська технологія;

б) банківська послуга;

в) банківська документація.

9. Матеріальні носії, які засвідчують сукупність прав і обов'язків банку та клієнта при наданні банківської послуги це:

а) банківські документи;

- б) банківська операція;
- в) банківська послуга.

10. Комплекс узгоджених за цілями, місцем та часом дій банку, які забезпечують виробництво та реалізацію банківської послуги, вирішення поставлених завдань з обслуговування клієнта це:

- а) банківська операція;
- б) банківська технологія;
- в) банківська послуга.

11. Банківські послуги, наділені високим ступенем персоніфікації, спрямовані на оптимальне задоволення потреб клієнтів-фізичних осіб, які не займаються підприємницькою діяльністю і реалізуються на ринку з метою отримання прибутку це:

- а) роздрібні банківські послуги;
- б) традиційні банківські послуги;
- в) додаткові банківські послуги.

12. Економічна система взаємовідносин між суб'єктами, що забезпечують реалізацію попиту на банківські послуги з боку клієнтів та пропозицію цих послуг банками на основі сформованої ціни з іншого це:

- а) ринок банківських послуг;
- б) фінансовий ринок;
- в) ринок роздрібних банківських послуг.

13. В залежності від виду банківських послуг, які реалізуються на ринку ринок банківських послуг можна структурувати на :

- а) ринок базових банківських послуг;
- б) ринок додаткових банківських послуг;
- в) ринок роздрібних банківських послуг;
- г) ринок депозитних послуг.

14. Залежно від юридичного статусу клієнтів які обслуговуються банками ринок банківських послуг поділяється на:

- а) ринок оптових банківських послуг;

б) ринок роздрібних банківських послуг;

в) ринок послуг державним структурам.

15. Економічно обумовлена система взаємовідносин між банками, що забезпечують пропозицію роздрібних банківських послуг і формування на них ціни, та фізичними особами, що формують попит на різного роду послуги це:

а) ринок роздрібних банківських послуг;

б) ринок банківських послуг;

в) фінансовий ринок;

г) грошовий ринок.

Розділ 2

Організаційні засади роздрібного банківського бізнесу

2.1. Поняття роздрібного банківського бізнесу. Місце і роль роздрібного бізнесу в діяльності банку

За недовгу історію сучасного банківського бізнесу українські банки поступово пройшли шлях від суто корпоративних до універсальних фінансових організацій, в діяльності яких значну роль відіграє роздрібний бізнес. Розвиток роздрібних послуг практично в усіх універсальних банках розпочинався із умовно роздрібних операцій, таких як обслуговування зарплатних проектів корпоративних клієнтів. Слід зазначити, що корпоративний сегмент на сьогоднішній день практично поділений і перехід великих клієнтів із одного банку в інший відбувається дуже рідко. Фактично створена інфраструктура, яка початково спрямовувалася на роботу з корпоративними клієнтами у зв'язку з розвитком інформаційних технологій і переходу більшості клієнтів на системи клієнт-банк та інтернет-банк, в певній мірі вивільніється. Пошук нових сегментів ринку привів більшість великих та середніх банків до роботи з населенням або ж до роздрібного бізнесу. Проте обслуговування корпоративних та роздрібних клієнтів дуже сильно відрізняється, що обумовлюється в першу чергу проблемами при визначенні місця роздрібного бізнесу у вже діючій структурі банку.

Першопочатково більшість банків створювали для населення повноцінні просторі відділення. Однак з плином часу це виявилось надто дорого і неефективно. Для населення достатніми є невеликі відділення, проте їхня мережа повинна бути розгалуженою. Для юридичних осіб, навпаки, необхідними є невелика кількість просторих офісів з великою кількістю спеціалістів різного профілю. Дана відмінність призвела до розподілу корпоративного і роздрібного блоків, оскільки в такому вигляді простіше і ефективніше координувати їх діяльність.

Головним фактором, що впливає на успішність банків, залишається стан економічного та фінансового середовища, як внутрішнього, так і зовнішнього, в якому вони функціонують.

Роздрібний банківський бізнес є самостійним напрямком банківської діяльності, який охоплює обслуговування роздрібних клієнтів, а саме фізичних осіб. У науковій літературі виділяють декілька підходів до трактування суті роздрібного банківського бізнесу.

Один із них базується на тому, що роздрібний банківський бізнес це діяльність банку яка спрямована на обслуговування індивідуальних клієнтів; наданні банківських послуг фізичним особам; робота банку із населенням.

При другому трактуванні коло клієнтів, які користуються роздрібними банківськими послугами дещо розширюється, і таким чином до фізичних осіб додаються ще й невеликі підприємці, суб'єкти малого бізнесу.

Зустрічається й дещо інший підхід до трактування суті роздрібного банківського бізнесу вже не з позицій клієнтів яким надаються банківські послуги, а виходячи із обсягів сум на які здійснюються операції.

Таким чином, роздрібний банківський бізнес це перш за все діяльність банківської установи яка направлена на обслуговування банками індивідуальних клієнтів, а саме фізичних осіб, а також приватних підприємців. Загалом таке трактування притаманне й для зарубіжної банківської практики.

Характерними рисами роздрібного банківського бізнесу є наступні:

- роздрібний банківський бізнес є самостійною формою банківської діяльності і йому притаманні риси роздрібної діяльності загалом;
- йому притаманні чітко виражені склад і структура операцій та послуг;
- роздрібний банківський бізнес має чітку цільову спрямованість на обслуговування головним чином фізичних осіб, не дивлячись на те що до кола роздрібних клієнтів банку досить часто відносяться й суб'єкти малого бізнесу;

- оскільки клієнтами роздрібною банківського бізнесу є головним чином фізичні особи, то відповідно необхідно враховувати конкретні індивідуальні їхні потреби при розробці банківських послуг;
- оскільки роздрібне обслуговування є засобом задоволення споживчих потреб населення, тому його розвиток підвищує платоспроможний попит, прискорює реалізацію товарних запасів і послуг, сприяє прискоренню економічного зростання;
- усі види роздрібною банківської діяльності мають соціальний характер, оскільки вони сприяють підвищенню життєвого рівня населення;
- роздрібний банківський бізнес є основним механізмом капіталізації заощаджень населення і їх трансформації в інвестиції.

Суб'єктами роздрібною банківського бізнесу є фізичні особи та банки.

Взаємовідносини між ними можуть будуватися на пряму, а можуть включати й посередника у вигляді торгівельної організації, проте при цьому суть роздрібною банківського бізнесу не змінюється.

Об'єктами роздрібною банківського бізнесу є в першу чергу потреби фізичних осіб-клієнтів банку щодо підтримання своєї життєдіяльності, які відповідно й будуть забезпечуватися банківськими послугами.

На розвиток роздрібною банківського бізнесу впливають мікро- та макроекономічні фактори.

До мікроекономічних факторів слід віднести:

- рівень менеджменту та ступінь надійності банку;
- якість послуг, що надаються;
- рівень маркетингу.

Серед макроекономічних факторів від яких залежить розвиток роздрібною банківського бізнесу слід відзначити:

- рівень доходів населення;
- рівень розвитку економіки;
- інфляція;
- рівень безробіття;

-ступінь розвитку малого бізнесу.

Роздрібний бізнес повинен мати власні плани розвитку, які тільки в загальних рисах кореспондуються із корпоративним розвитком банку, маючи при цьому власні пріоритети і плани розвитку.

2.2.Інфраструктура роздрібногo бізнесу

Можливі три варіанти організації роздрібногo банківського бізнесу:

1) створення самостійного незалежного банку, основним і єдиним напрямком діяльності якого є роздрібний бізнес;

2) організаційне виділення роздрібногo бізнесу в структурі універсального банку як відокремленого самостійного напрямку банківської діяльності;

3) повне організаційне відокремлення роздрібногo бізнесу та створення дочірнього роздрібногo банку в рамках банківської групи (холдингу).

Незалежно від організаційного оформлення роздрібний банківський бізнес повинен включати в себе наступні елементи:

- стійкий і диверсифікований продуктовий ряд, який може мобільно змінюватися відповідно до потреб різних груп клієнтів;
- широкі роздрібні мережі, що забезпечують можливість надання будь-якої з пропонованих банком послуг в безпосередній близькості до споживача;
- коопераційні зв'язки з іншими організаціями, що надають фінансові послуги фізичним особам, - із страховими та інвестиційними компаніями, інвестиційними фондами і т.п. і взаємодія з елементами банківської інфраструктури - кредитними бюро, колекторськими агентствами, ріелторами, оцінювачами та ін;
- ринкову стратегію, яка заснована на вивченні потреб клієнтів у фінансових послугах, динаміці ринку і перспективах їх розвитку;
- ефективні технології банківського бізнесу і управління, що дозволяють оцінювати рентабельність окремих банківських продуктів, груп клієнтів та ринкових сегментів і приймати оперативні рішення у відповідь на зміну ринкової ситуації.

Розвиток роздрібного бізнесу потребує наявності банківських установ у найбільш зручних для клієнтів місцях: біля дому, роботи або ж по дорозі на роботу. На відміну від корпоративного сегменту, роздрібні операції пов'язані з особистим споживанням клієнтів. Тому практично кожний банк, який починає розвивати роздрібний бізнес, збільшує час роботи фронт-офісів, які обслуговують населення. Складовими роздрібною інфраструктури банку є:

- банківські установи;
- офіси самообслуговування;
- он-лайн представництва.

Найбільш типовою для більшості вітчизняних банків складовою роздрібною інфраструктури є банківські установи, які представлені додатковими офісами, філіалами, операційними касами, представництвами. Практично кожна заява про початок розвитку роздрібного бізнесу супроводжується відкриттям додаткових офісів в регіонах присутності банку. За своєю формою і місцем розташування роздрібні установи значно відрізняються від корпоративної інфраструктури. Роздрібні офіси відкриваються в місцях де проходить велика кількість людей, бажано з великою вітриною і наявністю автостоянки. Таке розміщення дає найбільший ефект для залучення і утримання клієнтів. Розвиток класичних установ, капіталомісткий проект, який під силу не кожному банку. Враховуючи те, що термін окупності повнофункціонального роздрібною відділення складає не менше 2-3 років за умови правильного його розміщення і наявності достатнього асортименту роздрібних послуг і рекламної підтримки в ЗМІ. В умовах кризи для невеликого банку мережа відділень є баластом, який тягне його на дно, в зв'язку з необхідністю витрат на підтримку її функціонування, при тому, що віддачі від такої мережі фактично немає. Тимчасове закриття в такій ситуації тільки спровокує паніку серед клієнтів і призведе до ще більш негативних наслідків. Тому банку потрібно ретельно оцінити свої сили, перед тим, як розвивати мережу установ. Не маючи роздрібною мережі, банку важко буде активно розвивати роздрібний бізнес, хоча деякими доповненнями до відділень можуть бути більш економічні з точки

зору створення і подальшого підтримання операційні каси і представництва у великих торговельних точках. Ці підрозділи можуть здійснювати обмежене коло роздрібних операцій, але при цьому основних і тих які користуються найбільшим попитом.

Офіси самообслуговування – є досить модною тенденцією у розвитку банківської інфраструктури. Для них характерними перш за все є багатофункціональні банкомати, які дозволяють окрім зняття готівки з картки приймати її для поповнення банківських рахунків, виконувати операції по прийому платежів на адресу операторів мобільного зв'язку, інтернет-провайдерів і плату за комунальні послуги, здійснювати валютнообмінні операції.

У повністю автоматизованих відділеннях (відділеннях самообслуговування) зазвичай працюють кілька людей, які допомагають клієнтам справлятися з банкоматами, консультують їх з питань проведення банківських операцій на базі використання електронної техніки. Відділення самообслуговування можуть створюватися досить швидко, вони не вимагають великих площ, значних витрат на персонал, їх утримання обходиться дешевше, ніж повноцінних відділень банку.

Під он-лайн представництвами слід розуміти операційні сайти банків і системи інтернет-банкінга. Інтернет-банкінг являє собою систему банківського обслуговування на основі мережі Інтернет. Відносні накладні витрати в інтернет-банках в 2-3 рази нижчі, ніж у звичайних, а обробка веб-транзакцій обходиться в 5-10 разів дешевше, ніж при використанні традиційних каналів. Це стимулює поширення електронного способу проведення операцій та розвиток інтерактивних способів реалізації банківських продуктів.

2.3. Інформаційна модель роздрібногo бізнесу

Інформаційна модель роздрібногo бізнесу розпочинається із визначень, які, власне і утворюють основу для будь-якої формалізації. Наведемо ті визначення які використовуються для формалізації роздрібногo банківськогo бізнесу.

Банківський продукт – сукупність банківських послуг які реалізуються або ж пропонуються банківською установою.

Типова банківська операція – здійснювана одним або ж кількома співробітниками банку типова послідовність дій, які виконуються в рамках однієї або ж кількох банківських послуг.

Тарифна ставка – набір параметрів, які визначають суму і напрямок взаємних виплат між банком і клієнтом у зв'язку з виконанням типової банківської операції. Сукупність тарифних ставок по кожній можливій банківській операції по банківському продукту утворює тарифний план по даному продукту.

Договір – угода між клієнтом і банком, яка визначає набір взаємних вимог і зобов'язань пов'язаних з продажем однієї або ж кількох банківських послуг.

Використовуючи зазначені терміни можна сформулювати основний принцип, який лежить в основі побудови роздрібного бізнесу будь-якого банку.

Отже, банк як підприємство по виробництву роздрібних послуг організаційно, територіально і функціонально будується виходячи з технології обслуговування банківських послуг, що продаються і укладених договорів.

Для виконання функцій банку на основі законів, нормативних документів і власних рішень формуються в штатній структурі підрозділи. Для надання роздрібних послуг банк утворює «працюючі» структури в залежності від розмірів і географічного розміщення банку:

1) малі банки формують відділи роздрібного бізнесу, які функціонально охоплюють усі або ж декілька видів бізнесу;

2) великі банки формують відділення (філіали) з обов'язковим покладенням виконання аналітичної функції на центральне управління роздрібного бізнесу, адміністрування і облік, операційні функції розподілені між центром і відділенням.

Можлива структура роздрібного департаменту банку наведена на рис.2.1.

Департамент роздрібного бізнесу (ДРБ) – керівник і його заступник функціонально підпорядковуються правлінню банку.

Управління ризиками – підрозділ, відповідальний за моніторинг ризиків, які виникають в процесі діяльності департаменту. Займається оцінкою ризиків при розробці і впровадженні нових продуктів, виконує перевірку позичальників в межах надання кредитних продуктів. У випадку дефолту позичальників здійснює попередню роботу по стягненню заборгованості і підготовку для передачі справи до суду. Приймає участь у розробці усіх нових продуктів з точки зору оцінки ризиків.

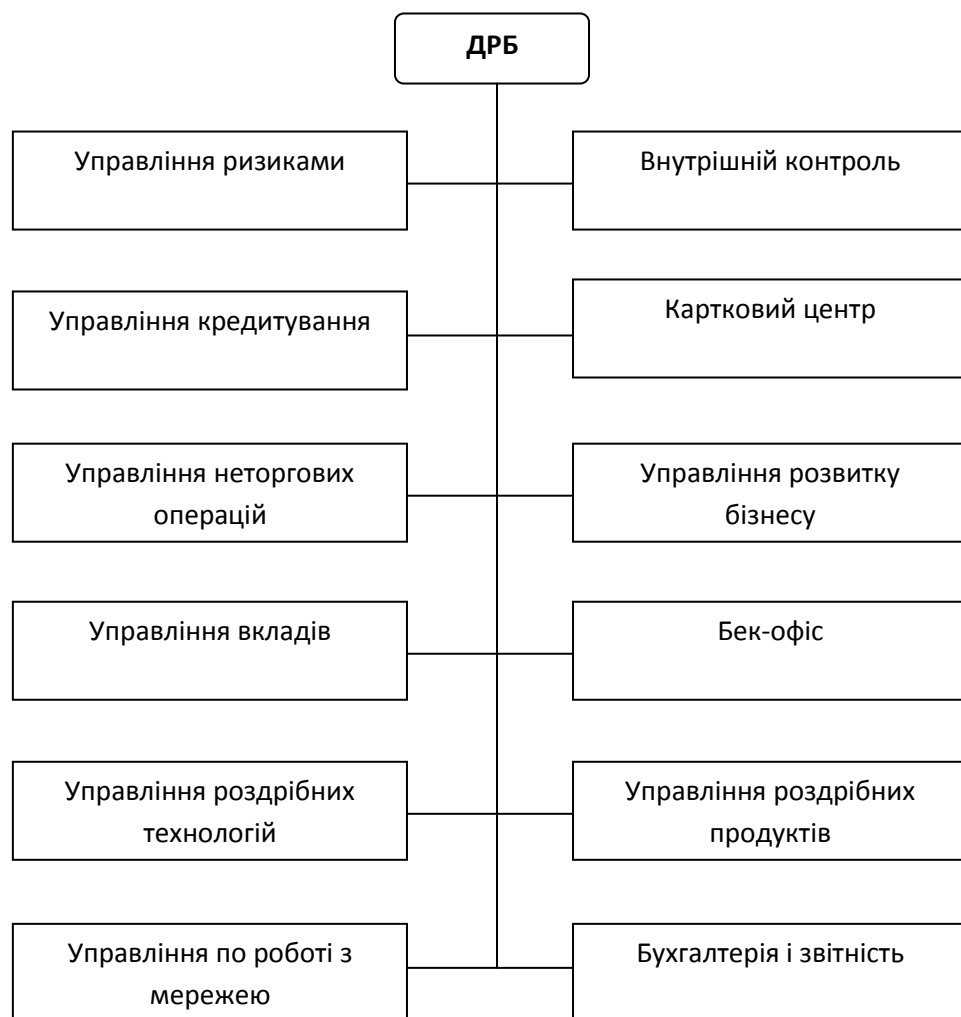


Рис. 2.1. Організаційна структура департаменту роздрібного бізнесу (ДРБ)

Внутрішній контроль – контроль за правильністю виконання операцій і правомірністю фінансових схем роздрібних продуктів. Контролює правомірність здійснюваних дій управлінь, які входять до департаменту.

Картковий центр – підрозділ відповідальний за функціонування карткових і близьких до них високотехнологічних продуктів. Координує взаємодію із сторонніми процесинговими центрами. Частково пересікається з управлінням роздрібними технологіями. Приймає участь у розробці нових продуктів у випадку використання карткових продуктів і технологій.

Управління кредитування – координує роботу кредитних підрозділів та інспекторів, організовує процес надання кредитних продуктів. Описує методологію кредитування. Приймає участь у розробці нових кредитних продуктів.

Управління неторгових операцій – організовує роботу з готівковою іноземною валютою, валюто обмінні операції, координує продаж у валютно-обмінній мережі.

Управління розвитком бізнесу – здійснює розробку нових роздрібних продуктів та послуг, організацію і координацію продаж, рекламну підтримку. У структуру управління входять маркетинговий підрозділ і рекламна служба. Складає управлінську звітність і прораховує ефективність продуктів.

Управління вкладів – організовує функціонування ощадного бізнесу, в тому числі управління і роботу з VIP-клієнтами. Відповідає за залучення грошових ресурсів в рамках департаменту.

Бек-офіс – виконує оформлення роздрібних та міжбанківських операцій в рамках департаменту. Бажаним є функціонування в рамках єдиного бек-офіса для усього департаменту, виконуючого практично усі розрахункові операції і оформлення клієнтських і банківських операцій.

Управління роздрібних продуктів – організовує роботу з іншими роздрібними продуктами, які не ввійшли і інші управління.

Управління роздрібними технологіями – підрозділ, який забезпечує технологічну розробку і функціонування інформаційних технологій в рамках департаменту.

Управління по роботі з мережею – координує діяльність фронт-офісів, які відповідають за відкриття нових підрозділів і закриття нерентабельних.

Бухгалтерія – забезпечує облік роздрібних операцій і ведення необхідної бухгалтерської звітності.

Схема управління і взаємодії підрозділів філіалу представлена на рис.2.2.



Рис.2.2. Схема управління і взаємодії підрозділами філіалу

Заступнику керуючого по розвитку роздрібного бізнесу підпорядковуються:

- менеджер з продажів зарплатних проектів і кредитних карток, мережі банкоматів;
- менеджер-консультант

Структура відділу роздрібного бізнесу залежить від структури продуктової пропозиції банку.

Будь-який підрозділ роздрібного бізнесу банку виконує наступні функції:

- операційну (робота з клієнтами, операційними документами і платіжними інструментами);
- облікову (бухгалтерський облік);
- аналітичну (узагальнення і аналіз звітної та операційної інформації, формування звітності);
- адміністрування (управління дальністю, розвиток бізнесу).

У складі кожного «працюючого» базового роздрібного підрозділу діють наступні посадові особи:

- операціоніст;
- бухгалтер;
- аналітик;
- керівник;
- касир обмінного пункту.

В реальності вказані первинні посади часто суміщаються в особі одного працівника, а саме:

- бухгалтера-операціоніста;
- касира-операціоніста;
- касира-операціоніста-бухгалтера;
- касира обмінного пункту-касира;
- керівника-бухгалтера;
- керівника – бухгалтера – аналітика;
- бухгалтера – аналітика.

2.4.Особливості просування банківського роздрібного відділення на ринок

Розглянемо методики, які дозволяють зробити офіс банку відкритим для роздрібних клієнтів. До таких основних методів слід віднести:

- візуалізацію офісу;
- просування банківського офісу;

- просування продуктового ряду.

Візуалізація банківського офісу це його виділення із загальної маси офісів банків, створення дружелюбного іміджу для клієнтів. У візуалізації важливе значення має кожний елемент, який не враховувався в той час, коли офіс був націлений на корпоративних клієнтів.

До моменту закінчення візуалізації офісу бажано підготувати проект по його просуванню, оскільки сам факт наявності офісу може залучити невелику кількість клієнтів. Самої візуалізації є недостатньо, оскільки в основному банківські послуги передбачають довгострокові і довірчі взаємовідносини з клієнтами. Тому клієнти повинні знати, що за банк «візуалізувався» біля них, і які послуги він пропонує, чи підходить він їм. Відповіді на ці питання призваний дати проект по просуванню банківського офісу на локальний ринок. У процесі вибору банку населенням, важливим мотивом є зручність розміщення офісу. Інші клієнтські мотиви, такі як тарифи, технології, асортимент є другорядними. В зв'язку з цим, в окружностях кожного відділення банку виникає локальний ринок банківських послуг. Локальний ринок характеризується кількістю фізичних осіб, які з різним ступенем періодичності відвідують банк, або ж бувають в окружності банку.

Зазначені методи просування самого офісу можуть дати певний клієнтський відзив, хоча є в більшій мірі методами представлення банку населенню. Основний клієнтський потік повинні сформувати продуктові пропозиції, спрямовані на конкретні клієнтські сегменти.

2.5.Короткострокове планування розвитку роздрібного бізнесу

Досить часто в банку вже реалізовано достатньо широкий спектр роздрібних послуг, у цьому випадку основні зусилля доцільно спрямувати на просування уже існуючих послуг і доопрацювання їх з метою підвищення їх привабливості і конкурентоспроможності.

З метою оптимізації продуктового роздрібного ряду необхідно періодично проводити інвентаризацію існуючих послуг, аналіз їх реалізації, а також їх доходності для прийняття рішення про продовження роботи з ними.

Також бажано проводити роботи по стандартизації роздрібних послуг в усіх закладах, особливо в регіональних філіалах. Регіональні підрозділи мають свою специфіку функціонування, тобто доцільно проводити детальне дослідження подібних ринків для виходу на них і визначення спектру послуг, які будуть користуватися популярністю. З цією метою необхідно організувати перевірку стану справ в усіх закладах банку за наступними критеріями:

- відповідність переліку послуг, які надаються філіалом, базовим;
- відповідність рівня автоматизації послуг технологічним вимогам, пред'явленим до даних послуг;
- дотримання інструктивних і методологічних вимог при здійсненні роздрібних операцій;
- кваліфікація працівників і рівень обслуговування клієнтів.

На основні проведених заходів оптимізувати технологічні схеми по роздрібних послугах, підвищувати рівень автоматизації операцій і навчання працівників банку. При цьому необхідно розвивати тісну співпрацю із закладами банку за наступними напрямками:

- контроль регіональних ставок залучення на вклади грошових коштів фізичних осіб на постійній основі з проведенням аналізу регіонального ринку по розміщенню і залученню грошових коштів і розробкою рекомендацій по приведенню регіональних ставок у відповідність з ринком;
- проведення спільного з конкретною установою банку аналізу клієнтської бази для просування окремих роздрібних послуг;
- адаптацію роздрібних продуктів під регіональні умови;
- проведення спільних переговорів з клієнтами установи банку при реалізації зарплатних та інших роздрібних проектів;
- підготовка і проведення програм просування окремих роздрібних продуктів в конкретних регіонах з обов'язковою рекламною підтримкою в місцевих ЗМІ.

2.6. Розробка стратегії розвитку роздрібного банківського бізнесу

В даний час роздрібний бізнес багатьма українськими комерційними банками розглядається як важливий і перспективний напрямок роботи на ринку. Роздрібні послуги стали надаватися системно, їх перелік істотно розширився, тому обслуговування населення забезпечує одержання такого доходу, який дозволяє вважати його самостійним, а не супутнім, допоміжним напрямком бізнесу.

Всі сегменти роздрібного банківського ринку розвиваються дуже динамічно, і банки прагнуть до того, щоб закріпитися на ринку, сформувавши стабільну клієнтську базу. Конкуренція за роздрібного клієнта постійно загострюється. Це, природньо, підсилює роль і значення роздрібної стратегії банку і вимагає розробки грамотної ефективної політики, що забезпечує не просто постійне залучення все нових клієнтів, але формування відносно стабільної клієнтської бази, що складається з лояльних до банку осіб, які користуються банківськими послугами на постійній основі.

Дуже важливо також підтримувати такі стандарти якості обслуговування, які будуть сприяти формуванню особливого клімату довіри навколо банку та доброзичливого ставлення до нього клієнтів. У середовищі приватних клієнтів це необхідно в силу того, що в нашій країні рівень фінансової культури населення відносно невисокий і прихильність до певного банку зустрічається досить рідко.

Завоювання міцних позицій на роздрібному ринку неможливо без розробки й реалізації ринкової стратегії, яка визначає основні напрямки роботи банку по обслуговуванню населення, а також пріоритетні форми і методи взаємодії банків з клієнтами - приватними особами. Враховуючи особливий характер потреб фізичних осіб, їх різноманітність і високу динаміку, банку вкрай важливо сконцентрувати зусилля на реалізації ретельно розробленої, формалізованої процедури стратегічного управління і планування. Це дозволить не тільки адекватно відповідати на поточні потреби ринку, але і

своєчасно прогнозувати майбутні ринкові тенденції і зміни, перебудовувати відповідним чином роботу банку.

Роздрібна стратегія комерційного банку - це програма його дій, спрямованих на формування та утримання довгострокових конкурентних переваг на ринку послуг для населення. Стратегія повинна розроблятися і реалізовуватися таким чином, щоб банк мав можливість досягати і утримувати певні конкурентні переваги на ринку, формувати такий набір послуг і створювати такий власний імідж, які дозволять йому бути впізнаваним серед величезної кількості конкурентів і постійно нарощувати обсяги продажів своїх послуг.

Місце роздрібної стратегії в системі управління діяльністю банку залежить від того, яке значення обслуговування населення займає в його роботі. У зв'язку з цим можна виділити банки, що спеціалізуються на обслуговуванні лише роздрібних клієнтів, і універсальні банки. Перші надають приватним особам повний набір послуг або окремі види послуг - іпотечні кредити, автокредити, банківські картки, споживчі кредити та ін. Для таких банків роздрібна стратегія є основною, і саме на її базі будуть розроблятися окремі функціональні стратегії - фінансова, маркетингова, інформаційна та ін. Діяльність універсальних банків орієнтована на обслуговування різних груп клієнтів і на надання їм повного комплексу банківських послуг. Для них важливо розробляти окремі стратегії для різних напрямків діяльності на ринку - корпоративного бізнесу, роздрібного бізнесу, інвестиційного банкінгу і т.д. Тут роздрібна стратегія комерційного банку повинна виступати, з одного боку, складовою і невід'ємною частиною загальної банківської стратегії. З іншого боку, ця стратегія повинна бути оформлена як відносно самостійний документ, відокремлена від стратегії обслуговування корпоративних клієнтів.

Роздрібна стратегія формулюється вищим керівництвом банку нарівні зі стратегіями обслуговування великих корпоративних клієнтів, а також малих і середніх підприємств. Мета розробки роздрібної стратегії полягає у створенні всебічного, охоплюючого всі частини або функції організації плану дій. Вона

повинна окреслити напрямок руху організації в цілому і включає широкий план дій, що ідентифікує для банку зміни, які йому необхідно здійснити для того, щоб адаптуватися до динамічного розвитку ринку.

Розробка стратегії забезпечує загальне бачення цілей, розуміння підстав, відповідно до яких банк займається роздрібом. До цілей можуть відноситися:

- підвищення прибутковості;
- залучення більшої кількості клієнтів;
- завоювання позицій лідера ринку.

Як правило, стратегія охоплює такі області, як політику банку і її окремі напрямки, розміщення ресурсів, споживчі ринки і конкурентне середовище роздрібних операцій. Стратегічне планування об'єднує як планування, так і розробку стратегій з метою забезпечення ключових складових процесу управління банківським роздрібом. Найнаочніше його можна представити як ряд основних кроків або стадій, що являють собою «віхи» процесу стратегічного планування в роздрібній сфері:

- 1) розробка декларації про місію банку на роздрібному ринку;
- 2) визначення стратегічних цілей банку в роздрібній сфері;
- 3) формулювання бажаної ринкової позиції;
- 4) аналіз можливостей, що відкриваються в роздрібному сегменті ринку;
- 5) розробка базисних стратегій (їх може бути декілька), які дозволять досягти поставлених цілей;
- 6) вибір найбільш раціональної стратегії, її утвердження.

Цим процес розробки стратегії закінчується. Далі банк приступає до реалізації затвердженої стратегії та її постійного коригування у відповідь на мінливі ринкові тенденції.

Практика існування роздрібною банківського бізнесу в Україні, а також цікавість до нього з боку іноземних банків дають підстави виділити:

- стратегію проникнення на роздрібний ринок;
- стратегію роботи на цьому ринку.

Сьогодні вітчизняні банки реалізують дві основні стратегії проникнення на ринок роздрібних банківських послуг:

- 1) побудова власного роздрібногo бізнесу «з нуля»;
- 2) придбання банку, який вже має широку мережу регіональних підрозділів, що займаються обслуговуванням роздрібних клієнтів.

Реалізація першої стратегії передбачає побудову власного роздрібногo бізнесу на основі наявних у банку ресурсів і потужностей.

Друга стратегія почала застосовуватися тільки в 2000-і рр., коли перспективність роздрібногo бізнесу для банків стала очевидною.

У цей період окремі банки провели за допомогою злиттів і поглинань придбання роздрібногo бізнесу, а іноді - просто розвиненої мережі продажів іншого банку. Вибір цього варіанту виправданий необхідністю швидкого виходу на ринок при наявності відповідних фінансових можливостей. По цьому шляху пішла більшість банків за участю іноземного капіталу. Багатьом банкам вже сьогодні вдалося побудувати цілі роздрібні банківські мережі з впізнаваним ім'ям і брендом, з розвиненою інфраструктурою і високою якістю надання послуг.

Стратегії роботи банків на роздрібному ринку дуже різноманітні і зазвичай будуються на основі загальних банківських стратегій, але в них вносяться певні зміни, пов'язані з особливостями роздрібної банківської діяльності. В першу чергу, на характер роздрібної стратегії комерційного банку впливають особливості попиту приватних осіб на банківські послуги, фактори, що визначають вибір банку, необхідність формування адекватної збутової мережі та проведення активних рекламних компаній.

2.7. Маркетингова складова роздрібногo банківськогo бізнесу

Розвиток вітчизняного ринку банківських послуг виявляється у збільшенні кількості його учасників (продавців і покупців) та видів послуг, що надаються споживачеві банками. Посилюється конкурентна боротьба за клієнта і місце на окремих сегментах ринку. Відбувається процес універсалізації банків.

Для забезпечення достатнього рівня ефективності функціонування банків в умовах конкурентного та динамічного ринку банківських послуг необхідним є використання сучасних принципів управління та ефективних підходів до вирішення стратегічних і оперативних завдань. Тому при організації діяльності банків необхідним є планування та здійснення заходів щодо створення та просування до споживачів банківських послуг, при виконанні яких банк успішно досягає поставлених цілей тобто використання маркетингових прийомів.

Використання маркетингового підходу у діяльності сучасних вітчизняних банків є логічним етапом у розвитку ринкових відносин, які пов'язані з насиченням ринків та загостренням конкурентної боротьби за клієнта. Таким чином, цей підхід у своїй основі орієнтується на споживачів та професійну гнучкість при реагуванні на потреби клієнтів в банківських послугах.

До найважливіших факторів, що зумовлюють необхідність маркетингового дослідження ринку банківських послуг слід віднести:

- посилення конкуренції безпосередньо між банками як у сфері залучення коштів, так і щодо надання різних послуг;
- лібералізація та універсалізація банківської діяльності, що призводить до появи на національному ринку іноземних банків, розширення самого ринку;
- поява спеціалізованих фінансово-кредитних інститутів, які виконують банківські послуги, і тим самим можуть з часом створити загрозову конкуренцію для банків у боротьбі за клієнтів;
- зміни в технології банківської справи (використання різного роду технологічних засобів, що дозволяє зменшити собівартість банківських послуг, змінити класичні підходи до банківського обслуговування клієнтів);
- обмеженість цінової конкуренції на ринку банківських послуг;
- підвищення значимості якості банківського обслуговування клієнтів, що зумовлено необхідністю змінити пріоритети розвитку з кількісних характеристик банківського обслуговування на якісні.

Слід зазначити, що, на відміну від економічно розвинутих країн, де маркетинг в банківській сфері формувався на основі досвіду діяльності промислових і торговельних компаній і увібрав у себе досягнення загальної теорії маркетингу, які передбачають певні стандарти в області алгоритмів прийняття рішення, формування його в Україні здійснювалося одночасно із розвитком господарської ринкової структури. Ця обставина посилює значення маркетингу для вітчизняної банківської системи, орієнтованої на ринок.

Банківський маркетинг – це управлінська діяльність банку, яка спрямована на пошук і використання банком найбільш вигідних ринків банківських послуг із урахуванням реальних потреб клієнтури, що використовує основні маркетингові методи для досягнення максимального прибутку.

В розрізі загальної концепції банківського маркетингу виділяють маркетинг роздрібних банківських послуг як його складову. Це пов'язано з тим, що роздрібний ринок банківських послуг – це сфера обслуговування індивідуальних клієнтів, яка базується на довірі, репутації, іміджі банку, психологічному сприйнятті пропонованих послуг.

Особливість маркетингу роздрібних банківських послуг полягає як у специфіці взаємовідносин клієнта і банку, так і в особливостях банківських роздрібних послуг. Велику роль у привабливості таких послуг відіграють елементи надійності та довіри, при цьому якість самих послуг часто відходить на другий план.

До основних причин, що зумовлюють виділення маркетингу роздрібних банківських послуг як складової банківського маркетингу, слід віднести сукупність наступних факторів:

- наявність різних сегментів споживачів, в основі виділення яких покладено ряд критеріїв, таких як дохід, вік, соціальний стан, мобільність;
- наявність цілого спектру банківських послуг, орієнтованих на різні споживчі сегменти;

- широкий спектр каналів продажу. Для успішної роботи на роздрібному сегменті ринку банківських послуг банки повинні йти назустріч клієнтам, а не пасивно їх очікувати;

- використання широкого спектру маркетингових комунікацій, які дають можливість проявити себе в якості маркетолога практично кожному спеціалісту банку, котрий має відношення до обслуговування клієнта, та просування банківських роздрібних послуг.

Першим кроком у роботі на ринку роздрібних послуг повинна стати сегментація клієнтів, тобто поділ усієї сукупності банківських клієнтів на відповідні групи за певними ознаками. Критерії групування можуть бути різними – за рівнем доходів, віком, професійним статусом. Першочергово таку сегментацію банк може провести на основі існуючої у банку інформації, а також опитувань та анкетувань. Для вітчизняних банків прийнятною є сегментація фізичних осіб на такі групи:

- клієнти з високим рівнем доходів – приватні особи зі статками та доходами вищими середнього рівня, яким необхідне якісне високотехнологічне обслуговування і які стежать за інноваціями в банківській сфері. Для даної групи клієнтів доцільним є також виділення персонального менеджера банку;

- клієнти з середнім рівнем доходів – приватні особи з невеликим середнім статком і середнім доходом, потреби яких у банківському сервісі є стандартними і не ресурсоємними;

- клієнти з низьким рівнем доходів – приватні особи з мінімальними статками і доходами нижче середнього рівня, потреби яких у банківському обслуговуванні обмежуються послугами з мінімальною вартістю.

Таким чином, кожний із виділених сегментів клієнтської бази в розрізі роздрібних клієнтів потребує індивідуальної моделі обслуговування, яка найкращим способом може врахувати потреби і поведінку клієнтів, а також забезпечити оптимальне співвідношення між вартістю обслуговування і питомою дохідністю на одного клієнта (рис.2.3).

Фізичні особи	Дохідність	Вартість обслуговування
Клієнти з високим рівнем доходів Клієнти з середнім рівнем доходів Клієнти з низьким рівнем доходів	Висока  Низька	Висока  Низька

Рис. 2.3. Співвідношення дохідності і вартості обслуговування клієнта

У результаті проведених банком заходів формується декілька пакетів послуг, кожний з яких призначається для певної цільової групи. З точки зору практики, для банку важливо, щоб такі цільові групи були чисельними, оскільки витрати, пов'язані з маркетингом і забезпеченням споживачів відповідними послугами виявляються вищими, ніж доходи.

За допомогою сегментації споживачів і диференціації послуг банки мають змогу встановити більш тривалі і стабільні відносини з клієнтами. Отже, відбувається перехід від разового звернення в банк до більш партнерських довірчих відносин.

Після того, як банк провів сегментацію ринку і визначив типовий набір послуг для кожної з цільових груп, вводиться елемент персоналізації послуг.

Елементи персоналізації з'являються в рамках роботи з цільовими групами. Банки пропонують різним клієнтам, які належать до однієї цільової групи або різні пакети послуг, або певні додаткові послуги. Найбільш характерним прикладом персоналізації банківських послуг в цільових сегментах є програми заохочення постійних клієнтів. Так, для студентів, користувачів банківськими картками, персоналізація може включати надання певних пільг при купівлі квитків в період канікул. Очевидним є той факт, що можливість надання таких послуг передбачає укладення тісних зв'язків із туристичними фірмами, торговельними компаніями та іншими сервісними компаніями.

В більшості випадків персоналізація послуг орієнтована на задоволення запитів найбільш вигідних, як правило, багатих клієнтів, які приносять значну частку доходів.

Диференціація послуг полягає в тому, що банки в сучасних умовах пропонують своїм клієнтам не стандартний набір послуг, а цілий комплекс різноманітних послуг, спрямованих на утворення довготривалих із ним зв'язків. Прикладом диференціації послуг є “перехресний продаж послуг”. Даний термін вже прижився в лексиконі більшості американських банків. Політика цих банків спрямована на те, щоб стимулювати клієнтів до придбання якомога більшої кількості фінансових продуктів в одному банку. Дане завдання є складним, враховуючи різноманітність вибору на ринку. Банки підходять до вирішення цього завдання, фокусуючи увагу на певних видах фінансових продуктів, які сприяють наданню додаткових послуг.

Доцільно виділити основні моделі обслуговування фізичних осіб, які можна легко модифікувати й адаптувати до специфічних умов роботи українських банків на ринку роздрібних банківських послуг це: модель персонального обслуговування, універсального обслуговування і реагуюча модель.

Особливості моделі персонального обслуговування полягають в тому, що це найбільш затратна і трудомістка модель обслуговування, яка передбачає використання висококласних спеціалістів, які персонально взаємодіють із клієнтом, при цьому аналізуючи і прогнозуючи його індивідуальні потреби у банківських послугах, а також розробляючи індивідуальні схеми обслуговування. Відповідно в рамках такої моделі використовуються банківські послуги, які в повній мірі задовольняють потреби клієнта, а також є високотехнологічними.

Універсальна модель, в основному, базується на схемі “перехресної продажі послуг” і передбачає активну реалізацію комплексних послуг або пакетних банківських послуг, які розраховані на певний сегмент фактичної або потенційної клієнтської бази. Отже, кожний із пропонованих комплексів послуг

повинен бути чітко структурований відповідно до найбільш поширених потреб будь-якої цільової клієнтської групи. Дана модель є менш затратною відносно попередньої моделі обслуговування і може бути оптимальною у співвідношенні затрати / прибуток за умови, що цільова група споживачів вибрана вірно.

У рамках реагуючої моделі не передбачається формування комплексних або пакетних послуг, клієнти самі вибирають окремі роздрібні банківські послуги з асортименту послуг, що їм пропонується банком, по мірі виникнення потреби в них. При цьому асортимент послуг може формуватися банком, виходячи зі стандартних банківських послуг, реалізація яких не є затратною, з огляду на їх стандартність. Але слід зазначити, що не всі моделі можуть застосовуватися до кожної із виділених груп роздрібних клієнтів. Тому доцільно навести умовну таблицю відповідності моделей обслуговування певним категоріям клієнтів (табл. 2.1).

Таблиця 2.1

Приклад застосування моделей обслуговування щодо до різних груп роздрібних клієнтів

Категорії клієнтів	Моделі обслуговування		
	Персональне обслуговування	Універсальна модель	Реагуюча модель
Клієнти з високим рівнем доходів	Може використовуватися	Застосовується	Не застосовується
Клієнти з середнім рівнем доходів	Не застосовується	Застосовується	Частково застосовується
Клієнти з низьким рівнем доходів	Не застосовується	Не застосовується	Застосовується

Використання тієї чи іншої моделі маркетингового обслуговування клієнтів залежать, по-перше, від таких внутрішніх факторів як: розміри, фінансовий стан, стратегія, досвід роботи на ринку, по-друге, від зовнішніх факторів (макроекономічні параметри, особливості банківського

законодавства). Загальною рисою всіх цих схем є прагнення банків до встановлення стійких і тривалих зв'язків з клієнтами-фізичними особами.

Розглянувши стратегію банку у процесі впровадження нових банківських послуг, слід зазначити, що в практиці роботи з фізичними особами банківські установи різних країн для кращого просування своїх послуг використовують різні маркетингові схеми. Загальною рисою всіх цих схем є прагнення банків до встановлення стійких і тривалих зв'язків з фізичними особами.

Для сучасного рівня розвитку українського роздрібного сегменту банківських послуг найбільш оптимальними є прості та апробовані в багатьох країнах схеми:

1. Схема маркетингу банківських послуг залежно від тривалості відносин з клієнтом. Дана схема базується на принципі надання клієнту ширшого спектру послуг на більш пільгових для клієнта умовах залежно від тривалості відносин між банком і цим клієнтом.

Важливим фактором успішного використання такої маркетингової схеми є поступовість надання клієнту нових продуктів і додаткових послуг. Банки не випадково дають зрозуміти клієнту, що йому необхідно виконати певні вимоги для того, щоб одержати доступ до більш якісного сервісу і набору додаткових послуг.

2. Маркетингова схема заснована на концепції життєвого циклу сім'ї. Дана схема більш складна, вона ставить в залежність зміст набору продуктів і послуг, що надаються клієнту відповідно до його віку, сімейного стану і складу сім'ї. Основна ідея цієї концепції полягає в тому, що в різні періоди життя у споживача виникають різні потреби, які часто носять об'єктивний характер, пов'язані з його сімейним станом, складом сім'ї та віком його членів.

3. Схема "фінансового супермаркету". Суть даної схеми полягає в тому, що клієнтам надається можливість вибору серед великої кількості різноманітних послуг, які надані в одному місці, тобто в одному відділенні банку. Існує два різновиди даної схеми.

У першому випадку мова йде про надання не диференційованих банківських послуг, а найбільш типових для конкретного локального ринку. Орієнтована на масового споживача, ця схема базується на високій швидкості обслуговування клієнтів, добрій високій якості сервісу і грамотності банківського персоналу, здатного виконувати різні функції.

Друга схема заснована на значному розширенні додаткових послуг для клієнтів. Тут акцент робиться не стільки на швидкість обслуговування клієнтів, скільки на надання їм можливості вибору послуг різноманітного характеру, які зазвичай надаються компаніями різних галузей.

Слід зазначити, що, на відміну від першого різновиду, в цій схемі використовується принцип персоналізації продуктів і послуг. Реалізація цієї схеми потребує великих затрат, однак в довгостроковому плані вигода може бути більшою, ніж при орієнтації на масового споживача.

Проте, слід зазначити, що принципи маркетингової діяльності передбачають не тільки розробку та впровадження якісних банківських послуг та встановлення прийнятної для потенційного клієнта ціни. Не менш важливим є вирішення питання вибору шляхів і методів доставки банківських послуг до наявних і потенційних споживачів. Вирішення цих завдань покладається на збутову політику, яка є невід'ємною складовою комплексу маркетингу у будь-якій сфері діяльності, в тому числі і в банківському бізнесі.

Зазначимо, що в останні роки все більшого поширення набувають методи дистанційної продажі банківських послуг, які, в свою чергу, базуються на нових інформаційних технологіях. Виділяють такі основні дистанційні збутові канали:

1. Надання банківських послуг за допомогою банкоматів. Такий канал збуту базується на використанні платіжних карток як корпоративних, так і приватних. Цей метод збуту дозволяє ефективно управляти рахунком у мультивалютному режимі, здійснюючи готівкові і безготівкові операції, постійно володіти інформацією про стан залишку на рахунку і про рух коштів на ньому та отримувати певні пільги, що надаються власникам карток.

2. Перспективним напрямком у розвитку збутових каналів є також системи електронних платежів у місцях продажу товарів і послуг. Це дозволяє значно скоротити потреби клієнтів у готівці та розширити реальні можливості застосування платіжних карток.

3. Надання банківських послуг з допомогою систем електронного зв'язку. Найбільш поширеним різновидом такого методу доставки банківських продуктів є системи "клієнт-банк", які займають значну нішу при обслуговуванні корпоративних клієнтів.

4. Банківські послуги вдома, які базуються на використанні персональних комп'ютерів, спеціальних терміналів чи телевізорів зі спеціальною приставкою. Такий різновид збуту є аналогом попереднього, тільки відносно до приватних осіб.

5. Обслуговування клієнтів за допомогою Інтернет-банкінгу.

6. Реалізація банківських послуг по телефону, завдяки якому клієнт може зв'язатися з головним комп'ютером, що встановлений в банку, ідентифікувати себе з допомогою номера та кодового слова і здійснити ряд необхідних операцій. За допомогою телефону можна оплатити рахунки, робити грошові перекази, отримувати інформацію про рух коштів на рахунку тощо. Використовуючи телефон банки можуть розвивати телемаркетинг, що дозволяє стимулювати збут окремих послуг, таких як інвестиційні послуги, розміщення цінних паперів, споживче кредитування тощо.

Необхідно зауважити, що важливою складовою організації збуту роздрібних банківських послуг є інструменти стимулювання споживачів, які призначені для підсилення відповідної реакції цільової аудиторії на різноманітні заходи в рамках стратегії маркетингу і комунікаційної стратегії банку. До таких інструментів належать:

- надання клієнтові права безкоштовного користування банківською послугою протягом визначеного терміну. Це дає можливість клієнту досягнути реальну цінність послуги і краще зрозуміти порядок її використання. Зазначений метод є найбільш ефективним, але водночас і найдорожчим;

- цінові методи стимулювання потенційних клієнтів. Можуть здійснюватися у формі встановлення більш сприятливої ціни на банківські послуги, а також у формі залікових талонів або купонів. Такі методи мають найбільше поширення і застосовуються для розширення частки ринку;
- експозиції в точках продажу служать для підвищення інформованості клієнтів про послуги і переконання їх у необхідності придбання певних продуктів банку;
- поєднання платних та безплатних послуг комерційного банку. Такий спосіб стимулювання споживачів характерний для постійних клієнтів, які тривалий час ефективно співпрацюють з банківською установою і широко користуються банківськими послугами;
- проведення лотерей серед вкладників банку з можливістю виграшу додаткової суми грошей або інших призів. Особливий успіх такі методи мають серед молоді і представників старшого покоління;
- демонстрації, реклама банку та його послуг. Цей метод стимулювання споживачів передбачає показ банківських продуктів перед конкретними аудиторіями у формі семінарів, що робить їх достатньо цікавими і сприяє притоку клієнтів.

Практикум

Запитання для самоконтролю

1. Що таке банківський роздрібний бізнес?
2. Охарактеризуйте місце банківського роздрібногo бізнесу в діяльності банків.
3. Назвіть характерні риси банківського роздрібногo бізнесу.
4. Охарактеризуйте об'єкти та суб'єкти банківського роздрібногo бізнесу.
5. Які фактори впливають на розвиток банківського роздрібногo бізнесу?
6. Назвіть варіанти організації банківського роздрібногo бізнесу.
7. Які елементи включає в себе банківський роздрібний бізнес?
8. Назвіть складові роздрібної банківської інфраструктури.

9. Охарактеризуйте структуру роздрібного департаменту банку.
10. Охарактеризуйте схему управління і взаємодії підрозділами філіалу банку.
11. Назвіть основні методи спілкування працівників банку із клієнтами – фізичними особами.
12. В чому полягає особливість роботи із клієнтами у банківському роздрібному бізнесу?
13. Назвіть основні напрямки короткострокового планування банківського роздрібного бізнесу.
14. Що таке роздрібна стратегія комерційного банку?
15. Яке місце займає роздрібна стратегія в управлінні діяльністю банку?
16. Назвіть цілі роздрібної стратегії банку.
17. Охарактеризуйте основні етапи стратегічного планування в роздрібному банківському бізнесі.
18. В чому полягає необхідність виділення маркетингу банківського роздрібного бізнесу.
19. Назвіть основні моделі маркетингового обслуговування банками фізичних осіб.
20. Охарактеризуйте маркетингові схеми просування роздрібних банківських послуг на ринок.
21. Назвіть основні дистанційні збутові канали роздрібних банківських послуг.

Питання для обговорення на семінарських заняттях

1. Сутність банківського роздрібного бізнесу його місце в сучасній банківській діяльності.
2. Моделі організації банківського роздрібного бізнесу. Характеристика основних елементів банківського роздрібного бізнесу.
3. Організаційна структура департаменту банківського роздрібного бізнесу, її характеристика.
3. Інформаційна модель роздрібного бізнесу.

4. Особливості візуалізації відділення банку, що працює з роздрібними клієнтами.
5. Короткострокове планування розвитку роздрібногo бізнесу.
6. Місце та роль роздрібної стратегії банку в управлінні банківською діяльністю.
7. Характеристика типів роздрібних стратегій, та особливості їх застосування вітчизняними банківськими установами.
8. Особливості маркетингу банківського роздрібногo бізнесу.

Теми рефератів

1. Проблеми та перспективи розвитку банківського роздрібногo бізнесу в Україні.
2. Закордонний досвід організації роботи банків з обслуговування населення.
3. Сучасний стан роботи вітчизняних комерційних банків з населенням.
4. Шляхи вдосконалення організації банківського обслуговування населення.
5. Особливості маркетингу роздрібних банківських послуг.
6. Основні напрямки вдосконалення методів просування роздрібних банківських послуг на ринок.

Тестові завдання

1. Діяльність банківської установи, яка направлена на обслуговування фізичних осіб, а також приватних підприємців це:
 - а) роздрібний банківський бізнес;
 - б) банківський бізнес;
 - в) корпоративний банківський бізнес.
2. Суб'єктами банківського роздрібногo бізнесу є :
 - а) банки;
 - б) фізичні особи і юридичні особи;

в) банки і фізичні особи.

3. На розвиток банківського роздрібного бізнесу впливають:

а) тільки макроекономічні фактори;

б) тільки мікроекономічні фактори;

в) макроекономічні та мікроекономічні фактори;

г) не мають впливу жодні фактори.

4. Складовими роздрібною інфраструктури банку є :

а) банківські установи;

б) офіси самообслуговування;

в) он-лайн представництва;

г) все вище перераховане.

5. Набір параметрів, які визначають суму і напрямок взаємних виплат між банком і клієнтом у зв'язку із виконанням типової банківської операції це:

а) тарифна ставка;

б) договір;

в) типова банківська операція.

6. Підрозділ який відповідальний за функціонування карткових і близьких до них високотехнологічних продуктів це:

а) картковий центр;

б) управління картковим бізнесом;

в) департамент роздрібного банківського бізнесу.

7. Програма дій банку, спрямована на формування та утримання довгострокових конкурентних переваг на ринку послуг для населення це:

а) стратегія банку;

б) роздрібна стратегія комерційного банку;

в) маркетингова стратегія комерційного банку.

8. Управлінська діяльність банку, яка спрямована на пошук і використання банком найбільш вигідних ринків банківських послуг із урахуванням реальних потреб клієнтури, що використовує основні маркетингові методи для досягнення максимального прибутку це:

- а) банківський маркетинг;
- б) маркетинг роздрібних банківських послуг;
- в) маркетингова стратегія банку.

9. Модель обслуговування клієнтів, яка передбачає використання висококласних спеціалістів, які персонально взаємодіють із клієнтом, аналізуючи при цьому його індивідуальні потреби у банківських послугах та розробляючи індивідуальні схеми обслуговування це:

- а) модель персонального обслуговування клієнта;
- б) універсальна модель;
- в) реагуюча модель.

10. Модель в рамках якої передбачається активна реалізація комплексних або пакетних банківських послуг, що розраховані на широке коло банківських клієнтів це:

- а) модель персонального обслуговування клієнта;
- б) універсальна модель;
- в) реагуюча модель.

Розділ 3

Операції банків по залученню грошових коштів населення на вклади

3.1. Види вкладів їх класифікація та характеристика

Найбільш суттєвим і важливим джерелом формування та збільшення ресурсної бази комерційних банків виступають депозитні операції.

Депозитними є пасивні операції банків із залучення грошових коштів юридичних та фізичних осіб у національній та іноземній валютах у формі вкладів шляхом їх зарахування на відповідні рахунки на певних умовах.

Вклад (депозит) – це гроші передані в банк їх власником для зберігання і які числяться на відповідному рахунку.

На сьогоднішній день у практиці вітчизняних комерційних банків класифікація вкладів здійснюється за такими основними ознаками:

- вид та статус вкладника;
- термін вкладу.

За першою ознакою виділяють вклади юридичних та фізичних осіб, резидентів та нерезидентів.

За терміном користування вклади поділяються на дві великі групи – депозити до запитання та строкові вклади.

Вклад до запитання. Основна властивість цих вкладів – можливість вкладників розпоряджатися вкладом так само вільно, як і готівкою, тобто: вилучати кошти або переказувати їх іншій особі в будь – який час; зараховувати заробітну плату та інші доходи на вклад; використовувати кошти за вкладом для здійснення безготівкових розрахунків. Кошти клієнтів у вкладах до запитання зберігаються на поточних рахунках, які відкриваються банком кожному клієнту. За діючою практикою вітчизняні банки здебільшого не здійснюють виплати за залишками на вкладах до запитання, оскільки розміри цих залишків є дуже нестійкими та слабо прогнозованими. Вагома частка ресурсів, які залучені саме у вклади до запитання, використовується банками для забезпечення необхідного рівня ліквідності та формування обов’язкових

резервів у вигляді залишків на коррахунках в НБУ. Термін зберігання коштів за вкладками до запитання не встановлюється. Вклад можна у будь – який момент поповнити, отримати частково або повністю. Первинний внесок або поповнення вкладу можуть здійснювати як сам вкладник, так і інша особа. Одержувати кошти може також інша особа за довіреністю вкладника. Якщо передбачена виплата відсотків по вкладу до запитання, то вони, як правило, виплачуються у кінці року шляхом приєднання до суми залишку.

Більшість поточних рахунків відкрито вкладниками в установах банку для зарахування зарплати, пенсій, допомоги, авторських гонорарів, орендної плати за наймання помешкань, рухомого і нерухомого майна, коштів за реалізоване власне майно, інших надходжень, що не суперечать чинному законодавству України.

З поточних рахунків у національній валюті вкладники здійснюють розрахунки за надані послуги юридичними та фізичними особами, за придбані в підприємствах торгівлі товари, за купівлю та продаж цінних паперів на біржовому або позабіржовому ринку, за купівлю готівкової іноземної валюти, перерахування на інший власний поточний чи депозитний рахунок та інші операції, що не суперечать чинному законодавству України.

Строкові вклади. Вони є найбільш стабільними з точки зору прогнозування рівня залишків та визначення термінів повернення коштів. Строкові вклади – це кошти, які розміщуються їх власником у банку для зберігання, зараховуються на відповідні депозитні рахунки на визначений термін з виплатою обумовлених процентів. Виділяють:

- короткострокові вклади – до 1 місяця; від 1 до 3 місяців; від 3 до 6 місяців; від 6 до 12 місяців;
- довгострокові – більше 12 місяців.

За строковими вкладками банком сплачується більший процент, рівень якого диференціюється в залежності від терміну та виду вкладу. Крім того, серед депозитних рахунків банком проводяться тиражі виграшів. Власник рахунку, на який випав виграш додатково отримує приз.

Строкові вклади є джерелом одержання прибутків для їх власників. Вони оформляються депозитною угодою між банком і вкладником. Угода укладається в двох примірниках, один з яких зберігається у клієнта, інший – у банку. В угоді передбачається сума та термін депозиту, процентна ставка, обов'язки і права вкладника та банку, відповідність сторін за недотримання умов депозитної угоди.

Кошти на строкові вклади можуть бути внесені готівкою або перераховані з власного поточного чи іншого депозитного рахунків відкритих в цьому ж чи інших банках. По окремих видах строкових вкладів передбачена можливість додаткових внесків.

Проценти за даним вкладом виплачуються відповідно до умов договору, а саме: періодично (щомісячно, щоквартально, в кінці календарного року) або в кінці терміну зберігання. Навіть при достроковому вилученні вкладником депозиту, банк сплачує проценти диференційовано в залежності від фактичного терміну його зберігання або з розрахунку діючої процентної ставки закладами до запитання.

Однією з найбільш поширених форм строкових вкладів є ощадні сертифікати.

Ощадний сертифікат – це документ, що видається тільки фізичній особі як свідоцтво про внесення нею грошей на банківський рахунок та надає право власнику на отримання відповідної суми і процентів. Ощадні сертифікати випускаються банками як на певний строк, так і до запитання. Вони можуть бути іменними і на пред'явника.

Згідно з чинним законодавством ощадний сертифікат є цінним папером, а відтак має значні переваги порівняно з іншими видами вкладів: він може вільно продаватися і купуватися на фондовому ринку, виступати засобом платежу, застави. У разі виникнення раптової необхідності в наявних коштах власник сертифікату може його продати безпосередньо банку або на вторинному ринку цінних паперів без загрози значної втрати від зниження процентної ставки, але з урахуванням терміну, що залишився до моменту погашення сертифіката.

Більшість комерційних банків включилися в програму обслуговування пенсійних вкладів. Пенсійний вклад – це кошти пенсіонерів, залучені на відкриті в установі банку поточні рахунки для зарахування та виплати пенсій. Пенсійний вклад відкривається за наявністю у вкладника пенсійного посвідчення, паспорта та ідентифікаційного номера Державного реєстру фізичних осіб – платників податків.

Пенсійний вклад передбачає додаткові внески готівкою, сума внесків не обмежена. Виплата процентів за пенсійними вкладками проводиться щоквартально. Дохід, що нараховує банк на залишок коштів за процентною ставкою, прирівнюється до процентів за строковими депозитами.

Обов'язковою умовою для нарахування підвищеного процента за пенсійними рахунками є щомісячне безготівкове перерахування на рахунок всіх видів пенсій та грошових допомог. Відсутність перерахування сум пенсій протягом 3 – х місяців є порушенням умов пенсійного вкладу, при цьому вкладник втрачає право на одержання підвищеного доходу по вкладу. У випадку поновлення надходження пенсій на вклад, нарахування процентів проводиться за підвищеною ставкою.

3.2. Правовий режим вкладів. Права вкладників

У момент відкриття рахунку в установах комерційних банків між вкладником і відповідним банком виникають правові відносини, які перестають діяти лише після закриття рахунку.

Вкладник вносить кошти на вклад, який відкривається в будь – якій установі комерційного банку, а банк зобов'язується забезпечити зберігання ввіреної йому суми і повернути її в обумовлений строк або за першою вимогою вкладника, а також виплатити належний йому дохід у вигляді суми нарахованих процентів.

Відносини між вкладником і комерційним банком можуть бути обумовлені в договорі, якщо ж договір не укладається – правовий режим закріплений у Законі України “Про банки і банківську діяльність”.

Вкладні рахунки відкриваються згідно з вимогами Інструкції “Про порядок відкриття, використання і закриття рахунків у національній та іноземних валютах”, затвердженої постановою Правління НБУ від 12.11. 2003 №492.

Вкладниками комерційних банків можуть бути громадяни України, іноземні громадяни й особи без громадянства.

Вклади приймаються без обмежень максимального розміру. Мінімальний розмір початкового внеску на вклад до запитання, що вноситься готівкою, становить 1 одиниця назви валюти (гривня, долар).

За зберігання коштів на вкладних рахунках їх власники отримують дохід у вигляді процентів в залежності від суми вкладу та терміну його зберігання. Доходи, отримані вкладниками по вкладах, оподаткуванню не підлягають. Вклади, одержані в порядку успадкування також не підлягають оподаткуванню.

Вкладник має право відкрити в установі банку необмежену кількість рахунків. Відкриття одного рахунку на ім'я двох і більше осіб не допускається.

Довідки про вкладників і про операції з вкладами видаються, крім вкладників і їх законних представників :

- судам, органам прокуратури, служби безпеки, міліції у справах, що знаходяться в їх провадженні, та у справах, за якими відповідно до чинного законодавства може бути застосована конфіскація майна, а також судам з цивільних справ, що витікають із кримінальних і знаходяться у їх провадженні;
- судам з цивільних справ про стягнення аліментів або про розподіл вкладу, що є спільним майном подружжя;
- державним нотаріальним конторам і народним судам щодо спадкових справ про вклади померлих вкладників, що знаходяться в їх провадженні.

Підставою для видачі довідки можуть бути лише письмові запити суддів, прокурорів, слідчих прокуратури, органів внутрішніх справ і служби безпеки та державних нотаріусів.

Довідку про наявність вкладу на ім'я відповідного вкладника підписують керівник і головний бухгалтер комерційного банку. В довідці вказується, кому і з якого приводу вона видана.

Вклади не підлягають арешту чи стягненню інакше, як за присудами чи постановами судів. Це ж стосується і конфіскації вкладів.

Вкладники банків мають право:

- ✓ розпоряджатися вкладом як особисто, так і через представника;
- ✓ вказувати осіб, яким повинен бути виданий у випадку його смерті вклад;
- ✓ зараховувати на вклади суми заробітної плати чи інших доходів;
- ✓ списувати з вкладних рахунків суми за різними видами платежів.

Особа, яка внесла вклад на ім'я іншої особи, не має права розпоряджатися цим вкладом.

3.3.Порядок ідентифікації клієнтів банку

Підставою для ідентифікації клієнта-фізичної особи, а також його довіреної особи, є такі документи:

а) для громадян України, які:

постійно проживають в Україні, – паспорт громадянина України або тимчасове посвідчення, що підтверджує особу громадянина України, або тимчасове посвідчення громадянина України, для малолітніх та неповнолітніх осіб, яким не виповнилося 16 років, – свідоцтво про народження;

-виїжджають на постійне місце проживання за кордон, – паспорт громадянина України для виїзду за кордон з відміткою про виїзд на постійне місце проживання за кордон;

-постійно проживають за кордоном, – паспорт громадянина України для виїзду за кордон;

б) для іноземних громадян, які:

-постійно проживають в Україні, – паспортний документ з відміткою про наявність дозволу на постійне проживання;

-тимчасово перебувають в Україні, – паспортний документ;

в) для осіб без громадянства, які:

- постійно проживають в Україні, – посвідка на постійне проживання;
- тимчасово перебувають в Україні, – паспортний документ;
- г) для біженців – посвідчення біженця.

Паспортним документом іноземця та особи без громадянства є документ, що підтверджує громадянство іноземця або посвідчує особу без громадянства, виданий уповноваженим органом іноземної держави або статутною організацією ООН, дає право виїзду за кордон і визнаний Україною.

Якщо документи, зазначені вище, не дають змоги банку визначити місце проживання або тимчасового перебування фізичної особи, то банк має витребувати від клієнта інший документ, який містить таку інформацію.

Фізичні особи-резиденти, крім паспорта або документа, що його замінює, додатково мають надати документ, виданий органом державної податкової служби, що засвідчує присвоєння їм ідентифікаційного номера платника податків. Фізичні особи-нерезиденти, у разі знаходження на території України з метою отримання прибутку, мають надати такий же документ.

Банк має право відкрити рахунок фізичній особі-резиденту без подання документа, що засвідчує присвоєння їй ідентифікаційного номера платника податків, якщо в паспорті цієї особи зроблено відмітку про право здійснювати будь-які платежі без ідентифікаційного номера. Уповноважений працівник банку в присутності фізичної особи, яка відкриває рахунок, робить копію сторінки її паспорта з такою відміткою. Ця копія засвідчується підписами уповноваженого працівника банку та фізичної особи, яка відкриває рахунок, як така, що відповідає оригіналу, і зберігається в справі з юридичного оформлення рахунку.

Уповноважений працівник банку здійснює ідентифікацію фізичної особи, яка відкриває поточний або вкладний рахунок, і робить у присутності цієї особи копії сторінок паспорта або документа, що його замінює, які містять прізвище, ім'я, по батькові (у разі його наявності), дату народження, серію і номер паспорта або документа, що його замінює, дату видачі та найменування органу, що видав документ, місце проживання або тимчасового перебування,

інформацію про громадянство (якщо особа, яка відкриває рахунок, є нерезидентом), а також копію документа, виданого органом державної податкової служби, що засвідчує присвоєння фізичній особі-резиденту ідентифікаційного номера платника податків. Ці копії засвідчуються підписами уповноваженого працівника банку та фізичної особи, що відкриває рахунок, як такі, що відповідають оригіналу, і зберігаються в справі з юридичного оформлення рахунку. При цьому кожна сторінка повинна засвідчуватись окремо.

У разі надання власником рахунку права розпорядження рахунком іншим особам уповноважений працівник банку ідентифікує цих осіб і підтверджує здійснення ідентифікації копіюванням відповідних документів у порядку, зазначеному вище.

У разі укладання договору банківського вкладу або договору банківського рахунку на користь третьої особи банк ідентифікує особу, що відкриває рахунок, а особу, на користь якої укладено договір і відкрито рахунок, – під час пред'явлення цією особою до банку першої вимоги або вираження нею іншим способом наміру скористатися цим рахунком.

Забороняється відкривати та вести анонімні (номерні) рахунки. Банк зобов'язаний ідентифікувати клієнтів, які відкривають рахунки, а також осіб, уповноважених діяти від їх імені, у порядку, установленому законодавством України, у тому числі нормативно-правовими актами Національного банку.

Рахунок клієнту відкривається лише після його ідентифікації.

3.4. Порядок здійснення операцій по вкладах

3.4.1. Порядок відкриття вкладного рахунку

Відкриття вкладного рахунку здійснюється в такому порядку:

- фізична особа має пред'явити паспорт або документ, що його замінює. Якщо цей документ не дає змоги банку визначити місце проживання або тимчасового перебування фізичної особи, то банк має витребувати від клієнта інший документ, який містить таку інформацію. Фізична особа-резидент додатково має пред'явити документ, виданий органом державної податкової

служби, що засвідчує присвоєння фізичній особі-резиденту ідентифікаційного номера платника податків;

- уповноважений працівник банку ідентифікує фізичну особу, яка відкриває рахунок, і підтверджує здійснення ідентифікації копіюванням вищезазначених документів;

- між банком і фізичною особою укладається в письмовій формі договір банківського вкладу разом із додатком до нього, який є невід'ємною його частиною, та в якому зазначаються тарифи на обслуговування цього рахунку, в 2-х примірниках, по одному для кожної зі сторін. Договір має бути зареєстрований у журналі реєстрації договорів банківського вкладу фізичних осіб;

- фізична особа вносить або перераховує з іншого власного рахунку кошти на вкладний рахунок;

- на підтвердження укладення договору банківського вкладу і внесення грошових коштів на вкладний рахунок банк видає фізичній особі квитанцію про прийняття коштів на вкладний рахунок, у разі готівкового внесення коштів на рахунок, або виписки з рахунку, у разі безготівкового зарахування коштів на рахунок, та договір банківського вкладу разом із додатком до нього з тарифами на обслуговування депозитного рахунку, які складаються у 2-х примірниках для кожної зі сторін. Договір та додаткова угода до нього засвідчуються підписами клієнта та уповноваженої на це особи банку. У разі безготівкового зарахування коштів виписка з рахунку засвідчується підписом співробітника банку, що здійснює відповідну операцію.

Строк дії договору банківського вкладу визначається в календарних днях. Під час відкриття депозитного рахунку необхідно дотримуватись вимог щодо відповідності строку дії договору банківського вкладу та балансового рахунку. При цьому слід враховувати високосний рік та при визначенні строку дії договору банківського вкладу керуватись наступними правилами:

- якщо під час визначення строку дії договору 29 лютого високосного року не входить до періоду дії договору, то:

- для короткострокових вкладів (балансовий рахунок 2630) встановлюється термін не більше 365 календарних днів;
 - для довгострокових вкладів (балансовий рахунок 2635) встановлюється термін не менше 366 календарних днів;
- якщо під час визначення строку дії договору 29 лютого високосного року входить до періоду дії договору, то:

- для короткострокових вкладів (балансовий рахунок 2630) встановлюється термін не більше 366 календарних днів;
- для довгострокових вкладів (балансовий рахунок 2635) встановлюється термін не менше 367 календарних днів.

Також в інтересах клієнта відповідальний співробітник банку має стежити за тим, щоб дата закінчення договору по можливості не співпадала з вихідним або святковим днем. У такому випадку до мінімально допустимого строку дії договору можна додавати необхідну кількість днів в межах, визначених для конкретного типу вкладу діючою депозитною програмою, або віднімати необхідну кількість днів від максимально допустимого строку дії договору.

3.4.2. Відкриття вкладного рахунку на користь третьої особи

Фізична особа може відкрити вкладний рахунок на користь третьої особи шляхом укладення договору банківського вкладу за умови пред'явлення особою, яка відкриває рахунок, паспорта або документа, що його замінює. Якщо ця особа є резидентом, то вона додатково має пред'явити документ, виданий органом державної податкової служби, що засвідчує присвоєння їй ідентифікаційного номера платника податків.

Уповноважений працівник банку ідентифікує фізичну особу, яка відкриває рахунок, і підтверджує здійснення ідентифікації копіюванням вищезазначених документів.

У разі відкриття вкладного рахунку на користь третьої особи ця особа набуває права вкладника з часу пред'явлення нею до банку першої вимоги, що

впливає з прав вкладника, або вираження нею іншим способом наміру скористатися такими правами.

Визначення імені фізичної особи, на користь якої зроблений вклад є істотною умовою договору банківського вкладу.

До набуття особою, на користь якої відкрито вкладний рахунок, прав вкладника ці права належать особі, яка відкрила вкладний рахунок.

Розпорядження коштами за вкладним рахунком особою, на ім'я якої відкрито рахунок, здійснюється лише після її ідентифікації банком. Якщо особа, на користь якої відкрито вкладний рахунок, відмовилася від вкладу, то особа, яка уклала договір банківського вкладу та відкрила вкладний рахунок на користь третьої особи, має право вимагати повернення вкладу або перевести на своє ім'я шляхом укладення додаткової угоди.

Відкриття вкладного рахунку однією фізичною особою на ім'я іншої фізичної особи може здійснюватися на підставі довіреності, засвідченої в установленому законодавством порядку.

Відкриття вкладного рахунку однією фізичною особою іншій особі на підставі довіреності здійснюється в такому порядку.

Довірена особа має:

- пред'явити паспорт або документ, що його замінює. Якщо цей документ не дає змоги банку визначити місце проживання або тимчасового перебування фізичної особи, то банк має витребувати від клієнта інший документ, який містить таку інформацію. Фізична особа-резидент додатково має пред'явити документ, виданий органом державної податкової служби, що засвідчує присвоєння їй ідентифікаційного номера платника податків;

- подати довіреність (або копію довіреності), засвідчену нотаріально.

Якщо рахунок відкривається на ім'я фізичної особи-резидента і в довіреності не зазначений ідентифікаційний номер платника податків фізичної особи-резидента, на ім'я якої відкривається рахунок, то довірена особа має додатково подати копію документа, виданого органом державної податкової служби, що засвідчує присвоєння ідентифікаційного номера платника податків

особі, на ім'я якої відкривається рахунок, засвідчену органом, що видав документ, або нотаріально чи уповноваженим працівником банку.

Уповноважений працівник банку ідентифікує довірену особу і підтверджує здійснення ідентифікації копіюванням відповідних документів.

Під час першого звернення до банку власника рахунку з метою використання коштів за рахунком він має пред'явити паспорт або документ, що його замінює. Фізична особа-резидент додатково має пред'явити документ, виданий органом державної податкової служби, що засвідчує присвоєння їй ідентифікаційного номера платника податків. Уповноважений працівник банку ідентифікує власника рахунку та підтверджує здійснення ідентифікації копіюванням паспорта або документа, що його замінює.

3.4.3. Використання коштів за вкладними рахунками фізичних осіб

Кошти на вкладний рахунок фізичної особи можуть бути внесені вкладником готівкою, перераховані з іншого власного вкладного або поточного рахунку. Після закінчення строку або настання інших обставин, визначених законодавством України чи договором банківського вкладу, кошти з вкладного рахунку повертаються вкладнику шляхом видачі готівкою або в безготівковій формі на зазначений у договорі рахунок вкладника для повернення коштів чи за заявою вкладника на інший його рахунок.

На вкладний рахунок фізичної особи можуть зараховуватися кошти, які надійшли на ім'я власника рахунку від іншої особи, якщо договором банківського вкладу не передбачено інше. У цьому разі вважається, що власник рахунку погодився на одержання грошових коштів від іншої особи, надавши їй необхідні дані про свій вкладний рахунок. При цьому, у разі неможливості поповнення депозитного рахунку згідно умов відповідного договору банківського вкладу, кошти повертаються платникові із зазначенням причини.

При цьому:

- у разі готівкового поповнення рахунку власником рахунку або довіреною особою укладається додаткова угода до договору банківського вкладу;

- у разі безготівкового поповнення рахунку або готівкового поповнення іншою особою відповідальний співробітник банку формує виписку з рахунку в двох примірниках. Один примірник зберігається у юридичній справі з оформлення рахунку, а інший має бути наданий власнику рахунку при його зверненні до банку.

Видаткові операції за вкладними рахунками фізичних осіб здійснюється за розпорядженням власника рахунку або за його дорученням на підставі довіреності, засвідченої нотаріально, а у випадках, визначених законодавством України, – іншими уповноваженими на це особами. Довіреність може бути засвідчена уповноваженим працівником банку, якщо вона складається в банку (у присутності власника рахунку та довірених осіб). Така довіреність додаткового засвідчення не потребує.

Під час здійснення операцій за вкладним рахунком фізичної особи як зразок підпису власника рахунку використовується зразок підпису, зазначений у договорі банківського вкладу.

Якщо договір банківського вкладу було підписано довіреною особою на підставі довіреності, то власник рахунку під час першого звернення до банку заповнює картку із зразками підписів.

Часткове зняття коштів з депозитного рахунку (згідно умов договору або за наявності дозволу керівництва) оформлюється додатковою угодою про зменшення суми внеску, яка складається в двох примірниках, по одному для кожної зі сторін.

Якщо в процесі обслуговування вкладного рахунку його власник-фізична особа надає право розпорядження рахунком іншій фізичній особі шляхом складання довіреності, засвідченої нотаріально, то довірена особа під час першого звернення до банку з метою використання рахунку має пред'явити паспорт або документ, що його замінює, і підтвердити свої повноваження щодо розпорядження рахунком. Фізична особа-резидент додатково має пред'явити документ, виданий органом державної податкової служби, що засвідчує присвоєння їй ідентифікаційного номера платника податків. Довірена особа має

заповнити картку із зразками підписів і зазначити зразок свого підпису. При цьому, у графі "Інші відмітки" зазначається строк дії довіреності (у разі його наявності).

Уповноважений працівник банку ідентифікує довірену особу і підтверджує здійснення ідентифікації копіюванням паспорта або документа, що його замінює, і документа, виданого органом державної податкової служби, що засвідчує присвоєння цій особі ідентифікаційного номера платника податків.

Документ, що підтверджує право розпорядження рахунком довіреною особою (довіреність або копія довіреності, засвідчена нотаріально), а також копії документів, які підтверджують здійснення банком ідентифікації довіреної особи, зберігаються в справі з юридичного оформлення рахунку.

Фізична особа може зробити відповідне розпорядження банку щодо коштів, що їй належать, на випадок своєї смерті (заповідальне розпорядження).

3.4.4. Закриття вкладних рахунків фізичних осіб

Вкладні рахунки клієнтів банку закриваються:

- на підставі заяви клієнта про дострокове розірвання договору банківського вкладу;
- на підставі відповідного рішення суду;
- у разі смерті власника рахунку-фізичної особи (за зверненням до банку спадкоємця);
- у разі отримання повідомлення від уповноваженого державного органу про прийняття рішення про оголошення фізичної особи померлою або безвісно відсутньою. У такому випадку інформація щодо рахунків, закритих на основі рішення уповноваженого державного органу надається цьому уповноваженому органу на протязі 3-х днів з дня закриття рахунків;
- на інших підставах, передбачених законодавством України або договором між банком і клієнтом.

Вкладні рахунки клієнтів у разі залучення коштів на строкові вклади закриваються після закінчення строку дії договору банківського вкладу та

повернення коштів клієнту або перерахування їх на інший рахунок згідно умов договору.

Для дострокового розірвання дії договору банківського вкладу або повернення частини вкладу за бажанням вкладника-фізичної особи вкладник зобов'язаний повідомити про це банк шляхом подання заяви не менш ніж за 3 дні до дати отримання коштів.

У заяві, яка складається за відповідною формою, вкладник-фізична особа, зокрема, має зазначити номер і дату укладання договору банківського вкладу, суму вкладу або його частину, пункт договору, згідно якого здійснюється дострокове розірвання, а також зазначити дату, коли банк зобов'язаний повернути кошти вкладнику. Таку заяву вкладник-фізична особа подає до банку у двох примірниках не пізніше ніж за три робочих дні до дати отримання коштів, зазначеної в заяві. Один примірник заяви з відміткою банку про отримання повертається вкладнику-фізичній особі.

У договорі банківського вкладу передбачається, що по закінченні строку дії договору сума депозиту перераховується на поточний рахунок, який відкривається одночасно з вкладним рахунком для отримання нарахованих відсотків, або на інший рахунок за згодою клієнта.

За вимогою клієнта банк повертає депозит до закінчення дії договору банківського вкладу. При поверненні клієнту суми депозиту банк здійснює перерахування процентів за період із дати залучення до дати дострокового повернення депозиту і сплачує клієнтові проценти за умовами, визначеними договором банківського вкладу.

Різниця між нарахованими раніше процентами та процентами, що підлягають сплаті, списується з основної суми вкладу або з рахунку-отримувача відсотків, або вноситься клієнтом готівкою. Банк відносить її на зменшення своїх процентних витрат.

У разі закриття рахунку, що є заставою кредиту та по якому заблоковані видаткові операції згідно розпорядження підрозділу банку, що здійснює кредитні операції, необхідно зв'язатись з цим підрозділом з метою:

- у разі погашення кредиту: зняття арешту та закриття рахунку в порядку, встановленому умовами договору;

- у разі непогашення кредиту:

1) зняття арешту та сплати суми кредиту за рахунок залишку на депозитному рахунку;

2) зняття арешту, переоформлення вкладу на новий депозит та накладання арешту на новий депозитний рахунок;

3) продовження терміну дії договору банківського вкладу, про що на основі отриманого розпорядження має бути складена додаткова угода до договору банківського вкладу.

3.5. Особливості відкриття та обслуговування вкладних рахунків неповнолітніх вкладників

Вкладні рахунки на ім'я малолітніх осіб (дітей, які не досягли 14 років) відкриваються їх законними представниками [батьками (усиновлювачами) або опікунами] чи іншими особами.

Якщо в банку немає рахунків, відкритих на ім'я малолітньої особи, то відкриття вкладного рахунку на ім'я малолітньої особи її законним представником здійснюється в загальному порядку, для відкриття вкладних рахунків на користь третіх осіб.

У разі відкриття вкладного рахунку на ім'я малолітньої особи іншою особою, але не її законним представником, уповноважений працівник банку ідентифікує малолітню особу та її законного представника під час першого звернення до банку законного представника з метою використання рахунку.

Якщо неповнолітня особа віком від 14 до 16 років не має рахунків у банку, то відкриття їй вкладного рахунку здійснюється в такому порядку.

Неповнолітня особа має:

- пред'явити свідоцтво про народження. Фізична особа-резидент додатково має пред'явити документ, виданий органом державної податкової служби, що засвідчує присвоєння їй ідентифікаційного номера платника податків;

- подати документ, що дає змогу банку визначити місце проживання цієї особи, або копію цього документа, засвідчену нотаріально або органом, що видав документ.

Уповноважений працівник банку ідентифікує неповнолітню особу і підтверджує здійснення ідентифікації копіюванням відповідних документів. Копії цих документів засвідчуються підписами уповноваженого працівника банку та неповнолітньої особи як такі, що відповідають оригіналу, і зберігаються в справі з юридичного оформлення рахунку.

Між банком і неповнолітньою особою укладається договір банківського вкладу разом із додатком до нього, який є невід'ємною його частиною та в якому зазначаються тарифи на обслуговування цього рахунку, в 2-х примірниках, по одному для кожної зі сторін. Договір має бути зареєстрований у Журналі реєстрації договорів банківського вкладу фізичних осіб.

Коштами, що внесені на вкладний рахунок, відкритий на ім'я малолітньої особи, розпоряджаються її законні представники – батьки або опікуни. Законний представник малолітньої особи може розпоряджатися рахунком, відкритим на ім'я малолітньої особи іншою особою, після пред'явлення ним документів, які дають змогу банку ідентифікувати його та малолітню особу. Опікун додатково має пред'явити документ, що підтверджує статус законного представника малолітньої особи.

Уповноважений працівник банку ідентифікує розпорядників коштів і підтверджує здійснення ідентифікації копіюванням відповідних документів. Копії цих документів засвідчуються підписами уповноваженого працівника банку і законного представника малолітньої особи як такі, що відповідають оригіналу, і зберігаються у справі з юридичного оформлення рахунку.

Коштами на вкладному рахунку, відкритому на ім'я неповнолітньої особи, розпоряджається неповнолітня особа за згодою органу опіки та піклування та її батьків або піклувальників.

Неповнолітня особа має право самостійно розпоряджатися внесеними нею коштами на відкритий нею вкладний рахунок. Коштами, внесеними на

вкладний рахунок неповнолітньої особи будь-якою іншою особою, розпоряджаються неповнолітні особи за згодою органу опіки та піклування та батьків або опікунів.

3.6.Порядок розпорядження вкладами

3.6.1. Порядок розпорядження вкладами на основі довіреності

Клієнт банку-фізична особа, яка має в установах банку рахунки в національній та іноземних валютах, банківських металах, має право скласти довіреність (одну або декілька) на право розпорядження коштами, які містяться на належному йому рахунку (рахунках).

Довіреність може бути складена клієнтом як безпосередньо при відкритті рахунку, так і у будь-який час протягом дії договору банківського вкладу або договору банківського рахунку.

Якщо власник рахунку або довірена особа є нерезидентом, то банк приймає лише довіреності, засвідчені нотаріально.

Довіреність може бути складена клієнтом особисто лише в присутності довіреної особи. Складання довіреності через представників, по телефону, поштою та інше не допускається.

Посвідчення довіреностей здійснюється виключно уповноваженими працівниками банку, які призначаються наказом Голови Правління банку або ж Заступника Голови Правління банку.

Довіреність засвідчується підписом клієнта та уповноваженої на це особи банку, а також печаткою банку в присутності клієнта та довіреної особи, за умови надання клієнтом паспорта або іншого документа, що посвідчує його особу.

Уповноважений працівник відмовляє у посвідченні довіреності, якщо клієнт знаходиться у стані алкогольного чи наркотичного сп'яніння, психічного чи душевного розладу, а також за наявності інших достатніх підстав, що свідчать про нездатність клієнта розуміти значення власних дій чи керувати ними.

Уповноважений працівник також відмовляє у посвідченні довіреності, якщо внаслідок будь-яких причин (каліцтво, травма, хвороба тощо) клієнт не здатний власноручно підписати її.

Довіреність складається в двох примірниках, один з яких зберігається в банку у справі з юридичного оформлення рахунку, а інший видається клієнту. В довіреності може бути вказано декілька рахунків, відкритих в одному і тому ж підрозділі банку. У такому разі оригінал довіреності зберігається в справі з юридичного оформлення рахунку з більшим строком дії, а в справах з юридичного оформлення інших рахунків зберігаються копії довіреності, що не потребують додаткового засвідчення.

Термін дії довіреності на право розпорядження коштами, які містяться на депозитному або поточному рахунках, визначається власником рахунку.

У разі складання довіреності на невизначений термін, термін дії в довіреності не зазначається.

Будь-які закреслення, виправлення, підчищення тощо в тексті довіреності не допускаються.

Посвідчена довіреність підлягає обов'язковій реєстрації у книзі реєстрації виданих довіреностей фізичних осіб.

Клієнт, який склав довіреність, у будь-який час протягом дії договору банківського вкладу або договору банківського рахунку має право скасувати або змінити складену ним довіреність.

Скасування довіреності здійснюється шляхом подання клієнтом заяви встановленого зразка на ім'я уповноваженої особи банку (відокремленого структурного підрозділу або відокремленої структурної одиниці).

Заява про скасування довіреності підлягає обов'язковій реєстрації у книзі реєстрації виданих довіреностей фізичних осіб і зберігається в банку разом з договором банківського вкладу або банківського рахунку.

На скасованій довіреності уповноваженою особою робиться надпис "Скасована", вказується дата і реєстровий номер заяви про скасування довіреності. Розпорядження рахунком за цією довіреністю припиняється.

Зміна довіреності здійснюється шляхом складання нової довіреності .

На змінній довіреності уповноваженим працівником банку робиться надпис “Змінена”, вказується дата і реєстровий номер нової довіреності.

Клієнт має право скласти декілька довіреностей щодо одного і того ж рахунку на різних осіб. Всі складені довіреності мають однакову юридичну силу.

Для отримання за нотаріально засвідченою довіреністю коштів довірений особі необхідно надати до установи банку паспорт або документ, що його замінює. Якщо довірена особа – резидент, то вона також повинна надати документ, виданий органом державної податкової служби, що засвідчує присвоєння ідентифікаційного номера платника.

Уповноважений працівник банку ідентифікує довірену особу, та підтверджує здійснення ідентифікації копіюванням вищезазначених документів у встановленому порядку. Копії документів зберігаються в справі по юридичному оформленню рахунку. Довірена особа має заповнити нову картку зі зразками підписів і зазначити зразок свого підпису.

Довіреність дає право довірений особі вчиняти з коштами, які обліковуються на вказаному в довіреності рахунку, будь-які дії передбачені чинним законодавством.

Довіреність також може бути надана для здійснення тільки окремої/ окремих операцій, про що має бути зазначено в тексті довіреності.

За розголошення відомостей, що стосуються укладання, зміни, скасування та змісту довіреності уповноважені працівники банку несуть відповідальність відповідно до законодавства України.

3.6.2. Порядок складання, зміни і скасування заповідальних розпоряджень щодо коштів, які містяться на рахунках фізичних осіб

Клієнт банку-фізична особа, яка має в установах банку рахунки має право скласти заповідальне розпорядження на випадок своєї смерті відносно належних йому коштів або їх частини, які містяться на вказаних рахунках.

Заповідальне розпорядження може бути складене клієнтом як безпосередньо при відкритті рахунку, так і у будь-який час протягом дії договору банківського вкладу або договору банківського рахунку.

Заповідальне розпорядження може бути складене клієнтом лише особисто. Складання заповідального розпорядження через представників, по телефону, поштою та інше не допускається.

Посвідчення заповідальних розпоряджень здійснюється виключно уповноваженими працівниками банку.

Заповідальне розпорядження складається за шаблоном, який вказаний , а у разі надання паспорту передбачаємого спадкоємця або іншого документу, що посвідчує його особу та адресу проживання, за шаблоном, який вказаний та посвідчується уповноваженим працівником банку в присутності клієнта, за умови пред'явлення клієнтом паспорта або іншого документа, що посвідчує його особу.

З метою недопущення фізичного чи психічного тиску на процес формування волі клієнта, при складанні заповідального розпорядження не допускається присутність будь-яких інших осіб, в тому числі, родичів клієнта, його дружини (чоловіка) тощо.

Уповноважений працівник банку відмовляє у посвідченні заповідального розпорядження, якщо клієнт знаходиться у стані алкогольного чи наркотичного сп'яніння, психічного чи душевного розладу, а також за наявності інших достатніх підстав, що свідчать про нездатність клієнта розуміти значення власних дій чи керувати ними.

Уповноважений працівник банку також відмовляє у посвідченні заповідального розпорядження, якщо внаслідок будь-яких причин (каліцтво, травма, хвороба тощо) клієнт не здатний власноручно підписати його.

Заповідальне розпорядження складається в двох примірниках, один з яких зберігається в банку разом з договором банківського вкладу або договором банківського рахунку, а інший видається клієнту.

Будь-які закреслення, виправлення, підчищення тощо в тексті заповідального розпорядження не допускаються.

Посвідчене заповідальне розпорядження підлягає обов'язковій реєстрації у Книзі реєстрації заповідальних розпоряджень фізичних осіб.

Клієнт, який склав заповідальне розпорядження, вправі у будь-який час протягом дії договору банківського вкладу або договору банківського рахунку скасувати або змінити складене ним заповідальне розпорядження.

Скасування заповідального розпорядження здійснюється шляхом подання клієнтом заяви на ім'я уповноваженої особи банку (відокремленого структурного підрозділу або відокремленої структурної одиниці).

Заява про скасування заповідального розпорядження підлягає обов'язковій реєстрації у книзі реєстрації заповідальних розпоряджень фізичних осіб і зберігається в банку разом з договором банківського вкладу або банківського рахунку.

На скасованому заповідальному розпорядженні уповноваженим працівником банку робиться надпис "Скасовано", вказується дата і реєстровий номер заяви про скасування заповідального розпорядження.

Зміна заповідального розпорядження здійснюється шляхом складання нового заповідального розпорядження відповідно до вимог.

На зміненому заповідальному розпорядженні уповноваженою особою робиться надпис "Змінено", вказується дата і реєстровий номер нового заповідального розпорядження.

Клієнт, який склав заповідальне розпорядження на частину вкладу, вправі у будь-який час протягом дії договору банківського вкладу скласти заповідальне розпорядження на іншу частину вкладу.

У разі смерті клієнта довідки по вкладах надаються юридичною службою банку за письмовим запитом особам, зазначеним клієнтом в заповідальному розпорядженні банку, державним нотаріальним конторам або приватним нотаріусам, іноземним консульським установам по справах спадщини за вкладами померлих власників вкладів.

Заповіт, складений після того, як було зроблене заповідальне розпорядження банку, повністю або частково скасовує це розпорядження, якщо у заповіті змінено особу, до якої має перейти право на вклад, або якщо заповіт стосується усього майна спадкодавця.

Спадкоємець (за законом або за заповітом, заповідальним розпорядженням) набуває всі права та обов'язки спадкодавця.

У випадку смерті клієнта банк здійснює виплату вкладу (частини вкладу) спадкоємцю власника рахунку на підставі відповідного свідоцтва про право на спадщину або дозволу нотаріуса на одержання спадкоємцем частини вкладу спадкодавця (до закінчення строку на прийняття спадщини нотаріус може видати спадкоємцеві дозвіл на одержання частини вкладу спадкодавця у банку, якщо це викликане обставинами, які мають істотне значення), або за рішенням суду.

До моменту отримання банком свідоцтва про право на спадщину, або дозволу нотаріуса, або рішення суду та письмової заяви передбачаємого спадкоємця рахунок померлого продовжує функціонувати та по ньому продовжують нараховуватись відсотки в повному обсязі згідно умов відповідного договору.

Для прийняття спадщини встановлюється строк у шість місяців, який починається з часу відкриття спадщини. Спадкоємець становиться і спадкоємцем банківського вкладу з усіма умовами договору. Якщо строк дії договору банківського вкладу не закінчився, а спадкоємець вже прийняв спадщину, то на підставі свідоцтва про право на спадщину він може достроково отримати суму вкладу та сплатити компенсацію банку внаслідок таких дій, як власник рахунку, згідно умов відповідного договору.

За розголошення відомостей, що стосуються укладання, зміни, скасування та змісту заповідального розпорядження відповідальні особи несуть відповідальність відповідно до законодавства України.

3.7. Порядок нарахування та сплати відсотків по вкладах

Проценти по вкладах – це плата банківської установи за користування коштами вкладників як кредитними ресурсами. Кожний банк, що залучає ресурси. В тому числі кошти населення проводить власну процентну політику. Метою якої є оптимізація вартості залучених і розміщених коштів, за якою визначається розмір плати за їх користування – процентні ставки.

Процентна політика комерційного банку ґрунтується на таких основних засадах:

- мобілізація ресурсів шляхом встановлення збалансованих процентних ставок з врахуванням ставки рефінансування НБУ та ставок на банківському ринку по залученню коштів населення;
- створення взаємовигідних умов залучення коштів для клієнтів, одночасно забезпечуючи банку відповідний рівень дохідності;
- забезпечення компенсації від знецінення вкладів в умовах інфляційних процесів в економіці.

Максимальний рівень процентних ставок встановлюється централізовано і затверджується рішенням правління банку.

Рівень процентної ставки депозиту залежить від прибутковості використання суми цього вкладу як кредитних ресурсів, тому найменші процентні ставки сплачуються за рахунками до запитання, оскільки вони характеризуються нестабільністю залишків і терміну зберігання.

При встановленні розміру процентної ставки за строковими депозитами визначальним чинником насамперед є термін, на який розміщені кошти. Чим триваліший термін, тим вищі процентні ставки. Розмір процентної ставки на один і той же термін залучення коштів може відрізнитися залежно від умов виплати процентів, тобто – чим рідше виплачуються проценти, тим вищий рівень процентної ставки.

Комерційний банк залишає за собою право змінювати процентну ставку в разі зміни ситуації на фінансовому ринку України, нормативів НБУ по обов'язковому резервуванню з відповідним повідомленням про це вкладників

шляхом розміщення об'яв в установах банку, засобах масової інформації, або рекомендованим листом, чи особисто при явці вкладника під розписку.

Якщо протягом 15 днів з дня повідомлення нового розміру процентної ставки від вкладника не надходить заперечень, вважається що він дав згоду на зміну процентної ставки. Нова процентна ставка починає діяти з 16 дня після її оголошення.

У разі надходження від вкладника заперечень у письмовій формі протягом 15 днів з дня повідомлення договір вважається розірваним, і депозит повертається вкладнику з відсотками, нарахованими згідно з попередніми умовами вкладу. При неотриманні вкладником суми депозиту з 16 –го дня останні зберігаються банком з нарахуванням процентів по ставці вкладу до запитання.

Виплата процентів по строкових вкладах проводиться у відповідності з умовами вкладу та договору періодично або в кінці терміну дії договору шляхом видачі з відкритого за договором вкладного рахунку готівкою або зарахування на поточний рахунок.

В залежності від бажання клієнта нараховані відсотки за вкладом можуть сплачуватись наступними способами:

- зарахування на поточний рахунок клієнта. Коштами на цьому рахунку клієнт розпоряджається згідно з умовами договору банківського рахунку;
- зарахування на рахунок обліку операцій з використанням карти національної системи масових електронних платежів (НСМЕП) (тільки для вкладів в національній валюті);
- зарахування на рахунок обліку операцій з використанням карти міжнародної платіжної системи (МПС);
- зарахування на депозитний рахунок.

Під час відкриття депозитного рахунку клієнту для отримання нарахованих відсотків та/або для обліку депозитних коштів після закінчення терміну дії договору банківського вкладу відкривається поточний рахунок у разі відсутності аналогічного рахунку, відкритого раніше. Також, клієнт має

право вказати інший свій поточний або депозитний рахунок, на який мають зараховуватись нараховані відсотки, якщо це не суперечить умовам договору банківського вкладу.

За умови виникнення необхідності зміни рахунку, на який перераховуватимуться відсотки, клієнт має скласти заяву з проханням зараховувати відсотки на інший рахунок, яка розглядається керівною особою банку на протязі трьох робочих днів. У разі її узгодження змінюються відповідні настройки рахунків та до договору банківського вкладу укладається додаткова угода в двох примірниках.

Нарахування процентів починається з дня зарахування коштів на рахунок вкладника. При розрахунку суми відсотків враховується день внесення коштів і не враховується день вилучення коштів вкладником. Кількість днів для розрахунку процентів визначається за методом факт/факт, при якому враховується фактична кількість днів у місяці та році. На залишок коштів на рахунку в розмірі менше 1 гривні проценти не нараховуються .

Нарахування процентів у обліку банку здійснюється в останній робочий день місяця. Процентні витрати за останні дні поточного місяця враховуються в наступному місяці.

Розрахунок суми процентів, що належить виплатити вкладнику, визначається за наступною схемою:

$$P = S * V * M / 100 * R , \text{ де}$$

P – сума нарахованих процентних витрат за поточний місяць;

S – сума вкладу;

V – процентна ставка , що встановлена за вкладним рахунком;

M – фактична кількість днів поточного місяця, за яку проводиться нарахування процентів;

R – фактична кількість днів у поточному році.

При достроковому розірванні договору за ініціативою вкладника йому виплачується за умовами договору проценти в меншому розмірі. У день дострокового закриття депозиту здійснюється перерахунок процентів за

фактичним терміном зберігання. Виходячи з умов вкладу та договору. Якщо проценти сплачувались вкладнику періодично протягом дії депозитного договору, то різниця між сумою раніше сплачених та сумою нарахованих за зниженою процентною ставкою процентами утримується банком із суми вкладу.

3.8. Страхування депозитів

У світовій банківській практиці виділяють такі основні організаційні форми страхування вкладів:

1) американська, коли органом страхування є Федеральна корпорація страхування депозитів (ФКСД), яка працює під контролем державних органів (конгресу та федерального уряду) та характеризується значним рівнем самоврядування;

2) німецька, коли навпаки, держава не має ніякого безпосереднього відношення до страхових фондів, що належать банкам – членам та управляються відповідними галузевими союзами. Приватна система страхування вкладів, за умови її належного фінансування, може бути ефективнішою. Однак за відсутності достатнього фінансування такій системі страхування необхідне втручання держави, більше того, приватна система страхування потребує жорсткого регулювання та нагляду, що суттєво знижує її ефективність;

3) змішана. Практикою доведено, що без участі держави ніяка система страхування депозитів, як правило, не спроможна покрити витрати, пов'язані з банківською кризою. Держава повинна приймати на себе окреслені зобов'язання зі страхування депозитів.

Враховуючи політичну та економічну ситуацію в Україні, участь держави в системі страхування вкладів фізичних осіб є обов'язковою. Тому Фонд гарантування вкладів фізичних осіб має статус юридичної особи, створений і функціонує як державна, економічно самостійна, спеціалізована організація, яка не має на меті отримання прибутку.

Фонд гарантує кожному вкладникові банку, що сплачує збори до Фонду, відшкодування за вкладом, включаючи проценти, у розмірі вкладу, але

не більше ніж встановлена сума ліміту станом на день, коли банк не зможе погасити перед вкладниками своїх зобов'язань.

Джерелами формування коштів Фонду є:

- початковий збір з банків у розмірі одного відсотка зареєстрованого статутного капіталу;
- регулярні збори з комерційних банків у розмірі 0,5% загальної суми вкладів і процентів по них;
- спеціальні збори комерційних банків у розмірах, що не перевищують щорічних регулярних зборів;
- внесок держави – 20 млн. грн., що вноситься НБУ за рахунок його видатків;
- доходи, отримані від інвестування коштів Фонду в державні цінні папери;
- кредити вітчизняних банків, міжнародних фінансових інститутів та іноземних банків;
- інші джерела, не заборонені законодавством України.

В Україні відшкодовуються вклади, включаючи проценти у національній та іноземній валюті, які розміщені фізичною особою на її іменних рахунках в банку.

Практично в усіх країнах діють ліміти відповідальності страхових фондів закладами. Вони можуть установлюватися як максимальна сума вкладу, що підлягає страхуванню, або як процентна частка покриття вкладу страхуванням, або ж як максимальна сума відшкодування на кожного вкладника.

Як правило, обмеження на розмір відшкодування встановлюються таким чином, аби дрібні вклади страхувалися майже повністю, а великі – частково. Пріоритетне відшкодування дрібних вкладів населення можна пояснити такими причинами:

- страхування вкладів вимагає від банків значних грошових коштів, що змушує державу обмежувати граничні розміри відшкодування збитків вкладникам;
- значна питома вага вкладів припадає на дрібних вкладників, тому страхування їх вкладів має велике значення з погляду забезпечення високої

норми заощаджень і підтримання соціально-політичної стабільності в країні.

До основних умов згідно з яких здійснюється відшкодування вкладів слід віднести: визнання вкладів недоступними; оголошення банку банкрутом; відкликання центральним банком ліцензії у разі визнання неспроможності банку виплатити розміщені у ньому вклади. В Україні система страхування вкладів починає діяти з дня, коли вклади стають недоступними, тобто у разі неможливості одержання вкладу вкладником відповідно до умов договору, яка настає з дня призначення ліквідатора банку – учасника Фонду гарантування вкладів фізичних осіб. Однак недоступність вкладів, як правило, виникає задовго до відкриття ліквідаційної процедури та визнання боржника банкрутом.

Тому основними напрямками удосконалення роботи Фонду гарантування вкладів фізичних осіб в Україні можуть бути:

- надання Фонду гарантування вкладів фізичних осіб право переважного і безумовного задоволення вимог до банку – банкрута перед іншими кредиторами однієї черги;
- прив'язати суму відшкодувань до курсу вільно конвертованої валюти та мінімальної заробітної плати;
- запровадити гнучку систему встановлення розміру регулярних зборів до Фонду гарантування вкладів фізичних осіб шляхом диференціації цього розміру залежно від виду депозиту.
- збільшити кількість джерел формування коштів фонду;
- кошти фонду розміщувати не лише в державні, а й в іпотечні цінні папери.

Практикум

Запитання для самоконтролю

1. Що таке вклад?
2. За яким ознаками класифікуються вклади?
3. Охарактеризуйте найбільш використовувані види вкладів у вітчизняних комерційних банках.
4. Які загальні умови відкриття вкладних рахунків?
5. Як відкриваються і розпоряджаються вкладом іноземні громадяни і особи без громадянства?
6. Перерахуйте умови необхідні для відкриття вкладу «до запитання».
7. На яких умовах приймаються термінові вклади.
8. Який порядок нарахування та отримання процентів по строкових вкладах?
9. Дайте порівняльну характеристику різних видів вкладів.
10. Які особливості роботи з вкладом, відкритим на неповнолітніх?
11. Хто і на яких умовах робить заповідальні розпорядження на вклад?
12. Який порядок розпорядження вкладом на основі доручення.

Питання для розгляду на семінарських заняттях

1. Економічна природа вкладів.
2. Класифікація вкладів, їх характеристика.
3. Правовий режим вкладів. Права вкладників.
4. Загальні умови відкриття рахунків по різних видах вкладів.
5. Порядок здійснення операцій по вкладах:
 - а) порядок приймання додаткових внесків на вклад;
 - б) порядок видачі вкладів;
 - в) порядок зарахування коштів на рахунки вкладників і перерахування сум з цих рахунків;
 - г) порядок переказу вкладів;

6. Процентна політика вітчизняних банків по вкладах.
7. Порядок нарахування та виплати відсотків по вкладах.
8. Загальні умови закриття рахунків по вкладах.
9. Необхідність і суть страхування депозитів.
10. Шляхи вдосконалення методів залучення коштів населення на вклади.

Теми рефератів

1. Місце і роль депозитів населення в ресурсній базі комерційних банків.
2. Процентна політика вітчизняних банків по вкладах: сучасний стан та проблеми.
3. Особливості страхування депозитів в Україні.
4. Зарубіжний досвід страхування депозитів.
5. Основні напрямки та проблеми роботи Фонду гарантування вкладів фізичних осіб.
6. Шляхи вдосконалення методів залучення коштів населення на вклади.

Тестові завдання

1. Вклад – це:
 - а) форма заощаджень населення;
 - б) частина доходу громадян;
 - в) гроші передані в банк їх власником для зберігання і які числяться на відповідному рахунку;
 - г) грошові кошти які залишаються після оплати поточного споживання.
2. Яким законодавчим актом регламентується здійснення операцій по вкладах фізичних осіб:
 - а) Законом України “Про банки і банківську діяльність”;
 - б) Інструкцією про відкриття банками рахунків у національній та іноземній валюті;
 - в) Положенням про реєстрацію суб’єктів господарської діяльності;

г) Законом України «Про платіжні системи».

3. Скільки рахунків можна відкривати на ім'я одного вкладника в установах банку:

- а) лише один;
- б) два;
- в) не має обмежень;
- г) за домовленістю з установою банку.

4. Хто може розпоряджатися вкладом повнолітнього вкладника:

- а) тільки він сам;
- б) особа яка уповноважена власником вкладу;
- в) особа на ім'я якої виписане доручення;
- г) будь-хто.

5. Ким засвідчується підпис вкладника на картці особового рахунку:

- а) нотаріусом;
- б) не засвідчується взагалі;
- в) уповноваженим працівником банку;
- г) керуючим банку.

6. Які операції здійснюються по вкладу до запитання:

- а) тільки поповнення рахунку;
- б) перекази;
- в) оплата товарів і послуг;
- г) перерахування коштів на користь юридичних осіб.

7. Вкажіть документ, який необхідний для відкриття рахунку в установі банку для фізичної особи (резидента України):

- а) паспорт або інший документ, що засвідчує особу вкладника;
- б)) свідоцтво про одруження;
- в) документ, що підтверджує походження готівкової національної валюти;
- г) свідоцтво про народження.

8. Довіреність на розпорядження вкладом яка складена поза банком може бути засвідчена:

- а) відповідальним працівником банку;
- б) органами нотаріату;
- в) органами виконавчої влади;
- г) головним лікарем.

9. Максимальний термін дії довіреності:

- а) один рік;
- б) два роки;
- в) три роки;
- г) безстрокова.

10. Вкладом неповнолітнього вкладника мають право розпоряджатися:

- а) самі неповнолітні;
- б) опікуни, батьки;
- в) взагалі ніхто до досягнення повноліття вкладником;
- г) особа на ім'я якої виписано доручення.

11. Чи засвідчує закордонний паспорт громадянина України на території України?

- а) засвідчує;
- б) не засвідчує;
- в) при наявності інших додаткових документів;
- г) всі відповіді не вірні.

12. Чи може одна особа отримати кошти по вкладу іншої особи?

- а) може;
- б) не може;
- в) так, при наявності завіреної довіреності;
- г) так, при пред'явленні паспорта власника рахунку і документів, які засвідчують родинні зв'язки.

13. Яким документом оформляється вклад фізичній особі –резиденту?

- а) ощадною книжкою;

- б) депозитним договором;
- в) прихідним ордером;
- г) платіжною карткою.

Задачі

Задача 1. Громадянин Петренко поклав до банківської установи 10000 грн. під 18% річних.

Визначити якою буде сума на рахунку Петренка на кінець першого року, якщо угодою передбачається нарахування простих процентів.

Розв'язок

- 1) $18\% = (10000 \text{ грн.} \times 18\%) 100\% = 1800 \text{ грн.};$
- 2) $10000 \text{ грн.} + 1800 \text{ грн.} = 11800 \text{ грн.}$

Відповідь: на рахунку Петренка на кінець першого року буде сума 11800 грн.

Задача 2. Банківська установа залучила терміновий депозит у розмірі 1000 грн. на термін з 22 травня до 15 липня поточного року під відсоткову ставку 15% річних.

Необхідно розрахувати суми відсоткових платежів, використовуючи метод “факт/факт” – при розрахунку суми відсотків береться фактична кількість днів у місяці та році – 365 днів.

Розв'язок

- 1) визначення кількості днів за період дії угоди з 22 травня до 15 липня = $10 + 30 + 14 = 54$ днів;
- 2) кількість днів у році = 365 днів;
- 3) $15\% = (1000 \text{ грн.} \times 15\% \times 54 \text{ днів}) : (365 \text{ днів} \times 100\%) = 22,19 \text{ грн.}$

Відповідь: суми відсоткових платежів 22,19 грн.

Задача 3. Банківська установа залучила терміновий депозит у розмірі 1000 грн. на термін з 22 травня до 15 липня поточного року під відсоткову ставку 15% річних.

Необхідно розрахувати суми відсоткових платежів, використовуючи метод “факт/360” – при розрахунку суми відсотків береться фактична кількість днів у місяці, але умовно в році – 360 днів.

Розв’язок

1) визначення кількості днів за період дії угоди з 22 травня до 15 липня = $10 + 30 + 14 = 54$ днів;

2) кількість днів у році = 360 днів;

3) $15\% = (1000 \text{ грн.} \times 15\% \times 54 \text{ днів}) : (360 \text{ днів} \times 100\%) = 22,5 \text{ грн.}$

Відповідь: суми відсоткових платежів 22,5 грн.

Задача 4. Банківська установа залучила терміновий депозит у розмірі 1000 грн. на термін з 22 травня до 15 липня поточного року під відсоткову ставку 15% річних.

Необхідно розрахувати суми відсоткових платежів, використовуючи метод “30/360” – при розрахунку суми відсотків береться умовна кількість днів у місяці – 30 та у році – 360.

Розв’язок

1) визначення кількості днів за період дії угоди з 22 травня до 15 липня = $9 + 30 + 14 = 53$ дні;

2) кількість днів у році = 360 днів;

3) $15\% = (1000 \text{ грн.} \times 15\% \times 53 \text{ днів}) : (360 \text{ днів} \times 100\%) = 22,08 \text{ грн.}$

Відповідь: суми відсоткових платежів 22,08 грн.

Задача 5. Банківська установа залучає депозит фізичної особи у розмірі 14000 грн. на три місяці на термін з 01 вересня до 01 грудня за складною відсотковою ставкою 15% річних із капіталізацією відсотків щомісячно. Відсотки нараховуються в останній день місяця і сплачуються при погашенні депозиту. Кількість днів згідно з угодою розраховується за методом факт/360 – при розрахунку суми відсотків береться фактична кількість днів у місяці, але умовно в році – 360 днів.

Необхідно нарахувати відсотковий дохід за кожен місяць та обчислити платіж по закінченні терміну дії депозитної угоди.

Розв'язок

При капіталізації відсотки щомісячно зараховуються на депозитний рахунок. Подальше нарахування відсотків здійснюється на суму депозиту з урахуванням раніше нарахованих відсотків. Суму відсотків за кожен місяць розраховується таким чином:

1) за вересень = $(14000 \text{ грн.} \times 15\% \times 30 \text{ днів}) : (360 \text{ днів} \times 100\%) = 175 \text{ грн.};$

2) за жовтень = $(14175 \text{ грн.} \times 15\% \times 31 \text{ день}) : (360 \text{ днів} \times 100\%) = 183,09 \text{ грн.};$

3) за листопад = $(14358,09 \text{ грн.} \times 15\% \times 30 \text{ день}) : (360 \text{ днів} \times 100\%) = 179,48 \text{ грн.}$

Відповідь: суми відсоткових платежів за вересень 175 грн., за жовтень 183,09 грн., за листопад 179,48 грн.

Задача 6. Банк приймає депозити від фізичних осіб на три місяці за ставкою 12% річних, на шість місяців – 14% річних і на рік – за ставкою 16% річних (на умовах простих процентів). Вкладник розміщує суму 10000 грн. у банк. Кількість днів згідно з угодою розраховується за методом “30/360” – при розрахунку суми відсотків береться умовна кількість днів у місяці – 30 та у році – 360.

Визначити, які втрати понесе банк у разі вкладення коштів вкладником на:

- 1) три місяці;
- 2) шість місяців;
- 3) рік.

Розв'язок

1) $(10000 \text{ грн.} \times 14\% \times 3 \text{ місяці}) : (12 \text{ місяців} \times 100\%) = 350 \text{ грн.};$

2) $(10000 \text{ грн.} \times 14\% \times 6 \text{ місяців}) : (12 \text{ місяців} \times 100\%) = 700 \text{ грн.};$

3) $(10000 \text{ грн.} \times 14\%) : (100\%) = 1400 \text{ грн.};$

Відповідь: у разі вкладення коштів вкладником на три місяці банк понесе втрати на 350 грн., на шість місяців – 700 грн., на рік – 1400 грн.

Задача 7. Банк “Галичина” залучає від фізичних осіб кошти на тримісячний депозит за процентною ставкою 12% річних із щомісячним нарахуванням простих процентів.

Банк “Форум” залучає від фізичних осіб кошти на такий же термін (тримісячний депозит) за процентною ставкою 12% річних, але з нарахуванням складних процентів в кінці періоду.

Потрібно:

1. Розрахувати загальний розмір вкладу на кінець усього періоду в кожному банку, якщо початкова сума депозиту у двох випадках – 10000 грн.
2. Проаналізувати, який депозит вигідніший для клієнтів, який для банків.

Розв’язок

1) розмір процентів за три місяці в банку “Галичина” = $(10000 \text{ грн.} \times 12\% \times 3 \text{ місяці}) : (12 \text{ місяців} \times 100\%) = 300 \text{ грн.};$

2) загальний розмір вкладу на кінець усього періоду в банку “Галичина” = $10000 \text{ грн.} + 300 \text{ грн.} = 10300 \text{ грн.};$

3) розмір процентів за перший місяць в банку “Форум” = $(10000 \text{ грн.} \times 12\%) : (12 \text{ місяців} \times 100\%) = 100 \text{ грн.};$

4) розмір процентів за другий місяць в банку “Форум” = $(10000 \text{ грн.} + 100 \text{ грн.}) \times 12\% : (12 \text{ місяців} \times 100\%) = (10100 \text{ грн.} \times 12\%) : (12 \text{ місяців} \times 100\%) = 101 \text{ грн.};$

5) розмір процентів за третій місяць в банку “Форум” = $(10000 \text{ грн.} + 100 \text{ грн.} + 101 \text{ грн.}) \times 12\% : (12 \text{ місяців} \times 100\%) = (10201 \text{ грн.} \times 12\%) : (12 \text{ місяців} \times 100\%) = 102,01 \text{ грн.};$

6) загальний розмір вкладу на кінець усього періоду в банку “Форум” = $10000 \text{ грн.} + 100 \text{ грн.} + 101 \text{ грн.} + 102,01 \text{ грн.} = 10303,01 \text{ грн.};$

Відповідь: загальний розмір вкладу на кінець усього періоду в банку “Галичина” 10300 грн., в банку “Форум” 10303,01 грн. Для клієнтів вигідніший депозит з нарахуванням складних процентів, для банків – депозит з нарахуванням простих процентів.

Задача 8. 01 лютого поточного року банк “Форум” прийняв від Іваненка Івана Івановича вклад до запитання в сумі 1000 грн. Процентна ставка за вкладом – 6% річних. Кількість днів згідно з угодою обчислюється за методом “30/360” – при розрахунку суми відсотків береться умовна кількість днів у місяці – 30 та у році – 360.

1. 01 травня поточного року видано частину вкладу в сумі 500 грн.;
2. 01 серпня прийнято додатковий внесок у сумі 1000 грн.
3. 01 лютого наступного року вкладник отримав усю суму вкладу.

Потрібно:

1. Визначити загальну суму, одержану І. І. Іваненком при закритті рахунку.

Розв’язок

1) перший період тривав три місяці з 01 лютого до 01 травня. За цей період банк нарахував 6% річних = $(1000 \text{ грн.} \times 6\% \times 3 \text{ місяці}) : (12 \text{ місяців} \times 100\%) = 18 \text{ грн.};$

2) другий період тривав три місяці з 01 травня до 01 серпня. У цей період розмір вкладу становив $1000 \text{ грн.} - 500 \text{ грн.} = 500 \text{ грн.}$ За цей період банк нарахував 6% річних = $(500 \text{ грн.} \times 6\% \times 3 \text{ місяці}) : (12 \text{ місяців} \times 100\%) = 7,5 \text{ грн.};$

3) третій період тривав шість місяців з 01 серпня поточного року до 01 лютого наступного року. У цей період розмір вкладу становив $500 \text{ грн.} + 1000 \text{ грн.} = 1500 \text{ грн.}$ За цей період банк нарахував 6% річних = $(1500 \text{ грн.} \times 6\% \times 6 \text{ місяців}) : (12 \text{ місяців} \times 100\%) = 45 \text{ грн.};$

4) загальна сума, одержана І. І. Іваненком при закритті рахунку = $1000 \text{ грн.} + 18 \text{ грн.} + 7,5 \text{ грн.} + 45 \text{ грн.} = 1070,5 \text{ грн.}$

Задача 9. Банк “Галичина” випустив депозитні сертифікати номіналом 18000 грн. на термін 6 місяців із нарахуванням процентів у розмірі 12 % річних.

Визначити:

- 4) суму нарахованих процентів, які сплатить банк власникові депозитного сертифіката після визначеного терміну;

5) суму коштів, що зараховується на депозитний рахунок клієнта.

Розв'язок

1) $(18000 \text{ грн.} \times 12\% \times 6 \text{ місяців}) : (12 \text{ місяців} \times 100\%) = 1080 \text{ грн.};$

2) $18000 \text{ грн.} + 1080 \text{ грн.} = 19080 \text{ грн.}$

Відповідь: сума нарахованих процентів, які сплатить банк власникові депозитного сертифіката після визначеного терміну, становить 1080 грн., суму коштів, що зараховується на депозитний рахунок клієнта, – 19080 грн.

Розділ 4

Банківське кредитування фізичних осіб

4.1. Суть, види та особливості кредитування фізичних осіб

Кредитні відносини комерційних банків з фізичними особами базуються на інтересах забезпечення надійності та фінансової стабільності, диверсифікації ресурсів та надходжень, зміцнення позицій кожного банку на перспективних сегментах роздрібного ринку.

Надання кредитних послуг фізичним особам призводить до передачі банками коштів клієнтам у тимчасове користування за плату у вигляді процента.

В Україні можливість кредитування фізичних осіб була започаткована у ході банківської реформи, офіційною датою якої є березень 1991 р., коли прийнято Закон України “Про банки і банківську діяльність”, а згодом у 1995 р. і Положення НБУ “Про кредитування”, яке станом на сьогоднішній день відмінено, а його положення частково знайшли відображення в інших нормативних актах.

При кредитуванні фізичних осіб банками застосовується така специфічна форма кредиту як споживчий кредит.

Споживчий кредит - це кредит, який надається фізичним особам на придбання споживчих товарів тривалого користування і який повертається в розстрочку.

Споживчий кредит дає змогу населенню споживати товари і послуги до того, як споживачі спроможні їх оплатити. Тим самим споживчий кредит забезпечує підвищення життєвого рівня споживачів. У макроекономічному плані споживчий кредит збільшує сукупний платоспроможний попит на предмети споживання і послуги, що стимулює розширення обсягів їх виробництва.

До споживчих позик відноситься надзвичайно широкий набір видів кредитів. Власне у загальному плані виділяють товарні і грошові споживчі кредити. *Товарний споживчий кредит* пов'язаний із продажем товарів

тривалого користування в кредит (з розстрочкою платежу). *Грошовий споживчий кредит* - це надання банківськими або небанківськими кредитними установами позик фізичним особам на задоволення їхніх споживчих потреб.

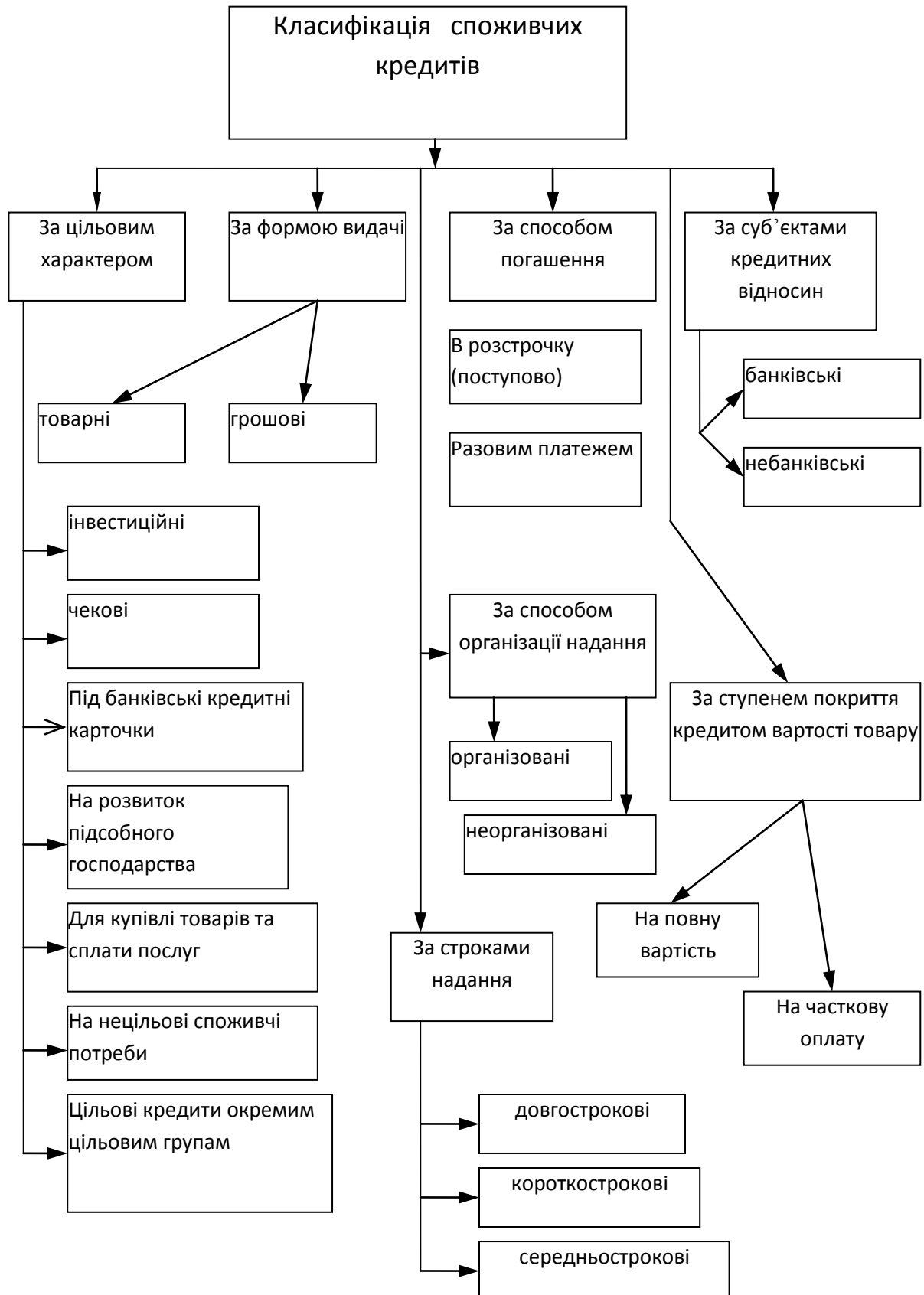


Рис.4.1. Класифікація споживчих кредитів

Кредити фізичним особам можна класифікувати за різними ознаками такими як (рис. 4.1):

- цільовим характером;
- суб'єктами кредитних відносин - на банківські та небанківські;
- способом організації надання позичкових коштів - на позики організовані та неорганізовані, прямі та непрямі;
- формами видачі - на товарні та грошові кредити;
- ступенем покриття кредитом вартості товарів, послуг - на позики на повну вартість або на часткову їх оплату;
- способом погашення кредиту - на ті що погашаються поступово (в розстрочку) або разовим платежем;
- строками надання - короткострокові, середньострокові та довгострокові.

Фізичних осіб кредитують за такими ж принципами, що й суб'єктів господарювання: на умовах цільової спрямованості, строковості, повернення, платності та забезпеченості.

З огляду на суб'єкт кредитування на роздрібному ринку - фізичну особу - банками висуваються особливі вимоги до позичальника, пакета документів для одержання кредиту та видів його забезпечення. Вони суттєво відрізняються від вимог до позичальника на корпоративному ринку - юридичних осіб - і пов'язані з віком клієнта, станом його здоров'я, соціальною стабільністю (наявністю постійної роботи, сім'ї), загальним матеріальним становищем (рівнем доходів, наявністю майна), діловою репутацією.

Банк надає кредити фізичним особам у розмірах, що визначається виходячи з вартості товарів і послуг, які є об'єктом кредитування, в межах вартості майна, майнових прав, які можуть бути передані банку в забезпечення фізичною особою з урахуванням суми її поточних доходів.

Отже споживчий кредит є засобом задоволення різних потреб населення. Як зазначалося раніше при споживчому кредиті позичальником є фізичні особи, а кредиторами – кредитні установи, а також підприємства і організації різних форм власності.

В різних країнах діють різні закони, що регулюють умови кредитування індивідуальних позичальників, однак їх об'єднує спільна мета: заради підвищення рівня життя споживчий кредит повинен бути доступний в необхідному об'ємі.

Установи комерційних банків надають кредити повнолітнім дієздатним громадянам України, які мають постійне джерело доходу. Основні напрями кредитної та процентної політики визначаються комерційним банком, у межах яких встановлюються:

- об'єкти кредитування;
- максимальні розміри кредитів;
- мінімальні процентні ставки за кредитами;
- строки користування кредитом.

Установи комерційних банків здійснюють видачу кредитів населенню в межах кредитних ресурсів. Обов'язковою умовою надання кредиту є його забезпечення заставою (закладом) майна або цінних паперів та доходів за ними.

До основних умов кредитування фізичних осіб відносять:

- операції проводяться тільки в межах вільних кредитних ресурсів у національній або іноземній валюті;
- банки виходять із необхідності поєднання своїх інтересів з інтересами вкладників та держави;
- для забезпечення власної стійкості операції проводяться з дотриманням встановлених Національними банком України економічних нормативів. Про видачу кредитів в іноземній валюті обов'язково повідомляється Національний банк України;
- рішення про умови та порядок надання кредиту приймається колективно і визначається правилами банку;
- кредити надаються тільки платоспроможним та кредитоспроможним фізичним особам - позичальникам, які мають власні оборотні кошти;
- позики видаються на забезпечення потреб у сфері виробництва і сфери обігу фізичним особам;

- всі питання у кредитних взаємовідносинах будуються на договірній основі тощо.

Розміри кредитів, що надаються громадянам України, обмежуються:

- граничними розмірами, встановленими комерційним банком для конкретного виду кредитів;
- платоспроможністю позичальника, його здатністю повністю й у встановлений строк повернути отриманий кредит;
- вартістю заставленого майна та цінних паперів, що можуть бути надані позичальником (іншою особою) для забезпечення повернення кредиту з урахуванням виду застави.

Банк може надавати кредити всім кредитоспроможним фізичним особам – резидентам на придбання товарів широкого вжитку, транспортних засобів, оплату послуг, купівлю, будівництво, реконструкцію та капітальний ремонт житла та інших об'єктів нерухомості, на задоволення інших поточних потреб.

Кредит надається після проведення банком ідентифікації позичальника, комплексного вивчення його кредитоспроможності та визначення рівня ризику кредитної операції.

Фізична особа-резидент, яка має намір отримати кредит, повинна задовольняти, зокрема, таким вимогам:

- бути кредитоспроможним (мати постійне джерело доходів) та підтвердити свою кредитоспроможність;
- відповідно до вимог банку надати пакет документів;
- забезпечити виконання зобов'язань за кредитним договором заставою майна (майнових прав), порукою чи іншими формами забезпечення відповідно до вимог банку.

Кредити фізичним особам не надаються, якщо оцінка кредитоспроможності позичальника свідчить про високий ступінь ризику, в результаті чого кредитна операція буде класифікована як сумнівна чи безнадійна.

Розмір відсоткових ставок та порядок їх сплати встановлюються установою банку залежно від кредитного ризику, наданого забезпечення, попиту і пропозицій, що склались на кредитному ринку.

Строк повернення кредиту визначається банком і позичальником у кредитному договорі та залежить від розміру кредиту та кредитоспроможності позичальника. Банк надає кредити фізичним особам у розмірах, що визначаються вартістю товарів і послуг, які є об'єктом кредитування.

Надання кредитів здійснюється на підставі кредитних договорів, які укладаються індивідуальними позичальниками з установою банку за місцем проживання, за винятком кредитів на будівництво або купівлю індивідуальних житлових будинків (квартир), які надаються за місцем забудови або знаходження індивідуального житлового будинку (квартири).

Розмір процентної ставки за користування кредитом встановлюється установою банку самостійно залежно від вартості кредитних ресурсів, характеру наданого забезпечення, виду кредиту, попиту та пропозиції на кредитному ринку в конкретному регіоні та інших чинників з таким розрахунком, щоби сума одержаних від позичальника відсотків покривала витрати банку із залучення коштів, необхідних для надання кредиту, й забезпечувала рентабельну роботу установи банку.

Протягом часу дії кредитного договору банк має право змінювати рівень процентної ставки за кредит залежно від зміни процентної політики банку та державних органів, в компетенцію яких входить вирішення цих питань, від попиту та пропозицій на кредитні ресурси з оформленням цих змін додатковою угодою. Порядок зміни процентної ставки обумовлюється в кредитному договорі.

У разі відмови позичальника укласти додаткову угоду про зміну процентної ставки кредитний договір розривається банком в односторонньому порядку, а позичальник зобов'язаний повністю розрахуватись за одержаним кредитом.

Рішення про надання кредиту приймається кредитним комітетом установи банку на підставі загального висновку кредитного підрозділу, який повинен враховувати

висновки з цього питання служби безпеки, юридичної служби та підрозділу з управління ресурсами.

Фізичні особи погашають кредити шляхом перерахування коштів із поточного рахунка, вкладного (депозитного) рахунка, переказами через пошту або готівкою.

Новий кредит надається лише при умові повної сплати заборгованості за раніше одержаними кредитами або при наявності додаткового ліквідного майна та реальних можливостей щодо своєчасного погашення кредиту й сплати процентів.

На ринку склалися певні обмеження щодо кредитування фізичних осіб, які спрямовані на зниження кредитних ризиків банків. Кредити не надають:

- нерезидентам;
- неплатоспроможним фізичним особам із незадовільним фінансовим становищем;
- для погашення іншого кредиту чи заборгованості за кредитом;
- фізичним особам – засновникам або керівникам підприємств, щодо яких є негативна інформація;
- за неспроможності клієнта надавати ліквідну заставу або інше забезпечення, що гарантувало б повернення кредиту і відсотків;
- клієнту, сукупний місячний дохід якого не забезпечує щомісячного повернення частки кредиту і сплати нарахованих відсотків;
- фізичним особам, які в період дії кредитного договору досягнуть пенсійного віку.

Діють певні обмеження щодо суми позики фізичним особам: її максимальний розмір може встановлюватися у вигляді абсолютної суми, відсотка від ринкової вартості забезпечення, відсотка від вартості товарів, на оплату яких береться кредит. Позичку надають за наявності у клієнта прописки в місті, де розташована установа банку.

Однією з важливих засад організації кредитування є принцип забезпеченості кредиту, що означає наявність у банку права для захисту своїх інтересів, недопущення збитків від неповернення боргу через

неплатоспроможність фізичної особи - позичальника. Мета реалізації цього принципу – зменшити ризик кредитної операції. Майнові інтереси кредитора мають бути повною мірою захищені у разі можливого порушення фізичною особою узятих на себе зобов'язань.

Кредит надається під певне реальне забезпечення фізичної особи як позичальника: заставу (нерухомість, автотранспорт, цінні папери, обладнання, майнові права на депозити); гарантію та поручительство третіх осіб (фізичних і юридичних); заклад (ювелірних виробів, аудіо -, відеотехніки, побутової техніки тощо); страхове свідоцтво та ін. Банківський кредит, незабезпечений реальними цінностями, надається як виняток окремим фізичним особам, які мають давні ділові зв'язки з банком та високу платоспроможність.

До забезпечення кредитів, які надаються фізичним особам, висуваються вимоги:

- якщо майно є спільною власністю або придбане в період подружнього життя, то потрібна письмова згода одного із подружжя на передачу майна в заставу;
- не приймається у заставу житло, де прописані неповнолітні особи, пенсіонери та інваліди;
- не приймається у заставу житло, договір купівлі – продажу якого укладено менш як за 3 роки до отримання кредиту – з огляду на ймовірність його оскарження колишнім власником у судовому порядку в межах строку позивної давності;
- майно, яке надається в заставу, підлягає обов'язковому страхуванню на користь банку, а договір застави – нотаріальному засвідченню.

Інтенсивному розвитку кредитування фізичних осіб в Україні сприяли, в першу чергу, такі фактори:

- загальне зниження рівня дохідності банківських операцій. На такому фоні споживче кредитування характеризується високим рівнем дохідності у порівнянні з дохідністю вкладень в інші фінансові інструменти і є певною мірою привабливим;

- загострення конкуренції на ринку корпоративного кредитування. На протязі 2006-2007 років спостерігається активізація діяльності іноземних банків, витіснення дрібних і середніх вітчизняних банків великими із сегмента кредитування першокласних позичальників, що також підштовхує банки до освоєння ринку кредитів населенню;

- зростання реальних доходів населення. Цей показник, а також показник чисельності та густоти населення є визначальними для банків, що спеціалізуються на роздрібних банківських послугах, при прийнятті рішення про відкриття свого підрозділу в тому чи іншому регіоні;

- зацікавленість торгівельних підприємств. Зростання споживчого кредитування дозволяє суттєво стимулювати обсяги продаж торгівельних підприємств.

4.2. Особливості кредитування фізичних осіб на споживчі цілі та нагальні потреби

Короткострокові кредити надаються громадянам на споживчі цілі (придбання товарів широкого вжитку і тривалого користування, транспортних засобів) та на нагальні потреби (лікування, навчання, весілля, народження дитини, непередбачені обставини тощо) строком до 1 року.

Кредит на споживчі цілі (короткостроковий кредит) може бути наданий громадянам, що мають самостійне джерело доходів за місцем проживання.

З урахуванням різних видів кредиторів можна виділити форми прямого та опосередкованого кредитування населення на споживчі цілі.

При наданні прямого банківського кредиту укладається кредитний договір між банком та позичальником – користувачем позики.

При наявності посередника в кредитних відносинах банку з клієнтом має місце опосередковане кредитування. Такими посередниками найчастіше виступають підприємства роздрібної торгівлі. Кредитний договір в такому випадку укладається між клієнтом та магазином, який в наступному порядку отримує позику в банку. Про поширеність такої форми кредитування свідчить, наприклад, той факт, що на даний час більше ніж 60% позик, що надаються

американцям на купівлю автомобіля, являють собою опосередковану форму кредитування.

Об'єктом кредитування фізичних осіб на споживчі цілі та нагальні потреби є витрати на задоволення потреб поточного характеру (придбання товарів в особисту власність);

Головними параметрами споживчого кредиту є :

- 1) доступність кредиту;
- 2) величина відсоткової ставки;
- 3) строки надання та погашення;
- 4) здатність позичальника повернути кредит.

Продаж товарів у розстрочку проводиться на підставі договору купівлі – продажу товарів у розстрочку, який укладається за визначеною формою між суб'єктом господарювання і фізичною особою (покупцем), відповідно до якого перший зобов'язується передати обумовлений товар, а другий – провести розрахунки за товар у строки і в розмірах, передбачених цим договором. Угода укладається за умови пред'явлення покупцем паспорта і довідки для придбання товарів у розстрочку, що видається за місцем роботи (навчання), а непрацюючим пенсіонерам – органом, що призначив пенсію. Під час продажу товарів у розстрочку з покупців на користь суб'єкта господарювання від суми наданого кредиту справляється відсотки, розмір яких встановлює сама торгівельна організація, але не вище чинних на момент продажу товарів річних ставок за фінансові кредити банку, що її обслуговує.

Передача у розпорядження покупцеві товарів, що купляються у розстрочку здійснюється за умови внесення першого внеску (завдатку), розмір якого залежить від їх вартості і може становити 25 – 50 %. Строк оплати решти вартості товарів передбачається у межах від 6 до 12 місяців, а товарів, вартість яких перевищує 50 неоподатковуваних мінімумів доходів громадян – від 6 до 24 місяців.

Кредит, що надається не повинен перевищувати тримісячної заробітної плати (стипендії, пенсії) покупця у разі продажу товарів у розстрочку на 6

місяців, шестимісячної – на 12 місяців, річної – на 24 місяці. У разі, коли вартість товарів перевищує граничну межу кредиту, під час отримання товарів різниця має бути сплачена готівкою або шляхом перерахування грошових коштів у безготівковому порядку через установи банків.

Продаж товарів у розстрочку і внесення чергових платежів провадяться за цінами, що діють на день продажу. Наступна зміна цін на товари, продані у розстрочку, не тягне за собою перерахунку.

4.3. Кредити фізичним особам довгострокового характеру

Другий вид споживчого кредиту – кредит на капітальні затрати (довгостроковий) – на відміну від кредиту на нагальні та поточні потреби потребує від населення надання звіту про його використання та документів про цільову направленість отриманих в банку сум. Довгострокові кредити видаються на інвестиційні цілі (рис.4.2).

В цілях надання допомоги громадянам в будівництві (реконструкції) та придбання житла банками може видаватися три види житлових кредитів:

- 1) короткостроковий або довгостроковий на придбання та забудову землі під попереднє житлове будівництво;
- 2) короткостроковий кредит на будівництво (реконструкцію) житла, тобто безпосередньо для фінансування будівельних робіт (будівельний кредит);
- 3) довгостроковий кредит для придбання житла .

В Україні на сьогодні діють такі схеми фінансування житлового будівництва та забезпечення житлом:

✓ дотаційні - спрямування коштів на будівництво житла та пільгове кредитування за рахунок коштів Державного та місцевих бюджетів з метою реалізації державних програм, а саме:

- ✓ молодіжного житлового будівництва;
- ✓ забезпечення житлом військовослужбовців;
- ✓ "будинки на селі";
- ✓ забезпечення житлом постраждалих від аварії на Чорнобильській АЕС;
- ✓ забезпечення житлом державних службовців;

✓ корпоративні - використання схем залучення коштів фізичних осіб та банків з метою здійснення будівництва житла в межах будівельно-фінансових холдингів;

✓ банківські - за рахунок житлових іпотечних кредитів та кредитів для фінансування будівництва житла.

Житлове кредитування населення здійснюється банками при дотриманні основних принципів кредитування: цільового використання, забезпеченості, терміновості, платності та поверненості. Термін користування довгостроковим кредитом встановлюється залежно від об'єкта кредитування, розміру кредиту та фінансового стану позичальника. Відсоткова ставка за кредит визначається на загальних підставах.

Обов'язковою умовою надання довгострокового кредиту є страхування об'єктів кредитування на користь банку протягом усього періоду користування кредитом. Копія страхового договору подається банкові позичальником у строки, передбачені кредитним договором.

Видача кредиту позичальникам здійснюється у безготівковій формі шляхом:

- оплати розрахункових документів на матеріали, конструкції, обладнання, надані послуги, виконані роботи;
- перерахування коштів на поточний рахунок позичальника (у разі здійснення будівництва власними силами) на підставі розрахунку готовності об'єкта кредитування;
- перерахування коштів на поточний рахунок продавця квартири, житлового будинку чи гаража.

У виняткових випадках установа комерційного банку може видавати кредит готівкою з правом контролю за цільовим використанням коштів.



**Рис.4.2. Схема цілей на які надаються довгострокові кредити
фізичним особам**

Юридичною та економічною передумовою виникнення іпотечного кредиту є наявність розвинутої системи права приватної власності на нерухомість і, насамперед, на землю. Без приватної власності на землю та інституціонального забезпечення її купівлі – продажу широкий розвиток іпотечного кредиту не можливий.

Суб'єктами іпотечного кредиту є:

- кредитори з іпотеки – іпотечні банки або спеціалізовані іпотечні компанії, а також універсальні комерційні банки;
- позичальники – фізичні особи, які мають у власності об'єкти іпотеки, або мають поручителів, які надають під заставу об'єкти іпотеки на користь позичальника.

Об'єктами іпотечного кредиту є: житлові будинки, квартири, споруди, будови, земельні ділянки, що є власністю позичальника – фізичної особи і не фігурують як об'єкти застави в інших чинних кредитних договорах. Розмір іпотечного кредиту визначається у вигляді частини вартості об'єкта іпотеки. Ця обставина дозволяє навіть отримувати під заставу одного й того самого нерухомого майна додаткові іпотечні позики. Заставне майно залишається у позичальника, який продовжує його експлуатувати, тобто зберігає своє право власника. У випадку несплати позики закладена нерухомість продається, а з вирученої суми погашається заборгованість кредиту.

Основними документами, що, як правило, використовуються на практиці при оформленні іпотечного кредиту, є:

- іпотечне зобов'язання, що видається позичальником кредиторіві на підтвердження його (кредитора) переважного права на задоволення грошових претензій з вартості заставленого майна у разі не виконання позичальником свого зобов'язання, забезпеченого заставою майна;
- закладний лист – довготерміновий цінний папір, що випускається іпотечними банками під заставу земельних ділянок, будівель та іншого нерухомого майна; він забезпечує дохід у формі відсотків.

Мобілізація кредитних ресурсів для здійснення іпотечного кредитування проводиться за допомогою випуску особливого виду цінних паперів – закладних листів, забезпеченням яких служить заставлена в банк нерухомість. Продаж цих цінних паперів дає банку кошти для надання іпотечних позик. Закладні листи є надійними борговими зобов'язаннями банку, що приносять тверді відсотки. У закладному листі зазначається майно (нерухомість), до якого даний документ відноситься.

Необхідною умовою отримання іпотечного кредиту є надання позичальником – фізичною особою в банк документів, які підтверджують її право власника на майно, що виступає як забезпечення позики.

Банк здійснює кредитування фізичних осіб:

- а) забудовників приватних житлових будинків / не житлових приміщень;
- б) інвесторів будівництва багатоквартирних житлових будинків, індивідуальних будинків, нерухомого майна не житлового призначення;
- в) покупців новозбудованого житла / не житлових приміщень;
- г) покупців нерухомого майна на вторинному ринку;
- д) покупців земельних ділянок з подальшою забудовою або без неї;
- е) позичальників, які здійснюють ремонт, реконструкцію, добудову нерухомого майна тощо.

Потенційний позичальник повинен:

- бути резидентом України, проживати або працювати в регіоні, за місцезнаходженням установи банку;
- мати стабільний рівень доходів і бути кредитоспроможним або може отримати необхідні кошти в результаті продажу наявного житла, іншого нерухомого майна тощо;
- бути особою, що не притягалася до кримінальної відповідальності;
- надати банку забезпечення повернення кредиту, яке відповідає всім вимогам банку;

- бути особою, яка досягла 21-го року. Вік позичальника на момент закінчення строку житлового іпотечного кредиту не може перевищувати 65 років (в окремих випадках – за рішенням кредитного комітету/комісії банку вік позичальника може перевищувати встановлений).

Іпотечний кредит не надається банком, якщо:

- продаж нерухомого майна здійснюється за дорученням власника (чи співвласника) іншою особою;
- нерухоме майно є предметом судового спору або відносно його власника порушена кримінальна справа;
- фінансовий стан позичальника не відповідає вимогам банку;
- наявна інформація щодо неналежного виконання позичальником або майновим поручителем зобов'язань за раніше отриманими кредитами, що призвело до порушення строків виконання даних зобов'язань;
- право власності на нерухоме майно або майнові права, що надаються в забезпечення, не оформлене належним чином тощо.

Особливої важності набуває оцінка предмету іпотеки, яка здійснюється у відповідності до вимог чинного законодавства України. Оцінка предмету іпотеки суб'єктом оціночної діяльності повинна визначати:

- вартість предмета іпотеки;
- наявність дефектів майна та його спорудження, що можуть негативно вплинути на стан нерухомого майна у майбутньому та вимагати подальшого вивчення чи експертної оцінки (у разі наявності будь-яких дефектів);
- фактори, які можуть мати несприятливий вплив на можливість продажу предмету іпотеки (у разі наявності).

Початковий аванс в рахунок оплати вартості нерухомого майна сплачується клієнтом до моменту надання іпотечного кредиту.

Усі збори та витрати, пов'язані з оформленням договору купівлі-продажу, договору кредиту, іпотечного договору (оплата послуг нотаріуса, оцінювача,

будь-яких державних зборів та платежів, пов'язаних з реєстрацією договорів та правовстановлюючих документів), з процесом надання кредиту, страхування майна, особистого страхування тощо здійснюються за рахунок власних коштів позичальника.

Кредитування здійснюється за умови укладення іпотечного договору. Установа банку одночасно до укладення кредитного договору має розкрити основні економічні та правові вимоги щодо надання кредиту. Ця інформація на вимогу клієнта має бути оприлюднена банком у письмовій формі і містити:

- опис усіх грошових зборів і витрат, пов'язаних з встановленням іпотеки;
- комісії, що сплачуються позичальником при достроковому погашенні заборгованості за кредитом, якщо це обумовлено діючою політикою банку і передбачено договором кредиту;
- відповідальність позичальника за невиконання своїх зобов'язань за кредитним договором та юридичні наслідки цього невиконання;
- інші умови за рішенням банку.

Крім того, перед укладенням кредитного договору банк має надати клієнту в письмовій формі інформацію про умови кредитування, а також детальний розпис сукупної вартості кредиту з урахуванням процентної ставки за ним, погашення основного боргу, вартості супутніх послуг (послуги нотаріуса, послуги страхових компаній, послуги реєстраторів за внесення даних про заставу в Державний реєстр обтяжень рухомого майна), а також інших фінансових зобов'язань.

4.4.Контроль за цільовим використанням споживчого кредиту та його своєчасним погашенням

Протягом всього терміну кредитування (до повного погашення кредиту) працівники банку здійснюють супровід кредиту, тобто нагляд та контроль за виконанням позичальником умов кредитного договору та договору про іпотечний кредит:

- перевірки цільового використання кредиту;

-перевірки наявності та вартості майна, переданого в заставу за кредитом банку;

- оцінку фінансового стану позичальника, гаранта, поручителя;
- контроль за своєчасністю погашення кредиту та сплатою процентів;
- оцінку якості кредитної заборгованості (щомісячно);
- контроль за продовженням строків дії договорів страхування.

При наданні споживчих кредитів (у тому числі шляхом відкриття кредитних ліній) для фізичних осіб цільовий характер використання може бути передбачений у кредитному договорі за згодою сторін. Перевірка цільового використання кредиту передбачається, якщо сума наданого кредиту перевищує 100 000,00 грн., або гривневий еквівалент цієї суми по курсу НБУ на дату надання кредиту. Виключення складають надання кредиту для придбання нових автотранспортних засобів, за якими в обов'язковому порядку проводиться перевірка цільового використання.

У процесі кредитування банк здійснює контроль за цільовим використанням позичальниками наданих кредитів шляхом перевірки документів, наданих для оформлення кредиту та інших документів, передбачених договором кредиту, а також у випадку необхідності - шляхом перевірок на місці у позичальника наявності придбаного товару, а також при необхідності у відповідних установах, організаціях, фірмах, тощо (навчальні заклади, лікувальні установи, торгівельні організації, фірми або організації по наданню послуг т. і.) один раз - по мірі надання грошей з позичкового рахунку або оплати по розрахункових документах.

За кредитами, наданими на будівництво, реконструкцію та капітальний ремонт об'єктів, не рідше одного разу у місяць проводяться перевірки цільового використання на місцях силами кредитних працівників, а при необхідності - із залученням фахівців інших служб банку.

Перевіряються первинні документи (рахунки на оплату, чеки, договори купівлі тощо), що підтверджують використання кредитних коштів на придбання будівельних матеріалів, оплату послуг, відповідність обсягу

фактично виконаних робіт (наприклад, при будівництві або проведенні капітального ремонту нерухомості) обсягу, який зазначено у довідках про використання кредитних коштів, що надаються банку згідно з умовами договору кредиту.

По кредитах, наданих на купівлю нерухомості перевіряється:

- наявність договору купівлі-продажу або інших документів, що підтверджують право власності на об'єкт;
- відповідність адреси об'єкту, яка вказана у договорі купівлі-продажу (свідоцтві на придбання тощо), адресі, яка зазначена у документі на право власності та у довідці (витягу) бюро технічної інвентаризації;
- підтвердження факту оплати за майно.

По кредитах, наданих на купівлю автотранспорту, перевіряється наявність договору купівлі-продажу (дата його укладання, відповідність марки автомобіля) або свідоцтво про реєстрацію транспортного засобу тощо, при безготівковому перерахуванні – факт відправки грошей за реквізитами, вказаними у розрахункових документах.

Контроль за кредитами на інші цілі, в тому числі на поточні потреби здійснюється при видачі кредиту шляхом перевірки документів, що підтверджують витрати на цільове використання кредиту - при їх наявності, а при необхідності - шляхом перевірки на місці і підтверджується довідкою працівника банку або пояснювальною запискою позичальника про придбання необхідних товарів (отримання послуг).

Кредитний працівник банку на стадії надання кредиту позичальнику в безготівковому порядку здійснює перевірку його цільового використання (відповідність платіжних документів, наданих позичальником для сплати, цілям, зазначеним в кредитному договорі) шляхом візування платіжних документів. Цільове використання кредитних коштів, наданих позичальнику готівкою на придбання будь-якого майна, підтверджується шляхом отримання від нього документів, що свідчать про факт проплати за таке майно, протягом десяти робочих днів з дати надання йому кредиту.

За результатами перевірки цільового використання кредиту складається довідка в довільній формі, яка підписується працівником банку та позичальником. В довідці відображається наявність придбаного за рахунок кредиту майна (на підставі рахунків-фактури, гарантійних талонів (паспортів) на товари тривалого використання, свідоцтв про реєстрацію транспортних засобів, правовстановлювальних документів на нерухомість, інше) або понесені витрати на виконання робіт (будівництво, облаштування, ремонт житла, інше). До довідки додаються документи, що підтверджують цільове використання кредиту позичальником.

Довідка передається для ознайомлення керівництву банку, після чого додається до кредитної справи позичальника.

Перевірки наявності, стану та вартості майна, переданого в заставу (іпотеку) банку, здійснюються :

-за короткостроковими кредитами, наданими в розмірі, що не перевищує еквівалент 2000 євро (клас позичальника А або Б, обслуговування боргу "добре"), при видачі кредиту;

-за довгостроковими кредитами, наданими в розмірі, що не перевищує еквівалент 2000 євро, незалежно від виду забезпечення (клас позичальника А або Б, обслуговування боргу "добре"), раз на рік;

-за кредитами, сума яких перевищує 2000 євро, в залежності від виду забезпечення:

а) за кредитами, наданими під іпотеку нерухомості (клас позичальника А або Б, обслуговування боргу "добре"), раз на рік;

б) за кредитами, наданими під заставу автотранспорту (клас позичальника А або Б, обслуговування боргу "добре"), раз в півроку;

в) за кредитами, наданими під заставу майнових прав на грошові кошти за договорами банківського вкладу, при видачі кредиту та за п'ятнадцять календарних днів до закінчення терміну дії депозитного договору (на момент перевірки філія банку повинна врегулювати з вкладником (заставадавцем) питання продовження строку дії даного договору, або в протилежному випадку

– здійснити необхідні заходи щодо погашення заборгованості позичальника за кредитним договором).

В інших випадках перевірки наявності, стану та вартості майна, переданого в заставу банку, здійснюються не рідше одного разу в квартал.

За результатами перевірки складається довідка (акт), що підписується представником банку і заставодавцем та надається керівництву для ознайомлення а, в разі необхідності, прийняття відповідних заходів (долучається в кредитну справу позичальника).

Кредитний працівник протягом всього періоду кредитування контролює своєчасність погашення кредиту та сплати процентів, відслідковує виникнення негативних сигналів щодо можливості погашення кредиту, зокрема:

- порушення графіку погашення кредиту,
- несвоєчасна сплата процентів,
- погіршення фінансового стану позичальника, надання недостовірної інформації щодо його фінансового стану,
- наявність негативної інформації стосовно стану справ у фізичної особи, отриманої від служби банківської безпеки, від третіх осіб, тощо.

Якщо з'явилися ознаки погіршення фінансового стану, кредитний працівник повинен:

- проінформувати керівництво банку;
- повідомити позичальника в письмовій формі щодо виникнення на підставі укладеного з ним кредитного договору простроченої заборгованості за кредитом чи процентами та про необхідність термінового її погашення;
- визначити необхідні заходи для забезпечення своєчасного погашення заборгованості за кредитом та процентами.

Якщо кредитним працівником, працівниками юридичної служби та служби безпеки банку виявлене порушення будь-яких умов, передбачених кредитним договором чи договором про іпотечний кредит, установою банку застосовуються санкції, передбачені в договорі.

Повернення кредитів здійснюється двома шляхами:

- в безготівковій формі - з поточного (карткового, депозитного) рахунку позичальника, переказами через підприємства зв'язку, установи банків, шляхом утримання коштів із заробітної плати, з поточного рахунку поручителя (гаранта), майнового поручителя, покупця заставленого майна чи судового виконавця, тощо;

- в готівковій формі - шляхом внесення позичальником або довіреною особою готівки у касу банку.

4.5. Особливості кредитування позичальника фізичної особи-приватного підприємця

Основними проблемами кредитних відносин з приватними підприємцями – фізичними особами є недостатність офіційної інформації для визначення реальних ризиків банку та відсутність у більшості таких позичальників кредитної історії.

Приватні підприємці не складають бухгалтерської та статистичної звітності. За діючим законодавством приватні підприємці подають звітність лише до податкових органів.

Обмеженість офіційної фінансової інформації має об'єктивні причини.

По-перше, згідно до чинного законодавства приватні підприємці не зобов'язані відкривати рахунки в банку та направляти через них свої грошові потоки.

По-друге, на приватних підприємців не поширюється дія затвердженого Постановою Правління НБУ 15.12.04р. № 637 «Про затвердження Положення про ведення касових операцій у національній валюті в Україні». Тому, у багатьох випадках, основні грошові потоки приватних підприємців проходять готівкою поза банківськими рахунками та офіційним обліком. Значна кількість підприємців, що працюють за фіксованим патентом та торгують на ринках товарами народного споживання, рахунки у банку не відкриває взагалі.

Можливість проводити без обмежень господарські розрахунки готівкою з одного боку виключає контроль з боку банка-кредитора за грошовими потоками приватного підприємця, але з другого боку фізична особа, платник

податку на додану вартість веде книгу обліку продажу та книгу обліку придбання товарів, в яких реєструються податкові накладні на відпущені та придбані товари (роботи, послуги), що дає можливість оцінити його платоспроможність.

По-третє, на вимогу банку працівник кредитного підрозділу оцінює фінансово-майновий стан бізнесу приватного підприємця, стан кредиторської та дебіторської заборгованості, прогнозує майбутній розвиток бізнесу, тенденції зміни обсягів і рентабельності виробництва, оборотності обігових коштів, тобто, визначає кредитоспроможність позичальника.

Через спрощену систему обліку неможливо розділити бізнес і сім'ю приватних підприємців, сімейний бюджет і бізнес-бюджет. Приватні підприємці використовують свою "касу" для сім'ї по мірі необхідності, в той же час ця "каса" може поповнюватись із коштів членів родини. На платоспроможність позичальників-приватних підприємців впливають також і зобов'язання (наприклад, по кредитах) членів родини.

Кредитоспроможність приватних підприємців в значній мірі залежить від обставин їх приватного життя: вік дітей (витрати на навчання, весілля, тощо), вік літніх членів родини та маленьких дітей (хвороби), і від інших обставин, які можуть вплинути на здатність позичальника вчасно відповісти за своїми обов'язками повернути кредит та відсотки.

Тому банк, оцінюючи кредитні ризики, має враховувати сімейний стан, вік, стан здоров'я, майновий стан самого підприємця та членів його родини, рівень його освіти.

З метою мінімізації своїх ризиків банк повинен отримати максимально різнопланову, повну та достовірну інформацію про бізнес, ділове та приватне оточення, соціальний статус, інші життєві обставини приватного підприємця, ділову та особисту репутацію та намагатись налагодити з ним довгострокові партнерські відносини, котрі дозволять накопичувати таку інформацію.

Перед укладенням кредитного договору банк надає приватному підприємцю в письмовій формі інформацію про умови кредитування, а також

детальний розпис сукупної вартості кредиту з урахуванням процентної ставки за ним, погашення основного боргу, вартості супутніх послуг (послуги нотаріуса, послуги страхових компаній, послуги реєстраторів за внесення даних про заставу в Державний реєстр обтяжень рухомого майна), а також інших фінансових зобов'язань.

Надання кредитів приватним підприємцям здійснюється для цільового кредитування конкретного заходу та для поповнення обігових коштів на здійснення поточної господарської діяльності.

Цільове призначення кредиту має відповідати видам діяльності, передбаченим свідоцтвом про державну реєстрацію суб'єкта підприємницької діяльності.

Кредит надається безготівково шляхом оплати з позичкового рахунку розрахункових документів позичальника на цілі, визначені у договорі або шляхом надання готівкових коштів з позичкового рахунку позичальника на цілі, визначені у договорі – у випадку надання кредиту готівкою.

Установи банку здійснюють надання кредитів в межах максимального права (ліміту) на видачу кредиту одному позичальнику – приватному підприємцю в доларовому вираженні або по курсу НБУ в гривні на дату розгляду заявки в розмірі до 300 000 доларів США.

Погашення позичальником заборгованості за кредитом здійснюється відповідно до графіку погашення кредиту за договором кредиту. Можливе дострокове погашення кредиту.

Нарахування відсотків за користування кредитом здійснюється щоденно за методом „факт/факт” виходячи із фактичної кількості днів у місяці та у році, на суму щоденного залишку заборгованості за кредитом, у валюті, в якій наданий кредит.

За наявності заборгованості по кредиту та відсотках за користування ним, встановлюється наступна черговість погашення позичальником заборгованості:

- в першу чергу сплаті підлягають нараховані, але не сплачені в строк відсотки;

- в другу чергу сплаті підлягають нараховані відсотки, строк сплати яких ще не сплинув;

- в третю чергу сплаті підлягає прострочена заборгованість за кредитом;

- в четверту чергу сплаті підлягає неустойка, передбачена договором.

Погашення позичальником заборгованості кожної наступної черги повинно відбуватися виключно після повного погашення заборгованості кожної попередньої черги.

Видача кредиту здійснюється за умови сплати позичальником разової комісії у розмірі, передбаченому кредитним договором, в день оформлення кредитної угоди.

Враховуючи складність прогнозу майбутньої кредитоспроможності позичальників - приватних підприємців, забезпеченню зобов'язань за кредитами необхідно приділяти особливу увагу.

При визначенні вартості майна, що передається в заставу, слід виходити з ринкової вартості.

Вартість майна та майнових прав заставодавця, оформлених у заставу, визначається за реальною (ринковою) вартістю, з урахуванням практичної складської реалізації майна у разі невиконання позичальником зобов'язань, і повинна бути достатньою для погашення позики, сплати відсотків за користування нею.

Заставодавець (позичальник або майновий поручитель) повинен бути власником майна, що прийнято у заставу, або мати право господарського володіння чи оперативного управління цим майном, що визначається статутом або відповідним чином оформленим дорученням.

До документів, що підтверджують право власності на майно, що передається у заставу відносяться:

- договори, за якими, відповідно до законодавства, передбачається перехід права власності, зокрема купівлі-продажу, обміну, дарування, довічного утримання, лізингу, предметом яких є нерухоме майно, про припинення права на аліменти для дитини у зв'язку з передачею права

власності на нерухоме майно, договори про задоволення вимог іпотекодержателя, договори про виділ у натурі частки нерухомого майна, про поділ нерухомого майна, що є в спільній частковій чи спільній сумісній власності;

- свідоцтва про право власності на частку в спільному майні подружжя, що видаються державними та приватними нотаріусами;

- свідоцтва про право на спадщину, видані державними нотаріусами;

- свідоцтва про придбання нерухомого майна з прилюдних торгів, на аукціонах з реалізації заставленого майна, видані державними та приватними нотаріусами;

- свідоцтва про право власності на об'єкти нерухомого майна, видані органами місцевого самоврядування та місцевими державними адміністраціями, органами приватизації наймачам квартир у державному житловому фонді, акти прийому-передачі;

- рішення судів, третейських судів про визнання права власності на об'єкти нерухомого майна, про встановлення факту права власності на об'єкти нерухомого майна;

- довідка-характеристика бюро технічної інвентаризації (для об'єктів виробничого та соціального призначення, тощо) або витяг з реєстру прав власності на нерухоме майно;

- державні акти про право колективної та приватної власності на землю;

- договори купівлі-продажу (разом з платіжними документами, накладними та митними деклараціями);

- балансова довідка (складська довідка);

- договори дарування;

- договір депозиту;

- договір про розподіл майна;

- технічний паспорт, свідоцтво про реєстрацію транспортного засобу (реєстрація автотранспорту – в Державній автоінспекції; для тракторів,

самохідних шасі, самохідних меліораторних та дорожньо – будівельних машин та тракторних причепів – в інспекції держтехнагляду), тощо.

Однією з найбільш прийнятних форм забезпечення зобов'язань є нерухомість. Так як, предметом іпотеки є нерухоме майно, документи, підтверджуючі право власності, повинні мати відмітку про реєстрацію в органах бюро технічної інвентаризації (якщо об'єкт підлягає такій реєстрації) або реєстраційне посвідчення та витяг з реєстру прав власності на нерухоме майно.

При наданні в іпотеку житла (квартири, житлового будинку, тощо), яке є власністю фізичної особи і неповнолітні діти є співвласниками цього житла надається рішення опікунської ради.

Предмет забезпечення має бути таким, що вільно відчужується (тобто не повинен бути під арештом, в податковій заставі, тощо) і за його рахунок може бути відшкодована заборгованість позичальника по кредитному договору.

Не можуть бути предметом застави:

- вимоги, що мають особистий характер, а також інші вимоги, застава яких забороняється законом (стаття 4 Закону України «Про заставу»);
- об'єкти державної власності, приватизація яких заборонена законодавчими актами, а також майнові комплекси державних підприємств та їх структурних підрозділів, що перебувають у процесі корпоратизації (стаття 14 Закону України «Про заставу», стаття 14 Закону України «Про іпотеку»);
- майно і кошти благодійних організацій (частина третя статті 19 Закону України «Про благодійництво та благодійні організації»);
- приватизаційні папери (стаття 5 Закону України «Про приватизаційні папери»);
- майно на примусову реалізацію якого діє мораторій.

Забороняється приймати в заставу:

- промислове та торгівельне обладнання в не експлуатаційному стані та морально застаріле;

- автомобілі в поганому технічному стані та моделі, які не користуються попитом;

- залежалі (понад 1 рік) запаси, товари, сировину і товари в обігу та переробці.

В окремих випадках, допускається прийняття в заставу майна, яке вже виступає в якості забезпечення виконання іншого зобов'язання.

Застосування в якості застави товарів в обігу або готової продукції здійснюється за умови, якщо:

- основним (переважним) видом діяльності позичальника є торгово-закупівельна діяльність (оптова і роздрібна торгівля), або виробництво товарів (продукції), які користуються широким попитом;

- товар, який пропонується в заставу може мати сертифікат якості;

- наявність предмету застави підтверджується складською довідкою та актом перевірки на місці;

- при пошкодженні або втраті застави товарів (продукції) для можливої зміни цієї застави у Законі про заставу визначені рівноцінні та рівнозначні ліквідні товари (продукція), які знаходяться в постійному обігу позичальника;

- поповнення або заміна застави при частковій її реалізації допускається лише рівноцінними та рівнозначним ліквідним товаром (продукцією) при погодженні з банком;

- прийняті в заставу товари повинні мати достатній термін реалізації;

- необхідно, по можливості, враховувати існуючі норми діючого законодавства, для того, щоб уникнути можливого арешту товарів (продукції), що ввезені з порушенням митних правил, вилучення їх з торгової мережі, як такі, що не відповідають існуючим нормам торгівлі, визнання судом недійсним договорів по їх купівлі – продажу, тощо.

Застосування даного виду забезпечення кредиту передбачає постійний (не рідше 1 разу на місяць) контроль банку за наявністю заставленого майна, а також за діяльністю позичальника на протязі дії кредитного договору.

Як правило, не допускається застосування цього виду застави при невинуватеному зростанні залишків готової продукції (товарів) на складі, дебіторської заборгованості, особливо простроченої.

Заміна предмета застави може здійснюватися тільки за згодою заставодержателя. У разі відчуження заставлених товарів заставодавець зобов'язаний замінити їх іншими товарами такої ж, або більшої вартості, що обумовлюється у Законі України «Про заставу».

Предмет застави, який залишається на збереженні у заставодавця, в обов'язковому порядку повинен бути застрахованим на користь банку в разі його псування, втрати, тощо (стаття 10 Закону «Про заставу»; стаття 8 Закону «Про іпотеку»).

Частиною договору застави рухомого майна може бути опис майна, що передається в заставу, який підписується сторонами і скріплюється печаткою банку та заставодавця.

В описі вказується:

- повне найменування майна;
- кількість одиниць та їх вартість;
- характеристика предмета застави: марка, модель, артикул, рік випуску, строк експлуатації, процент зношення, тощо.

В разі, якщо предмет застави (рухоме і нерухоме майно) знаходиться у спільній власності, необхідно отримати дозвіл співвласника майна (наприклад, по майну, яке є спільною власністю подружжя – письмова згода другого з подружжя) на передачу його у заставу (стаття 432 Цивільного Кодексу України, стаття 6 Закону України «Про заставу», стаття 6 Закону України «Про іпотеку»).

Якщо заставодавцем виступає майновий поручитель (стаття 11 Закону України «Про заставу», стаття 11 Закону України «Про іпотеку»), а не позичальник, в угоді повинно бути чітко визначено за кого саме, по якому договору та яким майном він відповідає перед банком.

Також, прийнятною формою забезпечення є заклад. При цьому, переданий банку предмет застави повинен бути застрахований в порядку, передбаченому чинним законодавством, та зберігатися в банку, нотаріальній конторі або на відповідному зберіганні у підприємства, яке незалежне від позичальника.

З метою збереження заставленого майна необхідно:

- по нерухомості (іпотека) та транспортних засобах – здійснювати нотаріальне посвідчення (стаття 13 Закону України «Про заставу», стаття 18 Закону України «Про іпотеку») договору застави;

- по нерухомому майну – здійснювати накладання заборони на його відчуження та внесення цих даних до єдиного Реєстру заборон на відчуження об'єктів нерухомого майна (за правилами, встановленими пп. 134,135, та 136 Інструкції «Про порядок вчинення нотаріальних дій нотаріусами України», яка затверджена Наказом Мін'юсту від 03.03.04 № 20/5);

- по рухомому майну – проводити його реєстрацію в Державному реєстрі обтяжень рухомого майна, відповідно до «Порядку ведення Державного реєстру обтяжень рухомого майна», який затверджений Постановою Кабінету Міністрів України від 05.07.04 р. № 830.

Перевага надається заставі власного майна позичальника, або майна 3-х осіб – майнових поручителів.

Кредити приватним підприємцям надаються під заставу. Бланкові кредити надаються лише в виключних випадках, і тільки із дозволу кредитного комітету, комісії, ради банку, в межах їх компетенції.

Приватні підприємці, що мають намір отримати кредит у банку, повинні задовольняти наступним вимогам:

- бажано бути клієнтом банку або відкрити рахунок у банку;
- вести облік та звітність своїх господарських операцій у відповідності з чинним законодавством;

- за оцінкою фінансового стану - відповідати класам А, Б, В..

Позичальнику, класифікованому за класом Г, кредит надається у випадку надання в заставу майнових прав на депозит, розміщений у банку;

- вести прибуткову діяльність;
- вести свій бізнес не менш 1 року;
- дотримуватись платіжної та звітної дисципліни;
- за наявності кредитної історії - мати позитивну кредитну історію, а також позитивну ділову та особисту репутацію.

Для вирішення питання про можливість отримання кредиту позичальник - приватний підприємець надає в банк необхідний пакет документів в залежності від кредитного проекту та запропонованого забезпечення.

Загальні та установчі документи:

- клопотання на отримання кредиту;
- анкета приватного підприємця;
- паспорт;
- довідки про присвоєння ідентифікаційного номеру платника податку;

- свідоцтва про державну реєстрацію;

в залежності від виду оподаткування:

- документ, що підтверджує взяття на податковий облік,
- свідоцтво про сплату єдиного податку;
- патент на право здійснення підприємницької діяльності на умовах фіксованої сплати прибуткового податку;
- торговий патент (спеціальний).

Звітні та фінансові документи:

- декларації про доходи за останні 4 квартали;
- звіт суб'єкта малого підприємництва – фізичної особи – платника єдиного податку за останні 4 квартали;
- довідка податкового органу про доходи приватного підприємця за останні 4 квартали;

- книга обліку доходів та витрат за останні 12 місяців ;
- книга обліку продажу та книгу обліку придбання товарів (для платників податку на додану вартість);
- довідка про користування банківськими позиками у минулому і своєчасність їх повернення;
- довідка з податкового органу про відсутність податкових боргів;
- довідка з податкового органу про відсутність податкової застави.
- розшифровки дебіторської та кредиторської заборгованості в розрізі контрагентів із зазначенням сум, дат виникнення та очікуваного погашення на останню звітну дату,
- довідка про рух коштів на поточних, валютних та інших рахунках підприємця в інших банках за останні 6 місяців. Обороти по рахунках і залишки на рахунках повинні бути підтверджені довідками банків, які обслуговують клієнта.

Комерційні документи:

- ліцензії або патенти по здійснюваних видах діяльності, що підлягають ліцензуванню або патентуванню;
- документи у підтвердження кредитної операції (контракти, угоди з постачальниками, покупцями, іншими контрагентами, рахунки-фактури, накладні, товарно-транспортні документи, акти прийому-передачі, платіжні документи, вантажно-митні декларації, тощо);
- господарські договори стосовно поточної виробничої діяльності, доходом від якої передбачається погашення кредиту (договори оренди, лізингу, закладу, договори про спільну діяльність, документи про право володіння або користування земельними ділянками, тощо).

Копії документів мають бути посвідчені нотаріально або органом, що надав відповідний документ.

Документи з позначкою надаються в оригіналі, котрі після копіювання та перевірки відповідальним працівником банку повертаються приватному підприємцю.

Банк здійснює контроль за виконанням позичальниками умов кредитного договору, цільовим використанням кредиту, своєчасним і повним його погашенням і сплатою відсотків по ньому. При цьому банк протягом усього строку дії кредитного договору підтримує ділові контакти з позичальником, здійснює перевірки стану збереження заставленого майна.

У період дії кредитного договору щоквартально здійснюється аналіз діяльності приватного підприємця (на підставі книги обліку доходів та витрат, книги обліку продажу та придбання товарів), його фінансового стану. При цьому можуть бути використані всі види фінансової та іншої інформації, одержаної від позичальника, інших джерел, а також висновки аудиторських організацій про фінансовий стан позичальника.

Перевірки на місці наявності та стану збереження заставленого майна здійснюються на предмет відповідності попередньо встановленої заставної вартості:

- по нерухомості (щоквартально);
- по товарах в обігу (щомісячно);
- по автотранспорту (щомісячно);
- обладнанню (щомісячно).

Якщо результати систематичного контролю свідчать про погіршення фінансового стану позичальника і можливість затримки у розрахунках по кредиту, то питання виконання умов договору підлягає розгляду керівництвом позичальника і банку. В таких випадках позичальнику може бути запропоновано розглянути можливість скорочення видатків, прискорення реалізації продукції, реалізації надлишків матеріальних цінностей чи застави, збільшення інших надходжень, стягнення дебіторської заборгованості, тощо.

У разі погіршення фінансово-господарського стану позичальника, ухилення від контролю банку, недостовірності звітності, несвоєчасного повернення раніше одержаного кредиту, а також у випадку, коли наданий кредит виявляється незабезпеченим, термін повернення кредиту буде вважатись таким, що настав, що є підставою для стягнення всіх коштів у межах

зобов'язань позичальника за кредитним договором у встановленому чинним законодавством порядку.

У разі несвоєчасного погашення боргу за кредитом та сплати процентів при відсутності домовленості про відстрочення погашення кредиту банк має право на застосування штрафних санкцій у розмірах, передбачених кредитним договором.

У разі відмови позичальника від сплати боргів банк стягує борги в претензійно-позовному порядку. Претензійно-позовну роботу по стягненню боргів ведуть працівники юридичної служби відповідної установи банку, а в разі відсутності такої в установі банку ця робота здійснюється працівниками кредитного підрозділу.

Загальне керівництво і контроль за додержанням вимог щодо оформлення, надання та своєчасного погашення кредиту і відсотків покладається на керівників установ банку та структурних підрозділів.

4.6. Робота з проблемними споживчими кредитами

Споживчі кредити вважаються проблемними, як з настанням строку повернення кредиту, так і до настання цього строку за умови набуття кредитною заборгованістю відповідних ознак. Основним такими ознаками є:

- в разі смерті позичальника, вступу в законну силу рішення про оголошення його померлим або визнання його безвісно відсутнім;
- в разі вступу в законну силу рішення про визнання позичальника недієздатним;
- в разі виїзду за межі України на постійне місце проживання;
- в разі неповернення впродовж 7 днів кредиту або його частини після закінчення встановленого строку;
- в разі неповернення кредиту при завершенні терміну пролонгації;
- при наявності простроченої заборгованості понад 30 днів по нарахованих відсотках за строковим кредитом;
- при несплаті в строк відсотків за пролонгованим кредитом;

- при встановленні нецільового використання кредиту в повній або частковій сумі та відмові добровільно повернути визначену суму боргу (кредит, відсотки, штрафні санкції тощо) протягом 30 календарних днів з дня направлення претензії;
- проведення, без погодження з банком, реалізації (повної або часткової) застави, без направлення коштів на повернення боргу банку, та відмові у здійсненні заміни або в разі відсутності майна для заміни;
- порушення позичальником інших умов договору кредиту та відмові у добровільному достроковому виконанні зобов'язань за цим договором;
- при отриманні інформації, що до позичальника поданий позов до суду (заведена судова справа);
- порушення проти позичальника кримінальної справи;

При набутті кредитною заборгованістю фізичної особи одного з цих критеріїв, вона вважається проблемною.

На практиці банк може враховувати додаткові ознаки при яких споживчий кредит переходить до класу проблемних, а саме:

-несвоєчасність перерахувань заробітної плати на поточний (вкладний) рахунок при його наявності в банку;

- отримання офіційної інформації щодо серйозного погіршення стану здоров'я позичальника;

-отримання офіційної інформації щодо намірів позичальника виїхати за кордон на постійне місце проживання;

-отримання офіційної інформації щодо виїзду або планування виїзду в довготривале відрядження, в т.ч. за кордон;

-отримання інформації щодо зміни сімейного стану (розірвання шлюбу, виникнення додаткових витрат тощо).

Робота по поверненню “проблемної” заборгованості поділяється на наступні етапи:

„1” Організаційний;

„2” Робота з боржником по добровільному поверненню “проблемної” заборгованості;

„3” Направлення документів для отримання виконавчого документу;

„4” Направлення та супроводження примусового виконання виконавчих документів.

«1» –Організаційний етап

У разі віднесення кредиту до категорії проблемних або прийняття кредитним комітетом рішення про примусове стягнення боргу кредитна служба протягом 3-х робочих днів з дня віднесення кредиту до категорії проблемних або з дня отримання витягу з протоколу кредитного комітету складає довідку про історію кредиту. Супроводження кредиту по нарахуванню відсотків, формування резервів під кредитні ризики здійснюється кредитною службою.

Керівник підрозділу протягом 2-х робочих днів з дня віднесення кредиту до категорії проблемних або з дня отримання витягу з протоколу кредитного комітету заводить наглядову справу.

В подальшому всі матеріали (плани, документи) про проведену роботу знаходяться в наглядовій справі.

Працівник банку (управління/відділу/ сектору), який, відповідно до своїх службових обов’язків здійснює моніторинг кредитування фізичних осіб несе відповідальність за належне виконання заходів по поверненню заборгованості за “проблемним” споживчим кредитом.

В разі набуття заборгованістю ознак „проблемної”, відповідальному працівнику кредитного підрозділу, який здійснює моніторинг кредитного проекту необхідно скласти план роботи щодо погашення боргу, який затверджується (погоджується) керівником структурного підрозділу та керівником (заступником) установи банку та приступити до безпосереднього виконання запланованих заходів.

План повинен містити детальний перелік заходів по примусовому стягненню заборгованості за кредитом.

«2» Робота з боржником по добровільному поверненню "проблемної" заборгованості

Якщо вартість ліквідного заставленого майна в повній мірі забезпечує вимоги банку за кредитним договором, повернення "проблемної" заборгованості здійснюється шляхом продажу заставленого майна за згодою заставодавця з направленням коштів на рахунок банку.

Повернення "проблемної" заборгованості здійснюється шляхом продажу позичальником (за допомогою банку) іншого майна з перерахуванням коштів в рахунок повного (часткового) погашення заборгованості.

У разі наявності у позичальника ліквідних платоспроможних поручителів фізичних або юридичних осіб, з ними проводиться робота по перерахуванню банку (за договорами поруки, переводу боргу та ін.) заборгованості в рахунок повного (часткового) повернення заборгованості позичальника.

«3» Направлення документів для отримання виконавчого документу

Проведення претензійної роботи проводиться незалежно від наявності укладених угод в забезпечення виконання зобов'язань позичальником за кредитним договором або домовленостей з позичальником (поручителем тощо) про реалізацію предмету застави чи повернення боргу.

Відповідальна особа юридичного підрозділу протягом 3-х робочих днів, з дня затвердження керівником плану заходів по поверненню заборгованості, з дотриманням вимог Цивільного та Господарського кодексів України готує претензію та надає її на підпис уповноваженій особі. Претензія уповноваженою особою підписується протягом 2-х робочих днів з дня її отримання. Розрахунок заборгованості за кредитним договором, на запит відповідальної особи юридичної служби, надається кредитною службою протягом 2-х робочих днів.

Протягом 2-х робочих днів з дня отримання підписаної керівником претензії, працівник юридичного підрозділу надсилає претензію позичальнику, поручителю або гаранту рекомендованим або цінним листом, чи вручає під розписку.

При частковому визнанні позичальником претензії, на суму не визнаної по претензії, працівник юридичного підрозділу готує позовну заяву про стягнення заборгованості за кредитним договором та надає її на підпис уповноваженій особі. Позовна заява повинна містити найменування та адреси господарського суду, сторін, ціну позову, зміст позовних вимог, виклад обставин, на яких ґрунтуються вимоги та документи, що їх підтверджують, розрахунок сум позову та законодавство, на підставі якого подається позов.

При умові наявності нотаріально посвідченого договору застави, укладеного в забезпечення виконання зобов'язань по кредитному договору, для вчинення виконавчого напису нотаріусом, працівник юридичного підрозділу протягом 3-х робочих днів, з дня затвердження керівником плану заходів по поверненню заборгованості, готує та за підписом уповноваженої особи направляє нотаріусу заяву про вчинення виконавчого напису з додатками:

- оригінал договору застави;
- розрахунок заборгованості за кредитним договором за підписом уповноваженої особи, який по запиту працівника юридичного підрозділу, надається кредитною службою протягом 2-х робочих днів;
- копії кредитного договору та додаткові угоди до нього.

По закінченню строку наданого нотаріусом позичальнику для добровільного погашення заборгованості (при умові надання такого), працівник юридичного підрозділу надає в бухгалтерський підрозділ банку документи для проведення сплати державного мита та оплати послуг нотаріуса, пов'язаних з вчиненням виконавчого напису. Після оплати державного мита відповідальна особа юридичного підрозділу отримує у нотаріуса виконавчий напис про звернення стягнення на заставлене майно.

Протягом 2-х робочих днів з дня отримання виконавчого напису нотаріусу, працівник юридичної служби готує заяву про відкриття виконавчого провадження та за підписом уповноваженої особи направляє її на примусове виконання в державну виконавчу службу з оригіналом виконавчого напису

вчиненого на оригіналі (копії - при частковому стягненні заборгованості) договору застави.

Позовна заява підписується уповноваженою особою банку та протягом 2-х робочих днів з дня її отримання працівником юридичного підрозділу подається до відповідного судового органу.

Протягом 2-х днів з дня отримання виконавчого документу, працівник юридичного підрозділу готує заяву про відкриття виконавчого провадження та за підписом уповноваженої особи направляє її на примусове виконання в державну виконавчу службу з оригіналом виконавчого документу.

Всі процесуальні документи, що стосуються судового розгляду та виконавчого провадження готуються відповідальною особою юридичної служби.

«4» Направлення та супроводження примусового виконання виконавчих документів

У разі повернення державною виконавчою службою виконавчого документу без виконання або з частковим його виконанням в зв'язку з відсутністю коштів на рахунку боржника, працівник юридичного підрозділу протягом 2-х робочих днів готує клопотання про зміну способу виконання рішення до відповідного судового органу та надає його на підпис уповноваженій особі. Клопотання уповноваженою особою підписується протягом 2-х робочих днів з дня його отримання.

Протягом 2-х робочих днів з дня отримання підписаного керівником клопотання, працівник юридичного підрозділу направляє його до відповідного судового органу.

Після отримання виконавчого документу відповідальна особа юридичного підрозділу готує заяву про відкриття виконавчого провадження та за підписом уповноваженої особи направляє її на примусове виконання в державну виконавчу службу (надалі ДВС) разом з оригіналом виконавчого документу.

В залежності від того по якому виду споживчого кредиту виникає проблемна заборгованість відповідно й буде різнитися робота банку. Так,

зокрема, особливість роботи щодо повернення проблемної заборгованості за кредитами, виданими на придбання товарів тривалого використання, на оплату послуг полягає у наступному. Через 5 календарних днів з дати винесення на рахунок простроченої заборгованості кредитний підрозділ зобов'язаний на протязі 15 календарних днів обдзвонювати позичальника, який не погасив заборгованість, з проміжком у 5 днів, по вказаних в анкеті контактних телефонах. Якщо заборгованість не погашена протягом 20 календарних днів, кредитний підрозділ направляє письмове повідомлення - рекомендований лист позичальнику та у разі наявності – поручителю. В разі наявності часткової або повної простроченої заборгованості та відсотків в термін більше 30 днів та при винесенні 2-го траншу кредиту на рахунок простроченої заборгованості кредитний підрозділ сповіщає в усній формі службу банківської безпеки про факт виникнення простроченої заборгованості та інформує про результати бесіди з боржником. При неможливості встановлення місцезнаходження позичальника, через 15 днів з початку спроб встановлення контакту з позичальником, кредитний підрозділ сповіщає в усній формі службу банківської безпеки про відсутність позичальника за реквізитами, вказаними у анкеті та інформує про результати бесіди з боржником. Служба банківської безпеки протягом 10 днів з дати отримання повідомлення від кредитного підрозділу, проводить співбесіду з позичальником на предмет погашення заборгованості, у разі негативного результату цього заходу надає письмовий висновок щодо результатів переговорів, який зберігається у кредитній справі.

У разі повідомлення кредитним підрозділом про неможливість встановлення місцезнаходження позичальника, служба банківської безпеки з дня отримання цього повідомлення здійснює розшук позичальника за місцем роботи, через родичів та іншими наявними способами, а також проводить роботу з родичами позичальника на предмет погашення заборгованості.

При наявності 2-х несплачених платежів працівник юридичного підрозділу направляє позичальнику рекомендований лист-претензію про дострокове повернення заборгованості по кредитному договору. При наявності двох

чергових несплачених платежів за кредитом та процентами протягом 3-х днів з дня отримання висновку служби банківської безпеки щодо негативного результату переговорів з позичальником та його родичами чи відсутністю будь-яких контактів за вказаними у анкеті реквізитами, працівник юридичного підрозділу направляє рекомендований лист позичальнику з повідомленням про дострокове повернення заборгованості по кредитному договору, а у разі наявності – і поручителю (крім випадку прострочення останнього траншу).

При виникненні проблемної заборгованості банком по кредитах, наданих на інвестування в житлове будівництво, на купівлю житла та інші цілі, що забезпечені нерухомим майном, майновими правами на майбутню нерухомість банком будуть застосовуватися наступні дії:

- направляє інформацію про виникнення проблемної заборгованості по кредиту, наданому для інвестування в житлове будівництво та/або купівлю нерухомого майна або інші цілі, що забезпечені нерухомим майном або майновими правами на майбутню нерухомість, у підрозділ банківської безпеки для перевірки останніми майнового стану боржника, наявності обставин, які можуть негативно вплинути на його платоспроможність, та підрозділ по оцінці заставленого майна для перевірки стану об'єкту нерухомості, який є об'єктом кредитування (забезпечення), юридичному підрозділу.

Працівник юридичного підрозділу:

-отримує витяг з державного реєстру іпотек щодо об'єкту нерухомості, переданого у іпотеку банку (у разі необхідності);

-направляє (рекомендованим або цінним листом) вимогу до боржника та іпотекодавця (заставаодавця) про дострокове виконання основного зобов'язання та відшкодування збитків.

Якщо протягом 30 днів зустріч з боржником або іпотекодавцем (заставаодавцем) відбулася, і останній запропонував прийнятні для банку умови позасудового врегулювання проблеми погашення боргу, працівник кредитної служби складає письмовий висновок про можливість укладення з боржником

(іпотекодавцем) договору про задоволення вимог іпотекодержателя або інших договорів щодо добровільного погашення заборгованості.

Висновок подається працівником кредитного підрозділу на розгляд кредитного комітету установи банку.

В разі згоди кредитного комітету установи банку із пропозиціями щодо шляхів погашення заборгованості, викладеними у висновку, працівник кредитної служби готує необхідні договори, організовує їх підписання позичальником (іпотекодавцем) та передає на підпис уповноваженій особі банку.

Контроль за виконанням додаткових угод здійснюється працівником кредитної служби банку до повного погашення проблемної кредитної заборгованості.

Практикум

Запитання для самоконтролю

1. Що таке споживчий кредит?
2. Назвіть форми споживчого кредиту.
3. Дайте характеристику основних видів споживчого кредиту.
4. Перерахуйте основні принципи кредитування населення.
5. Назвіть основні умови кредитування банками фізичних осіб.
6. Які вимоги ставляться до позичальника –фізичної особи?
7. При яких умовах не здійснюється кредитування банками фізичних осіб.
8. Охарактеризуйте порядок оформлення і видачі споживчого кредиту.
9. Що таке кредитна угода?
10. За яких умов складається кредитна угода?
11. Особливості довгострокового кредитування фізичних осіб банківськими установами.
12. Особливості кредитування банками фізичних осіб - підприємців.
13. Як здійснюється нарахування процентів за кредит?

14. Особливості визначення кредитоспроможності індивідуального позичальника.

15. Які особливості погашення споживчого кредиту?

16. Як банк здійснює контроль за своєчасністю та цільовим використанням споживчого кредиту.

Питання для розгляду

1. Економічний зміст споживчого кредиту.
2. Соціально-економічне значення споживчого кредиту.
3. Види споживчого кредиту, їх характеристика.
4. Принципи та умови кредитування населення.
5. Характеристика основних підходів до визначення кредитоспроможності індивідуального позичальника.
6. Порядок оформлення і видачі позик населенню.
7. Кредитна угода, її зміст.
8. Методи та строки погашення споживчого кредиту.
9. Порядок визначення та нарахування процентів за споживчий кредит.
10. Контроль за своєчасністю погашення та цільовим використанням позичок.
11. Особливості кредитування населення на будівництво та купівлю нерухомості.
12. Сучасний стан та проблеми у сфері споживчого кредитування.
13. Порядок кредитування банками фізичних осіб-підприємців.
14. Робота із проблемними споживчими кредитами.
15. Шляхи вдосконалення кредитування населення.

Темі рефератів

1. Економічний зміст та соціально-економічне значення споживчого кредиту.
2. Процентна політика в сфері споживчого кредитування.

3. Перспективи розвитку довгострокового кредитування населення в Україні.
4. Зарубіжний досвід кредитування індивідуальних позичальників.
5. Порівняльна характеристика методів визначення кредитоспроможності індивідуального позичальника в Україні та закордоном.
6. Шляхи вдосконалення банківського кредитування населення.

Тестові завдання

1. Кредити фізичним особам надаються шляхом:
 - а) видачі готівки з каси банку;
 - б) перерахування коштів на поточний рахунок позичальника згідно його розпорядження;
 - в) перерахування коштів на рахунки юридичних осіб згідно розпорядження позичальника;
 - г) встановлення кредитного ліміту під пластикову картку.
2. Бланковий кредит це:
 - а) кредит під заставу цінних паперів;
 - б) кредит без забезпечення;
 - в) кредит під заставу майнових прав;
 - г) державний кредит.
3. Споживчий кредит в іноземній валюті надається:
 - а) готівкою через касу банку або касу відділення банку;
 - б) перерахуванням коштів на поточний рахунок позичальника згідно його розпорядження;
 - в) перерахуванням коштів на рахунок юридичних осіб згідно розпорядження позичальника;
 - г) не надається.
4. Яким чином можна використати кредитні кошти в національній валюті з карткового рахунку?
 - а) отримати готівку в банкоматі;
 - б) отримати готівку в касі банку;

- в) перерахувати кошти на інший рахунок;
- г) розрахуватися в торговій мережі за товари та послуги.

5. Хто може отримати споживчий кредит:

- а) громадяни України;
- б) резиденти України;
- в) нерезиденти України;
- г) неповнолітні.

6.3 якою періодичністю здійснюється нарахування відсотків за споживчими кредитами:

- а) щоденно;
- б) щомісячно;
- в) щоквартально;
- г) згідно умов кредитного договору.

7. Яке забезпечення споживчих кредитів приймається до уваги при розрахунку резервів:

- а) застава майна позичальника;
- б) застава майна інших юридичних та фізичних осіб;
- в) порука інших фізичних та юридичних осіб;
- г) страхування фінансових ризиків.

8. Як часто складається акт перевірки заставного майна позичальника:

- а) одноразово при наданні кредиту;
- б) один раз на протязі календарного року;
- в) щоквартально;
- г) щомісячно.

9. Чи повинен банк обов'язково укладати договір про співпрацю з магазином для здійснення кредитування фізичних осіб на придбання товарів народного споживання цього магазину?

- а) так;
- б) ні.

10. Чи може фізична особа, перебуваючи за кордоном, погасити валютний кредит?

- а) може погасити;
- б) не може погасити;
- в) може якщо це передбачено кредитним договором;
- г) може якщо передбачено інструктивними матеріалами.

11. Якими документами оформлюється видача кредиту у безготівковому вигляді фізичним особам ?

- а) платіжне доручення, підписане уповноваженим працівником дирекції;
- б) розпорядження клієнта;
- в) платіжне доручення, підписане уповноваженими працівниками дирекції/філіалу та розпорядження клієнта;
- г) видатковий ордер.

12. Кредитні лінії в іноземній валюті відкриваються позичальникам за допомогою:

- а) дебетової картки;
- б) кредитової картки;
- в) будь-якої платіжної картки;
- г) кредитної картки міжнародних платіжних систем.

13. Короткотерміновий кредит, фіксований за розміром, який забезпечується рухомим майном або фінансовими правами, які можна легко реалізувати це:

- а) іпотечний кредит;
- б) ломбардний кредит;
- в) овердрафт;
- г) револьверний кредит.

14. Вид кредитних відносин з приводу надання кредитів під заставу виключно нерухомого майна:

- а) іпотечний кредит;
- б) ломбардний кредит;

- в) овердрафт;
- г) револьверний кредит.

15. Метод кредитування, за якого банк у межах узгодженого ліміту здійснює платежі за клієнта на суму, що перевищує залишок коштів на його поточному рахунку:

- а) іпотечний кредит;
- б) ломбардний кредит;
- в) овердрафт;
- г) револьверний кредит.

Задачі

Задача 1. Банк надає позику сумою 10 тис. грн. під 12% річних за плаваючою ставкою. Після двох місяців ставка зросла до 18%, а через 6 місяців від дати видачі – збільшилась до 24%. Обчислити яку суму повинен повернути позичальник банку через рік після надання йому позики.

Розв'язок

1) процентна за перші два місяці становить 12% від суми 1000 грн. = $(10000 \text{ грн.} \times 12\% \times 2 \text{ місяці}) : (12 \text{ місяців} \times 100\%) = 200 \text{ грн.};$

2) процентна ставка за чотири наступні місяці становить 20% від суми 10000 грн. = $(10000 \text{ грн.} \times 18\% \times 4 \text{ місяці}) : (12 \text{ місяців} \times 100\%) = 600 \text{ грн.};$

3) процентна ставка за останні шість місяців становить 24% від суми 10000 грн. = $(10000 \text{ грн.} \times 24\% \times 6 \text{ місяців}) : (12 \text{ місяців} \times 100\%) = 1200 \text{ грн.};$

4) сума відсотків за користування позикою = 200 грн. + 600 грн. + 1200 грн. = 2000 грн.

Відповідь: сума відсотків за користування позикою становить 2000 грн.

Задача 2. Позику в сумі 200 тис. грн. було надано 01.04.2009 року, термін погашення – 01.04.2010 року, ставка відсотку – 20%. Розрахуйте суму відсотків, яку сплатить клієнт, якщо погашення основної суми позики відбувається щоквартально рівними частинами? Визначити загальний розмір боргу клієнта банку.

Розв'язок

Погашення позики відбувається щоквартально рівними частинами, що означає поступове та рівномірне зменшення суми заборгованості позичальника, на яку нараховуються відсотки. Знаходимо величину щоквартальної частини повернення основної суми позики: термін кредитування 1 рік складається з 4-х кварталів, отже в кінці кожного кварталу клієнт повинен повертати по 1/4 основної суми кредиту, що становить 50 тис. грн. (200000 грн. : 4 квартали).

1) відсотки за перший квартал = $(200000 \text{ грн.} \times 20\% \times 3 \text{ місяці}) : (12 \text{ місяців} \times 100\%) = 10000 \text{ грн.};$

2) відсотки за другий квартал = $(200000 \text{ грн.} - 50000 \text{ грн.}) \times 20\% \times 3 \text{ місяці} : (12 \text{ місяців} \times 100\%) = (150000 \text{ грн.} \times 20\% \times 3 \text{ місяці}) : (12 \text{ місяців} \times 100\%) = 7500 \text{ грн.};$

б) відсотки за третій квартал = $(200000 \text{ грн.} - 50000 \text{ грн.} - 50000 \text{ грн.}) \times 20\% \times 3 \text{ місяці} : (12 \text{ місяців} \times 100\%) = (100000 \text{ грн.} \times 20\% \times 3 \text{ місяці}) : (12 \text{ місяців} \times 100\%) = 5000 \text{ грн.};$

7) відсотки за четвертий квартал = $(200000 \text{ грн.} - 50000 \text{ грн.} - 50000 \text{ грн.} - 50000 \text{ грн.}) \times 20\% \times 3 \text{ місяці} : (12 \text{ місяців} \times 100\%) = (50000 \text{ грн.} \times 20\% \times 3 \text{ місяці}) : (12 \text{ місяців} \times 100\%) = 2500 \text{ грн.};$

8) сума відсотків, яку сплатить клієнт за весь період = $10000 \text{ грн.} + 7500 \text{ грн.} + 5000 \text{ грн.} + 2500 \text{ грн.} = 25000 \text{ грн.};$

9) загальний розмір боргу клієнта банку = $200000 \text{ грн.} + 25000 \text{ грн.} = 225000 \text{ грн.}$

Відповідь: сума відсотків, яку сплатить клієнт за весь період, становить 25000 грн., загальний розмір боргу клієнта банку – 225000 грн.

Задача 3. Банк надає позику сумою 5 тис. грн. під 24% річних за плаваючою ставкою. Після двох місяців ставка зросла до 28%, а через 6 місяців від дати видачі – збільшилась до 30%. Обчислити яку суму повинен повернути позичальник банку через рік після надання йому позики.

Розв'язок

1) відсотки за перші два місяці = $(5000 \text{ грн.} \times 24\% \times 2 \text{ місяці}) : (12 \text{ місяців} \times 100\%) = 200 \text{ грн.};$

2) відсотки за наступні чотири місяці = $(5000 \text{ грн.} \times 28\% \times 4 \text{ місяці}) : (12 \text{ місяців} \times 100\%) = 466,67 \text{ грн.};$

3) відсотки за третій квартал = $(5000 \text{ грн.} \times 30\% \times 6 \text{ місяці}) : (12 \text{ місяців} \times 100\%) = 750 \text{ грн.};$

4) сума відсотків, яку сплатить клієнт за весь період (за один рік) = $200 \text{ грн.} + 466,67 \text{ грн.} + 750 \text{ грн.} = 1416,67 \text{ грн.};$

5) сума, яку повинен повернути позичальник банку через рік після надання йому позики, = $5000 \text{ грн.} + 1416,67 \text{ грн.} = 6416,67 \text{ грн.}$

Відповідь: сума, яку повинен повернути позичальник банку через рік після надання йому позики, становить 6416,67 грн.

Задача 4. Кредит для купівлі автомобіля вартістю 65000 грн. відкрито на 5 років під 11%. Початковий внесок покупця – 10 тис. грн., а решта боргу буде сплачуватись щомісячно протягом усього терміну кредитної угоди. Розрахуйте суму щомісячних платежів позичальника. Визначте загальну суму відсотків, що сплатить позичальник банку за п'ять років та загальний розмір боргу клієнта банку.

Розв'язок

1) сума кредиту з врахуванням початкового внеску покупця = $65000 \text{ грн.} - 10000 \text{ грн.} = 55000 \text{ грн.};$

2) сума відсотків за рік = $(55000 \text{ грн.} \times 11\%) : 100\% = 6050 \text{ грн.};$

3) сума відсотків за місяць = $6050 \text{ грн.} : 12 \text{ місяців} = 504,17 \text{ грн.};$

4) загальна сума відсотків, що сплатить позичальник банку за п'ять років = $6050 \text{ грн.} \times 5 \text{ років} = 30250 \text{ грн.};$

5) загальний розмір боргу клієнта банку = $55000 \text{ грн.} + 30250 \text{ грн.} = 85250 \text{ грн.}$

Відповідь: сума відсотків за місяць становить 504,17 грн., за п'ять років – 30250 грн., а загальний розмір боргу клієнта банку – 85250 грн.

Задача 5. Кредит у сумі 100 тис. грн. було отримано 10.07.2009 р., термін дії кредитної угоди 2 роки, ставка відсотку за користування кредитом 25%. Яку суму відсотків сплатить клієнт? Визначте загальний розмір боргу клієнта банку.

Розв'язок

1)сума відсотків за один рік = $100000 \text{ грн.} \times 25\% : 100\% = 25000 \text{ грн.};$

2)сума відсотків за два роки = $25000 \text{ грн.} + 25000 \text{ грн.} = 50000 \text{ грн.};$

3)загальний розмір боргу клієнта банку = $100000 \text{ грн.} + 50000 \text{ грн.} = 150000$
грн.

Відповідь: сума відсотків, яку сплатить клієнт становить 50000 грн., загальний розмір боргу клієнта банку – 150000 грн.

Розділ 5

Роздрібні розрахункові послуги

5.1. Загальна характеристика роздрібних розрахункових послуг. Види роздрібних платежів

Самий великий масив трансакцій в національних платіжних системах пов'язаний із роздрібними платежами. В багатьох країнах із розвинутою ринковою економікою і банківською системою. Частка розрахунків готівкою в сукупному грошовому обороті не перевищує 3-8%. Це досягається в результаті переведення доходів фізичних осіб на рахунки в банках. Заробітну плату готівкою у США, Англії, Франції, Канаді отримують, відповідно 1; 10; 10 і 5% населення. Розрахунки за товари і послуги в цих країнах в основному здійснюються у безготівковій формі із використанням чеків, переказів, кредитних карток.

В Україні безготівковий платіжний оборот є основним і становить близько 72%. Однак кошти, які перебувають в особистісному володінні населення, становлять незначну його частину.

Поява нових видів фінансових послуг і технологій в міжнародній практиці призвело до спеціалізації платіжних систем на великих строкових і малих безстрокових платежах. Більша частина трансакцій на дрібні суми пов'язана із роздрібними платежами, розрахунки по яких, як правило, здійснюються автоматизованими кліринговими системами. Розвиток роздрібних платежів сприяв появі платіжної інфраструктури і роздрібних платіжних послуг і, як наслідок, скорочення готівкового грошового обігу.

Роздрібні платежі – це термін, який характеризує усі платежі, які не включені у визначення платежів на крупні суми. Роздрібні платежі є в основному споживчими платежами, а також визначаються як платежі між різними споживачами, підприємствами і державними органами із порівняно невеликою вартістю і строковістю.

Часто роздрібні платежі це платежі, однією із сторін яких є фізична особа, тобто вона є ініціатором проведення таких розрахунків. Роздрібні платіжні послуги охоплюють велику кількість невеликих за розміром платежів кінцевих споживачів товарів і послуг торговельних організацій та підприємств сфери послуг, тобто платежі по кредитних, депозитних операціях, операціях з цінними паперами, що здійснюються безготівковим шляхом.

З розвитком роздрібною банківського бізнесу формується відповідний його сегмент – це система роздрібних платежів. Система роздрібних платежів представляє собою мережу і повинна розглядатися як механізм інституційних та інфраструктурних домовленостей для трансакцій, клірингу, розрахунків.

Роздрібні розрахункові послуги передбачають організацію обігу засобів платежу і платіжних інструментів, застосування платіжних технологій, способів розрахунків і механізму переказу коштів на певному ринковому сегменті між суб'єктами економічних відносин, одним із яких є фізичні особи. Платежі які здійснюються фізичними особами мають ряд особливостей:

- захищені законом про права споживачів;
- не обмежуються готівковими грошима;
- не пов'язані із підприємницькою діяльністю;
- можуть здійснюватися із відкриттям або без відкриття рахунку;
- можуть здійснюватися як банками, так і небанківськими установами.

Перевагами безготівкових платежів на роздрібному ринку є безпека, доступність, оперативність, низька вартість і зручність. Своєчасність здійснення платежів і безперебійність переказу коштів формує довіру населення до безготівкових платежів.

Роздрібним платіжним послугам притаманні наступні особливості:

- велика кількість учасників і користувачів платіжною системою;
- велика кількість платежів і трансакцій;
- широкий спектр платіжних інструментів;
- екстенсивна обробка платіжної інформації і кліринга;
- здійснення платежів у місцях продаж або ж через віддалений доступ;

- здійснення платіжних послуг як супутніх при здійсненні депозитних, кредитних та інших роздрібних банківських послуг;
- використання мережі поза банківського розрахункового обслуговування фізичних осіб через платіжні термінали і пункти прийому платежів в торгівельних точках;
- наявність великої кількості прямих та непрямих учасників розрахунків.

На сьогоднішній день в якості засобів платежу при здійсненні роздрібних платежів застосовуються готівкові гроші (банкнота і розмінна монета), депозитні гроші, чеки, банківські перекази, а також електронні гроші. Кожний засіб платежу має свої особливості, які дозволяють йому зайняти певне положення на ринку роздрібних платіжних послуг.

Розглянемо особливості кожного із платіжного засобу:

- готівкові гроші – емітуються центральним банком у вигляді банкнот і розмінної монети і є законним платіжним засобом;
- депозитні гроші – різні механізми доступу до банківського рахунку. У відповідності до такого механізму розрізняють:
 - інтернет-банкінг – механізм управління власним поточним рахунком на основі протоколів взаємодії, визначених банком, і традиційних механізмів клірингу, які використовуються банками або платіжними провайдерами;
 - банківські картки – механізм доступу до спеціальних рахунків, які відкриваються банками при використанні протоколів взаємодії і кліринга, і які розвиваються і підтримуються міжнародними і національними платіжними системами;
- електронні гроші – «зберігаюча» електронно-грошова вартість, представлена вимогою до емітента, яка випускається при отриманні грошових коштів емітентом для здійснення платежів і яка приймається в якості засобу платежу іншими закладами, які

відрізняються від емітента «електронних грошей». Даний різновид платіжних засобів включає в себе:

- електронні гаманці – перезагрузочні багатоцільові передоплачені картки, які зберігають електронну вартість, яка використовується для здійснення роздрібних платежів. Електронні гаманці випускаються у закрито циркулюючих системах, особливістю яких є те, що в них відсутня можливість багатократних переказів однієї і тієї ж вартості між агентами;
- мережеві гроші – передоплачений продукт, який дозволяє використовувати кошти за допомогою спеціального програмного забезпечення. Дане програмне забезпечення може бути розміщене як на комп'ютері користувача, так і на віддаленому сервері, а трансакції здійснюються за допомогою телекомунікаційних мереж;
- мобільні гроші – передоплачений продукт, який дозволяє використовувати кошти шляхом контакту телефону і відповідного терміналу, поповнення коштів і оновлення необхідного програмного забезпечення здійснюється по радіоканалу.

До усіх платіжних засобів висуваються основні базові вимоги, на основі аналізу яких можна визначити наскільки конкурентоздатними вони є. Такими вимогами є:

1. Простота використання, є найбільш істотним фактором, який впливає на розповсюдження засобів платежу при роздрібних розрахунках.

2. Технологічність використання. Для роздрібної торгівлі використання сучасних засобів обробки трансакцій є важливим аспектом, який дозволяє істотно зменшити затрати праці, збільшити швидкість здійснення розрахункових операцій, зменшити затрати на наступні облікові операції.

3. Стійкість до шахрайства. Кожному засобу платежу притаманні індивідуальні види шахрайства, особливості яких впливають як із характеристик самого засобу платежу, так і умов, в яких він використовується.

4. Анонімність. Не дивлячись на заходи, які застосовуються в рамках боротьби із фінансовими зловживаннями і спрямовані на забезпечення ідентифікації учасників фінансових операцій, і надалі існує і залишається дуже актуальним питання щодо власного приватного простору у фінансовій сфері. Виходячи з цього, можна припустити, що реалізація можливості залишатися анонімним покупцем може впливати на вибір того чи іншого засобу платежу.

5. Універсальність. Одна із важливих якостей, яким наділений засіб платежу. Чим менше обмежень, тим більше агентів готові прийняти цей засіб платежу, тим більше розповсюдження він отримає.

6. Оборотність. Здатність без спеціального підтвердження використовуватися як засіб платежу між будь-якими із існуючих агентів.

7. Автономність. Повинна бути забезпечена можливість використання засобу платежу у випадку недоступності каналів зв'язку (в режимі off-line).

8. Забезпечення мікроплатежів. Засіб платежу повинен мати можливість забезпечити розрахунки з точністю, передбаченою законом. При цьому економічні затрати агентів на організацію такого платежу не повинні позбавляти його змісту.

9. Портативність. Засіб платежу повинен бути доступний для здійснення операцій в умовах «вулиці».

10. Час використання. Засіб платежу не повинен мати обмеження у часі або ж мати тривалий термін його використання і зрозумілі правила, пов'язані із припиненням його використання.

11. Ліквідність. Будь який платіжний інструмент повинен бути засобом кінцевого платежу або ж бути таким засобом обміну, який практично без обмежень повинен обмінюватися на банкноти.

12. Економічно раціональна вартість обслуговування торгівельної операції для покупця. Комплексна величина, яка включає вартість володіння платіжним засобом і розмір можливих комісій при здійсненні платіжної операції у співставленні із розміром такої операції. Вартість володіння платіжним засобом – це затрати, пов'язані з його отриманням або

перетворенням його в ту чи іншу форму, затрати, пов'язані із отриманням банківської дебетової картки.

13. Економічно раціональна вартість обслуговування торгівельних операцій для продавців. Дана величина включає вартість операції (наприклад, комісійні винагороди платіжних систем і фінансових агентів або затрати, пов'язані із обробкою готівки), а також вартість перетворення отриманого засобу платежу в таку форму, в якій він може використовуватися в подальших операціях (наприклад, витрати на інкасацію) у співставленні з розміром таких операцій.

14. Зручність розрахунків у мережі Інтернет.

15. Зручність управління особистими фінансами. Управління коштами повинно дати можливість фізичній особі контролювати і планувати особисті витрати.

Слід також враховувати й фактори, які є визначальними для банків, які емітують ті чи інші платіжні інструменти, зокрема:

- затрати, пов'язані із емісією;
- можливість отримання емісійного доходу. Мається на увазі не комісійні доходи, пов'язані з платіжними операціями, а можливість отримувати дохід безпосередньо від емісії або від використання отриманих в якості депозиту коштів. В таблиці 5.1 наведені деякі переваги і недоліки засобів платежу, які використовуються для здійснення роздрібних платежів.

Загалом слід виділити ряд напрямків за якими подальший розвиток роздрібних безготівкових платіжних послуг буде сприяти прискоренню економічного розвитку країни:

-по-перше, розповсюдження роздрібних безготівкових платежів при розрахунках в роздрібній мережі за інших рівних умов стимулює споживання фізичних осіб. Коли споживач розраховується готівкою, він може купити не більше, чим є у нього грошей в гаманці. Це особливо обмежує імпульсивні покупки, але може заставити покупця відмовитися від вигідної, але обмеженої по часу угоди. В той же час роздрібні платіжні інструменти дають доступ до

усіх засобів на банківському або ж іншому рахунку, що робить споживання більш зручним і збільшує його об'єми. Крім того, платіжні картки можуть давати доступ до кредитних ресурсів. Це універсальний і простий метод доступу до споживчого кредитування на відміну від інших видів споживчого кредиту, таких як купівля із відстрочкою платежу або індивідуальні банківські кредити, оформлення яких потребує додаткових затрат часу і ресурсів. Крім прямого впливу у плані створення додаткового купівельного попиту, покупець отримує можливість купувати товари і послуги по мірі необхідності, а не у залежності від циклу виплати зарплати та інших доходів.

Таблиця 5.1

Засоби платежу і тенденції їх розвитку

Платіжний інструмент	Переваги	Недоліки	Тенденції
Готівкові гроші	Законний платіжний засіб. Загальне використання. Можливість розрахунків «людина-людина». Безплатні для населення	Суттєві суспільні затрати на готівковий грошовий обіг. Високий ризик втрати в результаті кримінальних дій і стихійного лиха. Складності при великих сумах розрахунків. Неприспособаність для дистанційних розрахунків в мережі Інтернет	Зберігають високу частку в платежах. Поступове витіснення із сфери середніх та великих платежів. Поступовий ріст трансакцій
Дебетові картки	Зручність використання, особливо для середніх за розміром платежів. Невисока вартість трансакцій для бізнесу. Можливість дистанційних платежів. Зниження ризиків втрати всієї суми в результаті кримінальних дій. Гарантії здійснення платежу банком-емітентом картки	Не є законним платіжним засобом. Наявність затрат клієнта, обумовлених випуском і використанням картки. Необхідність наявності спеціальної інфраструктури. Неможливість здійснення розрахунків за схемою «людина-людина». Ризики кримінальних дій в електронному середовищі.	Поступове збільшення частки ринку платежів. Суттєвий ріст кількості трансакцій. Розширення охоплення по мірі розвитку інфраструктури.

продовження табл.5.1.

Кредитні картки	Зручність користування. Наявність кредитної лінії для клієнта. Стимулювання здійснення покупок. Можливість дистанційних платежів. Зниження ризиків втрати усієї суми в результаті кримінальних дій	Не є законним платіжним засобом. Висока вартість із розрахунку на одну транзакцію. Затрати на утримання картки і необхідність знань по використанню кредиту. Неможливість розрахунків за схемою «людина-людина». Необхідність наявності спеціальної інфраструктури.	Поступовий ріст або ж стагнація в залежності від наповнення ринку кредитування і розвитку інфраструктури. Стабільний рівень кількості транзакцій.
Електронні гроші	Зручність користування, в тому числі й для мікроплатежів. Невисока вартість транзакцій для усіх учасників. Можливість дистанційних платежів	Необхідність наявності спеціальної інфраструктури. Неможливість розрахунків за схемою «фізична особа – фізична особа». Невисока дохідність для банківських установ. Високий ризик втрати в результаті кримінальних дій і стихійного лиха.	Динамічний ріст і постійне збільшення кількості транзакцій. Обмеження розповсюдження сферою мікро- та середніх платежів.
Інтернет-банкінг	Низькі ризики. Можливість оплати великих за розмірами сум	Складність процедури оплати. Складність процедури оплати при розрахунках «фізична особа-фізична особа». Висока вартість транзакцій	Поступове подальше скорочення. Збереження ніші великих за розмірами платежів

Оскільки роздрібні платіжні інструменти, як правило, є персоналізованими, вони також дозволяють емітентам і торгівельним закладам пропонувати свої програми по стимулюванню споживання. Розповсюдженим є випуск торговими закладами у співробітництві з банками платіжних карток, які

одночасно використовуються для надання скидок і бонусів своїм покупцям. Емітенти також часто пропонують програми бонусів для користувачів карток, щоб стимулювати використання карток. Таким чином, і роздрібна торгівля отримує додатковий імпульс для розвитку.

В свою чергу, збільшення споживання призводить до збільшення зайнятості і до економічного зростання (рис.5.1).



Рис.5.1. Вплив роздрібних безготівкових платежів на споживання та економічне зростання

По-друге, розвиток роздрібних безготівкових платежів позитивно впливає на фінансову систему і монетизацію економіки. Запровадження роздрібних платежів сприяє залученню коштів населення в банківську систему і зменшує готівковий оборот.

По-третє, запровадження роздрібних безготівкових платежів означає зменшення операційних витрат банківської системи і держави загалом.

5.2. Порядок здійснення розрахунків за допомогою платіжних карток

5.2.1. Загальна характеристика банківських платіжних карток

Основою сучасних роздрібних платежів у безготівковій формі є платіжні картки, які створюють можливості надання фізичним особам широкого спектру різноманітних банківських послуг і використання нових каналів їх просування і збуту: банкоматів, автоматизованих банківських відділень, мережі Інтернет. Із

розвитком інформаційних банківських технологій ці можливості постійно розширюються.

Платіжна картка – інструмент ініціювання платежу платником із свого рахунку, відкритого у емітента платіжної картки, на рахунок одержувача, пов'язаного із емітентом угодою про порядок використання платіжної картки.

Платіжна картка – це засіб безготівкових розрахунків, отримання кредиту і готівки.

За механізмом розрахунків виділяють:

- картки, які беруть участь у двохсторонніх системах розрахунків, які виникли на основі двохсторонніх угод між учасниками розрахунків. У даному випадку власники карток можуть їх використовувати для купівлі товарів у замкнених мережах, які контролюються емітентом картки. До них відносяться: приватні картки торговельних систем; приватні картки за участю банку; клубні картки;

- картки, які беруть участь у багатосторонніх системах розрахунків, дають можливість власнику купувати товари у різних торговельних організаціях, які визнають ці картки як платіжний засіб. До багатосторонніх систем належать American Express, Visa, Master Card, Diners Club, Europay International.

Банківські картки найбільш розповсюджений вид платіжних карток, що емітуються банківськими установами.

Ідентифікація держателя банківської пластикової картки забезпечується нанесенням на картку:

- унікального номера картки;
- персонального ідентифікаційного номера (ПІН-коду);
- терміну дії картки;
- імені та прізвища;
- зразка підпису держателя картки.

Банківська платіжна картка є засобом доступу держателя до спеціального карткового рахунку, що відкривається банком для обліку операцій, що здійснюються держателем за її допомогою.

Облік операцій на спеціальному картковому рахунку може вестися у національній валюті та / або доларах США.

За допомогою банківської платіжної картки держателю надається можливість:

- здійснювати безготівкові розрахунки по сплаті за придбані товари / послуги;
- отримувати готівку.

Картка може використовуватися в Україні та за кордоном. Всі операції по конвертації валюти, в якій здійснюється облік операцій (в т.ч. гривні), у валюту здійснення операції (валюти країни перебування держателя) здійснює банк, який випустив картку (банк - емітент), самостійно.

Особливість операцій з продажу та видачі готівки за допомогою карток такі. Ці операції здійснюються точками обслуговування і, відповідно, банками "в борг": товари і готівка надаються держателям картки відразу, а засоби їх відшкодування надходять на рахунки обслуговуючих підприємств, найчастіше, через певний час. Гарантом виконання платіжних зобов'язань, які виникають у процесі обслуговування картки, є банк-емітент, який їх випустив. Тому картки протягом усього терміну їх дії залишаються власністю банку, а клієнти (держателі карток) отримують їх лише у користування.

Характер гарантій банку-емітента залежить від платіжних повноважень, що надаються клієнту і фіксуються класом картки.

Банківські установи можуть здійснювати емісію дебетових (Cirrus/Maestro), кредитних (MasterCard Standard, Mastercard Gold) та наперед оплачених карток (таблиця 5.2).

Таблиця 5.2

Характеристика дебетових та кредитних банківських карток

Тип картки	Клас картки	Переваги для держателів
Дебетова картка	Cirrus/Maestro	<ol style="list-style-type: none"> 1. Держателем може стати будь-який громадянин, незалежно від рівня його доходу. Найбільш доступна, масова картка. 2. Мінімальний початковий внесок на спеціальний картковий рахунок і незначний незнижуваний залишок. 3. Гарантійний депозит відсутній.
Кредитна картки	MasterCard Standard	<ol style="list-style-type: none"> 1. Престижна і зручна у використанні картка. 2. Вигідна для бізнесменів, приватних підприємців, діяльність яких тісно пов'язана з переміщеннями в Україні і за кордон.
	MasterCard Gold	<ol style="list-style-type: none"> 1. Найбільш престижна кредитна картка асоціації MasterCard Int. 2. Зручна у використанні. Орієнтована на найбільш забезпечених осіб, які часто подорожують за кордон України.

Дебетові картки призначені для здійснення операцій в межах грошових коштів клієнта, які є на його банківському рахунку і використовуються в основному для отримання готівки в банкоматах або ж для купівлі товарів з розрахунком через електронні термінали. Засоби по транзакції списуються з спеціального карткового рахунку, як правило, протягом 3-4 днів. В окремих випадках цей строк може бути більшим.

Кредитна картка – дає можливість держателю картки здійснювати розрахунки за куплені товари та послуги, а також отримувати готівку, у тому числі, у кредит. Дозволений овердрафт (ліміт кредиту) на розрахункові операції, які здійснює держатель картки, визначає банк – емітент. Кредитна картка орієнтована на платоспроможних клієнтів. Вимагає забезпечення – гарантійного депозиту, який держатель картки відкриває у банку-емітенті (для гарантії сплати дозволеного банком овердрафту).

У додатках 1,2, 3 наведені детальні характеристики карток.

В Україні протягом 2011 року спостерігався швидкий розвиток ринку платіжних карток як у кількісному, так і в якісному вираженні зокрема активно впроваджувалися нові платіжні послуги та операції, які дають змогу контролювати й управляти банківськими рахунками, а також здійснювати платежі за допомогою мобільного телефону.

За станом на 1 січня 2012 року членами карткових платіжних систем були 142 банки (81% від загальної кількості), котрі обслуговують понад 35 млн.клієнтів.

На сьогоднішній день в Україні функціонують такі карткові платіжні системи:

-внутрішньодержавні – Національна система масових електронних платежів (НСМЕП), Укркарт, одноемітентні (внутрішньобанківські) платіжні системи, створені окремими банками;

- міжнародні - American Express, Visa, Master Card, «Юніон Кард», «Золотая Корона».

Згідно з даними статистичної звітності за станом на 1 січня 2012 року загальна кількість платіжних карток, термін дії яких не закінчився, становила понад 57 893 тис.

Із них кількість платіжних карток, за якими була здійснена хоча б одна операція протягом року, збільшилася на 5 445 тис.

За технологічними особливостями розрізняють картки двох видів:

- з магнітною смугою;

- з вбудованою мікросхемою.

Картки з магнітною смугою є найбільш розповсюдженими. Для запису і зберігання інформації ці картки мають три магнітні смуги, одна із яких призначена для переписування даних під час кожної авторизації, а інші дві використовуються для ідентифікації власника картки. Інформація, які міститься на магнітній полосі, співпадає із записами на лицьовій стороні картки: прізвище та ім'я, номер рахунку власника, дата закінчення дії.

При платежах по магнітних картках застосовується режим on-line. Дозвіл на платіж дає комп'ютер банку або процесинговий центр при зв'язку із торговельною точкою з метою підтвердження платоспроможності власника картки.

Такі картки мають ряд недоліків:

- погані експлуатаційні характеристики (інформацію на магнітному носії легко зруйнувати);
- відсутня можливість надійного оновлення інформації, що не дозволяє зберігати на картці інформацію про стан рахунку клієнта;
- необхідність обслуговування картки в режимі on-line. Це означає, що для кожної трансакції необхідно звертатися через модемний зв'язок у центр авторизації, що є достатньо дорого і ненадійно;
- слабкий захист від шахрайства (ці картки легко вкрати, підробити шляхом копіювання інформації з магнітної смуги).

Картки з мікросхемою або ж їх ще називають чіпові картки- це картки, носієм інформації яких є інтегральна мікросхема, яка записується наперед. Мікросхеми карт, по суті, є мікрокомп'ютерами, здатними виконувати розрахунки подібно персональному комп'ютеру, зберігати в пам'яті інформацію про стан карткового рахунку, про попередні розрахункові операції.

При здійсненні платежів по таких картках застосовується принципово новий режим off-line – дозвіл на платіж дає сама картка (точніше вбудований в неї мікрочіп) при зв'язку з торговельним терміналом безпосередньо в

торгівельній точці. Накладні витрати по забезпеченню платежу є надзвичайно малими, проблеми зв'язку не відіграють тієї ролі, які в технологіях on-line.

Переваги карт з мікросхемами полягають у їхній надійності і безпеці. Копіювання даних є неможливим завдяки вбудованому коду, записаному на кожній картці (рін-коду), відомому тільки власнику картки. Дані картки є багатофункціональними. Володіючи вбудованими можливостями здійснювати різні математичні і логічні операції і маючи переваги над іншими видами карток по об'єму інформації, що на них зберігається, одні і ті ж картки з чіпами можуть використовуватися у різних типах автоматичних пристроях.

Використання банківських карток як інструмента безготівкових розрахунків порівняно з іншими фінансовими інструментами) дає клієнтам банку ряд переваг, зокрема:

- швидкість здійснення розрахункових операцій;
- можливість отримання банківського кредиту;
- можливість випуску додаткових карток, які дебетують один спеціальний картковий рахунок. Додаткові картки випускаються найближчим родичам (що дозволяє родині планувати і контролювати свої загальні витрати);
- розрахунки, а також отримання готівки держателем здійснюється: у країні (місці) перебування, у валюті країни перебування, в необхідній сумі, в зручний час;
- на відміну від готівки: безпека (від крадіжки), в т.ч. в дорозі, відсутність потреби в конвертації, декларуванні на митниці і т.п.;
- при втраті або крадіжці картки, гроші утримувача (додаткового держателя) зберігаються, і він може отримати нову картку і продовжувати користуватися своїми коштами;
- нарахування відсотків на залишок коштів на спеціальному картковому рахунку картки (і незнижуваного залишку);
- можливість отримувати заробітну плату по картці. Для цього бухгалтерії за місцем роботи необхідно дати відповідну вказівку (про перерахування коштів на спеціальний картковий рахунок утримувача);

- при перебуванні за кордоном (в т.ч. навчанні) можлива матеріальна підтримка з України без здійснення переказу коштів (аналогічно і в Україні).

5.2.2. Особливості емісії та обслуговування зарплатних платіжних карток

Для того, щоб забезпечити перерахування заробітної плати на рахунки банку між підприємством та банківською установою укладається генеральний зарплатний договір.

Для оформлення генерального зарплатного договору підприємство подає до банку наступні документи:

- копію довідки про внесення підприємства до єдиного державного реєстру підприємств та організацій України;
- копію довідки про взяття підприємства на податковий облік;
- договір про надання послуг встановленого взірця та додатки до нього, в двох примірниках, підписані з боку підприємства. У додатках повинні міститися відомості про уповноважених осіб підприємства, зразки підписів, печатки, копії сторінок з паспорту та довідки про присвоєння ідентифікаційного номеру фізичної особи – платника податків (для резидентів) обов'язково повинен бути завірений працівником відділу забезпечення роздрібного бізнесу управління роздрібного бізнесу, який оформлює даний договір.

Оригінали генеральних зарплатних договорів та додатки до них зберігаються у відділі забезпечення роздрібного бізнесу яке заключило даний договір.

Відповідальність за належне оформлення генерального зарплатного договору з усіма додатками до нього, передачу його копії до відділу платіжних карток та зберігання генеральних зарплатних договорів з усіма додатками до нього, несе працівник відділу який заключив договір.

Після підписання генерального зарплатного договору відкривається транзитний балансовий рахунок, і лише після цього копія генерального зарплатного договору передається до відділу платіжних карток.

Спеціальний картковий рахунок може бути відкритий як фізичній особі – резиденту, так і фізичній особі – нерезиденту України.

Для відкриття спеціального карткового рахунку та випуску карток клієнт повинен оформити належним чином наступні документи:

- заяву-анкету на відкриття спец рахунку та отримання зарплатної платіжної картки встановленої форми;
- договір з фізичною особою – власником карткового рахунку у двох примірниках встановленої форми;
- довідку про присвоєння ідентифікаційного номеру фізичної особи – платника податків(для резидентів);
- лист на фірмовому бланку підприємства з підтвердження отримання заробітної плати в гривнях (для нерезидентів);
- копію документа, що засвідчує особу: для постійно проживаючих в Україні – паспорт громадянина України (першу, другу сторінки та сторінку з пропискою); для постійно проживаючих за кордоном – паспорт громадянина України для виїзду за кордон, службовий або дипломатичний паспорт України.

Документи клієнтів на відкриття спецрахунку та випуск карток повинні супроводжуватися листом з проханням про відкриття рахунку на фірмовому бланку підприємства, закріпленому печаткою та підписами відповідальних осіб підприємства.

Працівник відділу платіжних карток, який приймає документи на відкриття рахунку та випуск картки, зобов'язаний:

- ретельно перевірити відповідність та комплектність наданих документів;
- перевірити правильність заповнення та наявність усіх даних, що передбачені заявою та договором;
- перевірити наявність на заяві та договорах та на копіях документів, що засвідчують особу підпису клієнта;

- перевірити наявність копій довідки про присвоєння ідентифікаційного номеру фізичної особи – платника податків, сторінок паспорта та завірених копій власним підписом;

- поставити дату прийняття документів та свій підпис.

Після укладення угоди по обслуговуванню співробітників підприємства в рамках зарплатних проектів працівники відділу платіжних карток присвоюють підприємству відповідний код, використовуючи для цього відповідне програмне забезпечення. При цьому вноситься інформація про компанію, а потім формується вихідний файл, який надсилається до центрального офісу банку.

Відкриття спец карткового рахунку та картки проводиться працівниками відділу платіжних карток за допомогою програмного забезпечення.

Усі вище перераховані дії є достатніми для відкриття дебетової картки без кредитної лінії, якщо ж потрібно відкрити картки кредитного класу, тоді необхідними є ще наступні додаткові дії:

- ретельно перевіривши комплектність пакету документів працівник відділу платіжних карток передає даний пакет документів на перевірку до відділу безпеки та правового захисту. Перевірка справи клієнта відділом безпеки та правового захисту не повинна перевищувати 3 дні. Після перевірки справа клієнта повертається назад до відділу платіжних карток з відміткою про дозвіл або ж заборону на випуск карток кредитного класу у спеціальному полі на анкеті – заяві клієнта.

При відкритті карток з кредитною лінією клієнт повинен надати додатково документи, які необхідні працівникам підрозділу, що займаються споживчим кредитуванням для внесення справи клієнта на розгляд кредитного комітету.

Справа клієнта повинна розглядатися на найближчому за часом кредитному комітеті. Після розгляду справи кредитним комітетом працівник відділу споживчого кредитування оформлює протокол про дозвіл або ж відмову. Копія протоколу передається до відділу платіжних карток.

Після відкриття клієнту спец рахунку та введення карток до програмного забезпечення працівник відділу платіжних карток повинен сформувати справу клієнта, яка повинна містити:

- заяву, завірену підписами клієнта та працівника відділу платіжних карток, окрім підпису, обов'язковим є вказання в заяві прізвища працівника відділу платіжних карток та дати прийняття заяви;

- два екземпляри заповненого та підписаного клієнтом договору.

Після цього працівник відділу платіжних карток заповнює відповідні поля у двох примірниках договору та заяви, проставляє печатку «для договорів», дату відкриття рахунку та власний підпис. Один із примірників договору відділяється від пакету документів для послідууючої передачі представнику підприємства або ж клієнту, другий залишається у відділі платіжних карток та зберігається у справі з юридичного оформлення рахунку.

Працівник відділу платіжних карток отримує спецзв'язком пакети з картками та ПНН-конвертами, що були відправлені працівниками відділу супроводження операцій емісії карток управління кредитних карток центрального офісу банку, в середньому через чотири дні після введення інформації для виготовлення картки до програмного забезпечення.

Працівник банку після отримання пакетів повинен звірити вміст пакетів з супровідними відомостями. У випадку невідповідності вмісту пакетів супровідним документам, працівник відділу платіжних карток протягом години з моменту виявлення такої невідповідності повинен зв'язатися із працівником відділу супроводження операцій емісії карток по телефону і інформує про розбіжності. Окрім цього необхідним є складання акту розбіжностей, який повинен бути надісланий протягом одного робочого дня з моменту вручення пакету.

Після звірки наявних карток та ПНН-конвертів із супровідними відомостями працівник банку обов'язково повинен відмітити факт отримання або ж неотримання карток та ПНН-конвертів у програмному забезпеченні.

Картки та ПНН-конверти відсортовуються у день їх отримання згідно з ознакою відділення, яка прописана у програмному забезпеченні та відображена у назві супровідної відомості.

Картки та ПНН-конверти до моменту відправлення до відповідних відділень повинні зберігатися у сертифікованих сейфах.

Працівник відділу платіжних карток пакує картки та ПНН-конверти разом із супровідними відомостями в пакети, на яких вказується адреса та назви відповідного відділення. Сформовані пакети передаються працівнику відділу інкасації для відправлення до вказаних відділень.

Картки і ПНН-конверти повинні також зберігатися у сертифікованих сейфах до моменту їх видачі клієнту.

Картки, випущені для клієнтів, передаються уповноваженому представнику підприємства по довіреності на отримання матеріальних цінностей. При цьому роздруковується перелік карток, які передаються представнику підприємства у двох примірниках. На одному з них представник підприємства повинен поставити свій підпис. Довіреність та перелік карток, підписаний представником підприємства, зберігаються в архіві відділення.

Картки видаються представнику підприємства виключно після надходження на особовий рахунок, комісії за розрахунково-касове обслуговування. Копії платіжних доручень про сплату розрахунково-касового обслуговування підшиваються до довіреностей та зберігаються в архіві відділення.

Клієнт має право заблокувати картку на підставі:

- розпорядження утримувача картки;
- розпорядження відділу моніторингу операцій або ж підрозділів департаменту безпеки та правового захисту;
- розпорядження виконавчих та судових органів влади.

Якщо ж клієнт втратив картку або ж її вкрали, то він може безпосередньо звернутися до працівника відділення щодо блокування картки. При такому зверненні працівник відділення, повинен ідентифікувати держателя

картки та в присутності клієнта повинен негайно заблокувати картку в Українському процесинговому центрі, зателефонувавши до інформаційного центру банку за телефонами.

Після блокування картки клієнт надає до відділення банку заяву де вказує, номер картки, яку треба заблокувати, причину блокування та чи необхідно виготовляти нову картку замість втраченої. Комісію за постановку картки у стоп-лист та випуск нової картки клієнт сплачує готівкою через касу відділення згідно тарифів банку. Або вона може бути списана з спеціального карткового рахунку клієнта, на підставі відповідної заяви.

Після отримання заяви про блокування картки. Працівник банку перевіряє у програмі, чи заблоковано картку в УПЦ. Якщо ж картка не заблокована, працівник відділення терміново блокує картку через відповідну програму або терміново телефонує до інформаційного центру банку.

Розблокування картки відбувається через відповідну програму (UPC on-line) тільки на підставі заяви клієнта з підтвердженням факту, що картка знайдена власником, та можливо в тому випадку, якщо картка заблокована лише в УПЦ.

Якщо ж виготовлялася додаткова картка, то вона передається безпосередньо клієнту при пред'явленні паспорта, при цьому працівник банку повинен отримати від клієнта розписку в отриманні картки встановленого зразка та передати її для зберігання в архів відділення. Перед тим, як видати картку клієнту, працівник відділення повинен перевірити факт сплати комісії клієнтом.

Блокування карток обов'язково відбувається у разі надходження від канцелярії копії розпорядження виконавчих та судових органів влади про арешт рахунку, завіреної підписом та печаткою уповноваженого працівника канцелярії та підписом керівника банку, в цьому випадку працівник відділення повинен терміново заблокувати всі активні картки, відкриті до рахунку через програму (UPC on-line) або терміново зателефонувати до інформаційного центру банку. Після блокування карток працівник відділення знаходить в

системі «UPC on-line» рахунок, кошти по якому підлягають примусовому списанню, визначає розмір заблокованої суми та роздруковує з екрану інформацію, що підтверджує блокування коштів. Роздрукований документ підписується відповідальним співробітником, що визначив заблоковану суму, та особою, що має право першого підпису.

Підставою виготовлення дублікату картки може бути її хіміко-фізичне пошкодження, зміна прізвища утримувача картки або якщо утримувач картки забув ПІН-код.

Для виготовлення дублікату картки клієнт повинен надати заяву до відділення банку, де він обслуговується.

У разі зміни прізвища, окрім заяви обов'язково подається ксерокопія оновленого паспорту утримувача платіжної картки. Разом із заявою клієнт обов'язково здає у відділення банку картку, яку потрібно замінити.

При здачі карток клієнтом, працівник відділення оформляє розписку про здачу картки, яка також зберігається в архіві відділення. Картки, отримані від клієнта, працівник банку повинен надрізати в його присутності. Картки платіжної системи Visa розрізаються по всій довжині горизонтально під магнітною стрічкою до голограми не зачіпаючи їх. Картки платіжної системи Mastercard розрізаються вертикально до магнітної стрічки не зачіпаючи її. Надрізані картки передаються для їх подальшого списання та знищення працівнику відділу платіжних карток, відповідальному за облік пластику.

Якщо клієнт з будь яких причин не може повернути пошкоджену картку до відділення, заява клієнта на виготовлення дублікату не приймається. А картка вважається втраченою та пере випускається.

Виготовлена картка передається безпосередньо клієнту при пред'явленні паспорта.

За вимогою клієнта формуються та роздруковуються поточні виписки по спеціальних карткових рахунках за будь який необхідний період працівником відділення, або надсилаються за адресою електронної пошти, виключно за

наявності оформленої клієнтом заяви встановленого зразка. Виписки клієнту надаються лише при пред'явленні паспорта.

У випадку звільнення клієнта – власника спеціального карткового рахунку з роботи та працевлаштування у іншій компанії, що має договір у тому ж банку, можна здійснити перереєстрацію картки на підставі офіційного листа компанії з підтвердженням того, що клієнт – власник спец карткового рахунку є співробітником компанії та компанія просить обслуговувати рахунок клієнта згідно до умов генерального зарплатного договору з даною компанією.

Оскільки платіжна картка є власністю банку, вона повинна бути повернута клієнтом до банку після закінчення її дії, припинення використання її клієнтом, або за інших причин, передбачених договором.

Картки, які були повернені клієнтами банку, підлягають знищенню. Працівник відділу платіжних карток за допомогою програмного забезпечення формує акт знищення використаних карток. Якщо у платіжної картки пошкоджена магнітна стрічка, то інформація для складання акту знищення використаних карток вводиться вручну.

На підставі актів знищення використаних карток працівник відділу платіжних карток разом з працівником відділу внутрішньобанківської безпеки, який відповідає за роботу з платіжними картками, щоквартально проводять їх знищення шляхом розрізання у знищувачі пластикових карток.

Акт знищення використаних карток підписують матеріально відповідальна особа, начальник відділу платіжних карток, співробітник внутрішньобанківської безпеки, відповідальний за роботу з платіжними картками, та візує керуючий відділення.

Акти знищення використаних карток зберігаються у підрозділах, що проводили їх знищення. Строк зберігання даних актів становить три роки.

5.3. Особливості здійснення банківських переказів

Розглянуті вище традиційні форми розрахункових послуг у схемі «банк-роздрібний клієнт» передбачають обов'язкове відкриття банківських рахунків як платника так і одержувача платежу. Платежі здійснюються в межах залишків

коштів на рахунку платника із зарахуванням на рахунок отримувача після списання з рахунку платника.

Разом з тим в сучасних умовах ряд роздрібних розрахункових послуг передбачає проведення розрахунків без відкриття банківського рахунку. На відміну від звичайних платіжних систем, де одиницями обліку і документообороту є одночасно і банківський рахунок, і платіжний документ, в системах, де відсутній клієнтський рахунок, такою одиницею обліку є тільки платіжний документ. В такому випадку платіжний документ містить всі необхідні реквізити для однозначної ідентифікації отримувача і платника, а також для засвідчення факту ініціації і проведення платежу.

До роздрібних розрахункових послуг, які не передбачають наявності у клієнта – фізичної особи банківського рахунку в першу чергу слід віднести системи електронних грошових переказів.

На вітчизняному ринку активно працюють великі міжнародні системи переказів, такі як Western Union, MoneyGram. Робота з цими системами дозволяє виконати переказ практично в будь яку країну світу за короткий проміжок часу. Послуги даних систем є недешевими, але у випадку термінової необхідності клієнти готові нести витрати. Паралельно із такими великими системами переказів протягом останнього часу активно почали розвиватися так звані «локальні» системи грошових переказів: Anelik, PrivatMoney, UNISStream, Contact та ін. (табл. 5.3). Багато із цих систем використовують діаспоральні ознаки, тобто географія переказів розвивається із врахуванням обов'язкового охоплення країн, де зосереджена велика кількість українських громадян. Розвиток цих систем переказів суттєво знизило вартість переказів у найбільш популярні напрямки, склавши реальну конкуренцію міжнародним системам переказів, використання яких є досить дорогим.

Станом на 1 жовтня 2012 року на території України працювали 23 міжнародні системи переказів коштів між фізичними особами без відкриття рахунку, створені нерезидентами.

Таблиця 5.3

Характеристика деяких систем переказів, які діють в Україні

Назва	Короткий опис
Anelik	Анелік – це система грошових переказів фізичним особам без відкриття рахунків своїм рідним, близьким і знайомим на наступні цілі: фінансова допомога, навчання, лікування, поточні витрати. Вартість послуг становить 1,5-3% від суми грошового переказу
Contact	Це російська система грошових переказів без відкриття рахунку в рублях, доларах США і євро по Росії, країнах СНД і далекого зарубіжжя, з допомогою якої можна здійснювати платежі за товари і послуги. Комісія – 3%.
Migom	Програма здійснення неторговельних грошових переказів фізичних осіб без відкриття рахунку в країнах СНД і країнах Бантики. Комісія 2-3% від суми переказу.
MoneyGram	Це надзвичайно розгалужена мережа, яка охоплює 79000 пунктів обслуговування, і забезпечує здійснення міжнародних грошових переказів у 170 країн світу. Вартість переказу становить відб до 300 доларів США, в залежності від суми переказу і країни.
PrivatMoney	Дана система функціонує на території Росії, Латвії, Азербайджану, Вірменії, Молдови і Білорусії. Вартість переказу від 1 до 7%, в залежності від суми і валюти переказу.
UNIStrim	Система термінових грошових переказів фізичних осіб без відкриття банківського рахунку. Комісія за переказ становить 1-2% (в залежності від напрямку).
Western Union	Система працює в більше чим 196000 пунктах обслуговування в 195 країнах світу. Враховуючи саме велике охоплення, має один із самих високих тарифів.

Їх учасниками є понад 150 банків України, АТ "Українська фінансова група" та національний оператор поштового зв'язку "Укрпошта".

Фізичні особи можуть здійснювати перекази за поточними валютними неторговельними операціями на наступні цілі:

а) на оплату витрат іноземним судовим, слідчим, нотаріальним та іншим повноважним органам (у тому числі сплата податків, зборів інших обов'язкових платежів), витрат іноземних адвокатів у разі порушення справ за кордоном, у яких позивачем або відповідачем є фізична особа;

б) на оплату витрат на лікування в медичних закладах іншої держави, а також на оплату витрат на транспортування хворих;

в) на оплату витрат на навчання і стажування в навчальних закладах іншої держави, витрат на проведення тестів, іспитів тощо;

г) на оплату участі в міжнародних симпозиумах, семінарах, конференціях, конгресах, виставках, ярмарках, культурних і спортивних заходах, а також інших міжнародних зустрічах, що відбуваються на територіях іноземних країн;

г) на оплату витрат на придбання літератури та передплатних видань, що видаються за кордоном;

д) на оплату зборів (мита) за дії, пов'язані з охороною прав на об'єкти інтелектуальної власності, включаючи оплату послуг, які надаються патентними відомствами інших країн, і послуг патентних повірених за кордоном;

е) на оплату витрат, пов'язаних зі смертю громадян за кордоном (транспортні витрати і витрати на поховання);

є) на оплату послуг за договорами (страховими полісами, свідоцтвами, сертифікатами) страхування життя, укладеними з нерезидентами, за наявності індивідуальної ліцензії Національного банку України, отриманої в порядку, визначеному Національним банком;

ж) на оплату продукції, робіт, послуг, прав інтелектуальної власності, що набуваються в нерезидентів за кордоном для власного споживання;

з) на оплату вступних, членських внесків до міжнародних організацій;

и) платежі у зв'язку з прийняттям спадщини;

і) у разі виїзду за кордон на постійне місце проживання;

і) з оплати праці, стипендій, пенсій, аліментів, державної допомоги, матеріальної допомоги, допомоги родичів, благодійної та гуманітарної допомоги, виплат і компенсацій, включаючи виплати з відшкодування шкоди, заподіяної робітникам унаслідок каліцтва, професійного захворювання або іншого ушкодження здоров'я, що пов'язані з виконанням ними трудових обов'язків, жертвам політичних репресій, жертвам нацистських переслідувань, членам їх родин і спадкоємцям, відшкодування за страховими випадками, премій, призів, успадкованих коштів, коштів за договорами дарування, коштів, заощаджених на рахунках, і прибутків за ними;

й) з оплати авторських гонорарів, премій, призів та інших виплат за використання об'єктів права інтелектуальної власності фізичних осіб;

к) на підставі вироків, рішень, ухвал і постанов судових, слідчих та інших правоохоронних органів.

Фізичні особи-резиденти можуть здійснювати за межі України перекази іноземної валюти:

а) у сумі, що в еквіваленті не перевищує 15 000 гривень в один операційний (робочий) день, – з поточного рахунку в іноземній валюті або без його відкриття (на бажання клієнта) без підтвердних документів;

б) у сумі, що в еквіваленті перевищує 15 000 гривень в один операційний день, – виключно з поточного рахунку в іноземній валюті на підставі підтвердних документів.

Фізичним особам-нерезидентам дозволяється без відкриття поточних рахунків в іноземній валюті переказувати за межі України суму, що не перевищує в еквіваленті 15 000 гривень в один операційний (робочий) день, на підставі документів, що підтверджують джерела походження іноземної валюти.

Перекази в іноземній валюті за межі України з поточних рахунків фізичних осіб-нерезидентів здійснюються без обмеження суми.

В межах України перекази без відкриття рахунку для виплати його готівкою без зарахування на поточний рахунок за дорученням фізичної особи – резидента і нерезидента здійснюється банком виключно в національній валюті.

Прийом від відправника грошового переказу здійснюється при пред'явленні документу, що ідентифікує особу, підтверджувальних документів (за необхідності), а також на основі заяви на відправлення грошового переказу, до якої додається ксерокопія паспорта відправника. За фактом надання підтвердних документів про родинні стосунки робляться їх копії, які зберігаються в документах дня.

Якщо здійснюється переказ у сумі до 50 000 грн., тоді резиденти повинні пред'явити паспорт громадянина України або тимчасове посвідчення особи громадянина України, а нерезиденти - паспорт або документ, що його замінює; у разі відправки переказу - до установи банку додатково надаються підтвердуючі документи джерел походження цих коштів (копії підтвердуючих документів залишаються в документах дня установи банку).

Установи банку при здійсненні операцій з переказу коштів в національній валюті повинні дотримуватись лімітів залишку каси у національній валюті визначених на підставі внутрішньобанківського порядку встановлення лімітів залишку каси у національній валюті відокремленим структурним підрозділам банку та контролю за їх дотриманням.

Розглянемо процедуру здійснення грошового переказу на прикладі системи Western Union.

Прийом від відправника грошового переказу здійснюється при пред'явленні документу, що ідентифікує особу, а також на основі заяви на відправлення грошового переказу (бланк «надіслати гроші»). За фактом надання підтвердуючих документів про родинні стосунки робляться їх копії, які зберігаються в документах дня.

Клієнт заповнює ліву частину бланку «Надіслати гроші», на підставі якого відповідальна особа банку (далі – оператор) вносить дані в програмне забезпечення «Western Union». Для цього оператор заходить в систему «Western Union», вносить свій код оператора та пароль, вибирає валюту переказу, тисне на пункт меню «Відправити». Після цього з'являється вікно зі списком країн, в якому потрібно вибрати країни призначення і натиснути кнопку «Дальше». В

новому вікні потрібно внести ім'я та прізвище отримувача латинськими літерами, суму переказу, вибрати закладку «відправник», внести ім'я та прізвище та інші дані відправника латинськими літерами. Потім необхідно натиснути кнопку «документи», після чого в новому вікні оператор заповнює паспортні дані відправника згідно керівництва оператора по роботі з програмою грошових переказів «Western Union». Далі потрібно натиснути кнопку «ОК» і автоматично сформується комісія, яку потрібно стягнути з клієнта. Натиск кнопки «ОК» визиває вікно підтвердження переказу, в яке потрібно внести суму переказу з комісією. Після підтвердження надсилання переказу програма автоматично формує контрольний номер переказу і роздруковується квитанція, що складається з двох частин: копія агента та копія відправника («Agent copy» та «Customer copy»). Відповідальна особа ставить підпис та штамп на обох частинах, клієнт також засвідчує відправку переказу своїм підписом на копіях агента та відправника. У квитанції обов'язково зазначається: "Ця операція не пов'язана зі здійсненням підприємницької та інвестиційної діяльності". Відправник повинен засвідчити цей напис власним підписом.

„Копія відправника” віддається відправнику, в якій указується:

- контрольний номер переказу;
- сума переказу;
- ім'я та прізвище отримувача;
- ім'я та прізвище відправника;
- країна призначення;
- дата та час здійснення переказу;
- статус переказу.

Відправник повинен повідомити всю інформацію отримувачу самостійно.

Оператор заповнює ліву частину бланку «Надіслати гроші», додає до нього роздруковану із системи копію агента та ксерокопії документів відправника, та залишає їх в документах дня банку.

Якщо переказ здійснюється в іноземній валюті без відкриття поточного рахунку, то відправлений переказ реєструється на місці прийняття переказу в „Журналі обліку здійснених переказів в іноземній валюті фізичними особами за межі України”. Операції з переказу коштів обов’язково фіксуються в журналі у день їх здійснення.

Журнал ведеться в паперовій або електронній формі. У журналі обов’язково зазначається:

- дата переказу;
- сума та валюта переказу;
- прізвище, ім’я, по батькові (за наявності) відправника;
- його резидентність;
- адреса;
- мета переказу;
- найменування отримувача, на користь якого здійснюється переказ;
- країна, у яку перераховуються кошти;
- підпис відповідальної особи.

Якщо журнал ведеться в паперовій формі, то всі його сторінки мають бути пронумеровані, прошнуровані, а остання сторінка журналу має засвідчуватися підписом керівника та головного бухгалтера банку (філії банку), відбитком печатки банку (філії банку).

Якщо журнал ведеться в електронній формі, то щодня роздруковуються сторінки з новими записами, які засвідчуються підписом відповідального працівника банку (філії банку). Щомісяця роздруковані сторінки складаються за датами та формуються в брошури, які прошнуровуються, на першій сторінці зазначаються кількість сторінок, початкова й остання дати, остання сторінка брошури засвідчується підписами керівника та головного бухгалтера банку (філії банку).

Якщо переказ в національній валюті здійснюється без відкриття поточного рахунку фізичною особою - нерезидентом, то відповідальний виконавець

повинен внести в журнал обліку здійснених та випланих переказів у національній валюті за дорученням та на користь фізичних осіб-нерезидентів у межах України відповідний запис. Операції з переказу та виплати коштів обов'язково фіксуються в журналі у день їх здійснення.

Журнал ведеться в паперовій або електронній формі. У журналі обов'язково зазначається:

- дата переказу;
- сума переказу;
- прізвище, ім'я, по батькові (за наявності) відправника;
- адреса;
- мета переказу;
- найменування отримувача, на користь якого здійснюється переказ;
- підпис відповідальної особи.

При здійсненні переказу графа отримувача не заповнюється, при виплаті – не заповнюється графа відправника.

Іноземна валюта, що переказана на користь фізичної особи – резидента та нерезидента із-за кордону для одержання без відкриття поточного рахунку, може бути виплачена отримувачу переказу готівкою в сумі, що не перевищує в еквіваленті 50 000 гривень в один операційний день. Переказ у сумі, що перевищує цю норму, зараховується на поточний рахунок отримувача переказу в повній сумі і виплачується йому з цього рахунку.

Клієнт заповнює ліву частину бланка «Отримати гроші», в якій вказує: ім'я та прізвище одержувача і відправника грошей, очікувану суму переказу цифрами та прописом, країну відправлення, контрольний номер грошового переказу, адресу одержувача, підпис одержувача під заявою та біля напису "Ця операція не пов'язана зі здійсненням підприємницької та інвестиційної діяльності".

Виплата коштів без наявності документа, що засвідчує особу, а також отримання грошового переказу особою, відмінною від вказаного в грошовому переказі, неприпустима.

Змінити ім'я та прізвище одержувача може тільки відправник переказу. Якщо переказ включає контрольне питання, необхідно його обов'язково задати одержувачу коштів.

Після отримання від клієнта заповненого бланка «Отримати гроші», відповідальний виконавець оператор заходить в систему «Western Union», вносить свій код оператора та пароль, вибирає валюту переказу та розшукує його в базі даних шляхом внесення контрольного номера після натиснення кнопки «Получить». Якщо реквізити переказу в системі співпадають с даними, вказаними клієнтом в бланку, переказ оплачується в системі, оператор вносить дані паспорта одержувача в пункті меню «Документи» та підтверджує виплату натиском кнопки «ОК», при цьому автоматично роздруковується квитанція («Agent copy» та «Customer copy») У частині квитанції агента обов'язково зазначається: "Ця операція не пов'язана зі здійсненням підприємницької та інвестиційної діяльності". Відправник повинен засвідчити цей напис власним підписом.

Відповідальний виконавець заповнює другу частину бланка, де указує системний номер оператора, дату і час виплати переказу, суму переказу, дані документа, що засвідчує особу одержувача коштів, а також ставить свій підпис та штамп.

За відсутності даних, вказаних клієнтом в бланку «Отримати гроші», в системі Western Union або їх невідповідності, оператор виходить з комп'ютерної системи без оплати переказу.

Процедури внутрішнього контролю розроблені з метою правильного здійснення переказів іноземної валюти за системою „Western union”, попередження, виявлення та виправлення суттєвих помилок, підвищення особистої відповідальності виконавців установ банку.

Коло обов'язків та відповідальність відповідальних осіб установ банку за здійснення ними переказів іноземної валюти за системою „Western union” передбачаються у посадових інструкціях цих працівників.

Відповідальний виконавець установи банку:

- організовує контроль по здійсненню операцій з переказу іноземної валюти за межі України за дорученням фізичних осіб (резидентів і нерезидентів) та одержанню фізичними особами (резидентами та нерезидентами) в Україні, переказаної їм із-за кордону іноземної валюти без відкриття та з відкриттям поточних рахунків, в тому числі за міжнародною системою „Western Union”, згідно з чинним законодавством України та нормативно-правовими актами НБУ, зокрема здійснює контроль в режимі реального часу за дотриманням клієнтами встановлених норм переказів коштів;
- організовує контроль за якісним та коректним введенням даних в програмний комплекс системи „Western Union”;
- організовує та контролює ведення журналу обліку здійснених переказів в іноземній валюті за межі України та виплати цих переказів.

5.4. Дистанційні послуги банків фізичним особам

Дистанційне банківське обслуговування (ДБО) – це надання можливості клієнтам здійснювати банківські операції не приходячи у банківську установу за допомогою різних каналів телекомунікацій.

Як в закордонній так і вітчизняній практиці досить часто використовується термін «home banking», який трактується як здійснення банківських операцій вдома, як самостійна форма банківських послуг населенню, які здійснюються із використанням електронної техніки. Разом з тим поняття «дистанційне банківське обслуговування» є дещо ширшим і включає в себе обслуговування як населення, так і юридичних осіб, і не тільки вдома, але і в будь-якому віддаленому від банківської установи місці, де є відповідний канал зв'язку. В умовах розвитку інформаційних технологій, глобалізації ринків і зростаючих вимог клієнтів до комфорту, надання банками своїм клієнтам таких послуг стає неодмінною умовою збереження конкурентоспроможності банківської установи.

Широке розповсюдження ДБО розпочалося за кордоном починаючи з 80-х років ХХ століття. Еволюція систем ДБО базується на розвитку засобів телекомунікацій і банківських комп'ютерних технологій. На початках виникли

системи надання банківських послуг по телефону і по модему, а в сучасних умовах спостерігається активний розвиток банківського обслуговування через Інтернет. До модифікацій ДБО на основу телефонного зв'язку можна віднести надання банківських послуг з використанням телефаксів, пейджерів, мобільних телефонів і відеотелефонів. За кордоном вже працюють системи банківського обслуговування за допомогою інтерактивного телебачення. А корпорацією Citi Corp розроблений домашній банківський термінал, який надає широкий спектр банківських послуг, в тому числі видачу кредитів. Він нагадує великий телефонний апарат з екраном і клавіатурою і здатний замінити персональний комп'ютер.

Перші системи ДБО, які використовували телефон для зв'язку з клієнтом, появилися у Великобританії на початку 80-х років ХХ століття. Одним із перших був Nat West (National Westminster Bank), системи якого забезпечували клієнту доступ до управління рахунком за допомогою п'ятизначного коду і давало можливість здійснювати перекази між двома рахунками всередині банку і оплачувати рахунки.

У США ДБО набуло особливого розвитку. До середини 90-х років ХХ століття американські банки не мали можливості відкривати філіали в інших штатах, тому ДБО надавало єдину можливість обслуговувати широке коло клієнтів за межами штату. Розвинута інфраструктура телекомунікацій в США, особливості національного характеру і активна міграція населення також сприятливо впливало на розповсюдження ДБО. Одним із перших дану систему почав використовувати американський банк North Carolina National Bank, який обслуговував своїх клієнтів тільки через операторів, для чого було створено великий Call-центр. Запровадження цим банком інтерактивних голосових технологій у 1990 році значно зменшило навантаження на Call-центр і операційні підрозділи банку. У 1990 році щоденна кількість звернень в систему становила біля 200 тисяч. Клієнтам було запропоновано більше 30 різних послуг і операцій, в основному це перекази коштів по рахунках, довідки по рахунках і депозитах.

В Німеччині запровадження ДБО очолили великі банки, які поставили перед собою завдання перехватити клієнтуру у традиційних ощадних банків – шпаркас. Першим оператором банківської інтерактивної системи в Німеччині став філіал американського Citibank. На початку 1994 року до нього приєднався Bayerische Vereinsbank, який заснувала дочірний банк-Advance. За роки його роботи було відкрито приватні рахунки 25 тисяч клієнтам, а до 2000 року обслуговувалося понад 250 тисяч клієнтів. Commeerzbank у лютому 1995 року запровадив систему Comdirect. Дана система дає можливість розміщувати депозити, купувати цінні папери, здійснювати оплату рахунків і отримувати відповіді на стандартні запити відносно залишків на рахунках. Відразу за Commeerzbank Deutsche Bank запровадив систему Bank 24. Ринок ДБО в Німеччині оцінюється в 5-6 млн. людей. Системи, які запроваджувалися німецькими банками, передбачають альтернативні канали доступу до управління рахунком – оператор, інтерактивна служба, факс, електронна пошта, Інтернет.

З поняттям «дистанційне банківське обслуговування» тісно пов'язані також терміни «електронний банкінг» і «віртуальний банкінг». Під електронним, або віртуальним банком як правило розуміють банк, який не має традиційного офісу, а клієнт обслуговується за допомогою телефону, Інтернету і при необхідності пошти.

Якщо послуги по дистанційному здійсненню певних банківських послуг може надавати будь-який банк поряд із традиційним обслуговуванням клієнтів в своїх офісах, то віртуальний банк, як правило, спеціалізується на обслуговуванні саме віддалених клієнтів, не витрачаючи кошти на будівництво і утримання клієнтських приміщень. При цьому віртуальний банк надає своїм клієнтам практично повний набір послуг, які надаються звичайним універсальним банком.

Єдиним видом послуг, які не можуть самостійно надавати віртуальні банки – це касове обслуговування. Для видачі готівки своїм клієнтам віртуальні

банки використовують мережу банкоматів і терміналів, які належать іншим банкам.

Однак віртуальний банк має і ряд недоліків. Одним із них є високий рівень ризиків клієнта при роботі з таким банком, якщо він не є підрозділом звичайного банку, відсутність напрацьованого авторитету на ринку, гарантій і участі в різноманітних програмах страхування вкладів, відсутність розробленої правової бази для такого виду бізнесу.

Технології ДБО інтенсивно розповсюджуються, тому що вони є вигідними як для банків, так і клієнтів.

Зручності для клієнта полягають у наступному:

- не потрібно кожний раз відвідувати банк, щоб здійснити операцію по рахунку;

- будь-яку операцію по рахунку можна здійснювати коли завгодно і де завгодно;

- завжди є доступною інформація про стан рахунків, поступлення коштів.

Для банків переваги полягають у наступному:

- конкурентні переваги по відношенню до інших банків, які ще не запровадили систему ДБО;

- бізнес, побудований на системі ДБО легше масштабувати, оскільки ріст кількості клієнтів, які обслуговуються не обмежується кількістю філіалів і персоналу банку. Банківське обслуговування стає екстериторіальним, банк може обслуговувати іногородніх та іноземних клієнтів, не відкриваючи для цього додаткових віддалених підрозділів;

- запровадження ДБО дозволяє знизити операційні витрати в результаті вивільнення персоналу і зниження накладних витрат на управління відділеннями;

- технології ДБО природно інтегруються з іншими банківськими і фінансовими продуктами і послугами, які включають елементи дистанційного доступу до рахунку (пластикові картки, електронна комерція). Зокрема,

інтеграція з пластиковими картками вирішує проблему отримання готівки і оплати товарів і послуг.

В сучасних умовах можна виділити два найбільш поширені види дистанційного банківського обслуговування фізичних осіб:

1) системи «телебанк» (телефонний банкінг), це методи надання розрахункових та інформаційних банківських послуг за допомогою телефону (телефаксу) з використанням комп'ютерної телефонії;

2) інтернет-банкінг – системи надання банківських послуг за допомогою Інтернету, для використання яких, як правило, не потрібно мати спеціальне програмне забезпечення і можна працювати із своїм банківським рахунком з будь якого комп'ютера, підключеного до мережі Інтернет.

Аналіз інноваційних тенденцій розвитку сучасних технологій банківського обслуговування (рис. 5.4) вказує на поступовий перехід до технологій самообслуговування клієнтів і зниження навантаження менеджерів з продажу та фахівців операційно-касового залу банку. Важливу роль у зростанні інтенсивності використання технологій самообслуговування клієнтів відіграють технології дистанційного обслуговування клієнтів та багатофункціональні автомати з використанням пластикових карток.

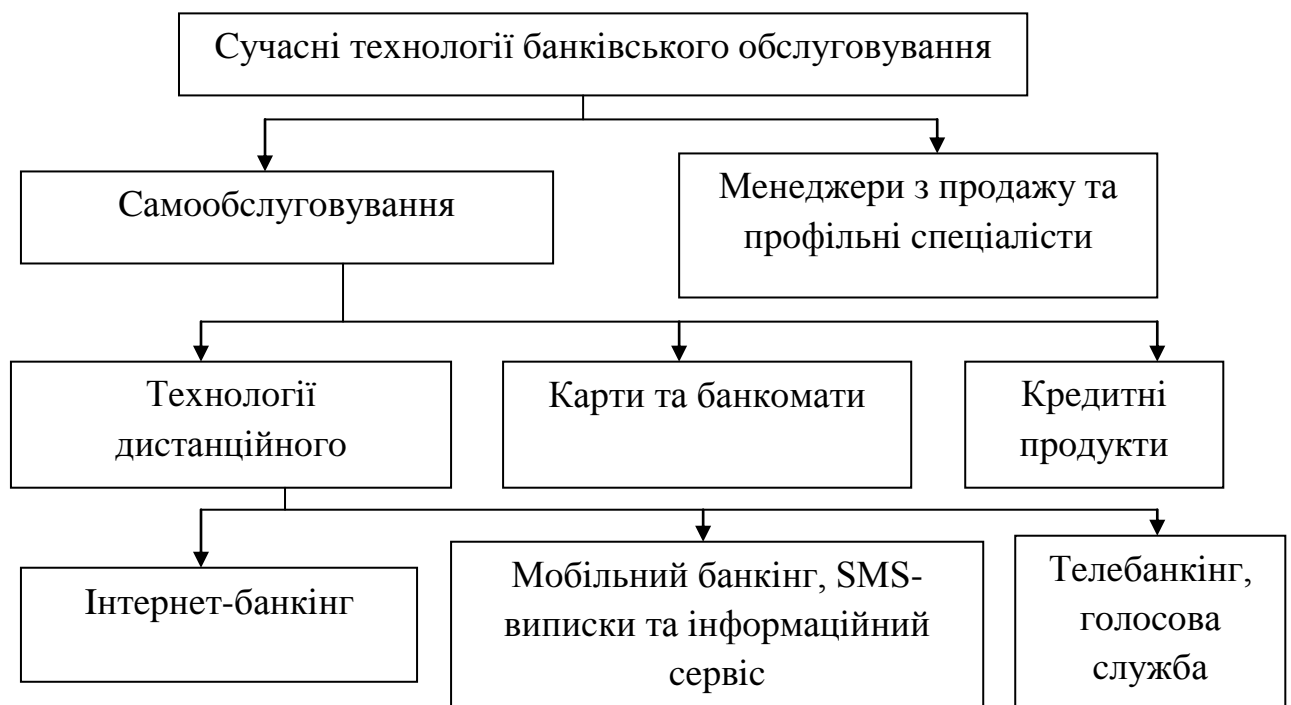


Рис. 5.4. Сучасні технології банківського обслуговування

Телефонний банкінг. Перші послуги з управління рахунком по телефону, західні банки почали надавати фізичним особам з кінця 1970 – х років. Телефон може розглядатися як альтернатива персонального комп'ютера в якості віддаленого терміналу. Додатковою перевагою такої взаємодії банку з клієнтом є мобільність такої послуги, оскільки клієнт абсолютно не прив'язаний до конкретного географічного місця. Зручність спілкування, можливість у найкоротші терміни отримувати з банку необхідну інформацію і широкий набір послуг зробили цей вид банківського сервісу привабливим для фізичних осіб в багатьох країнах світу.

Банківські послуги, пов'язані з наданням можливості фізичним особам керувати своїм рахунком, стали результатом розвитку центрів телефонного обслуговування (Call-centre), в яких клієнти могли отримати різноманітну інформацію і зробити замовлення на їхні послуги або продукцію.

Центри телефонного обслуговування в банківській справі початково стали використовуватися у зв'язку з вирішенням задачі авторизації платіжних карток, а потім в якості інформаційних систем, які дозволяють отримати інформацію про послуги, які надаються банком, взнати обмінний курс валют.

Існують різні підходи до побудови телефонних систем керування рахунками клієнтів. Основний показник, по якому їх можна розрізнити – чи використовується традиційний підхід в формі обслуговування клієнтів операторами або ж має місце орієнтація на застосування автоматизованих систем для роботи з клієнтами. В першому випадку між клієнтом і автоматизованою банківською системою знаходиться проміжна ланка в особі оператора зв'язку і обслуговування клієнта подібне до обслуговування його операціоністом безпосередньо в банку. У другому випадку клієнт працює без посередника.

В більш удосконалених і формалізованих системах «телебанкінгу» клієнт може отримати як загальну, так і індивідуальну інформацію: можна довідатися про залишок і рух коштів по рахунку, курси валют, адресу філіалів і відділень банку, а також отримати будь – яку іншу довідкову інформацію. Інформація

може бути голосовою, або ж у вигляді коротких текстових повідомлень.

Телебанк не потребує штату телефоністів. В ньому за спілкування із клієнтом відповідає комп'ютерна програма, яка містить голосову трансакцію усіх наперед змодельованих ситуацій і відповідей на клієнтські запити. Відповіді системи базуються на електронних ресурсах банківської операційної програми або довідкової системи. Програма телебанку автоматично дає запити в облікову програму банку.

Орієнтація в системі і формулювання запитів здійснюється клієнтом за допомогою кнопок телефонного апарату і голосових підказок системи. Інформацію можна отримати з будь – якої країни в будь-який момент часу, якщо користуватися звичайним або мобільним телефоном, або факсом. Унікальність повідомлень забезпечується використанням ПІН-кода, таблиці разових сеансних ключів або спеціальним налаштуванням генерації ключів по типу міні-калькулятора.

Телебанк є зручним, оскільки він зручний у користуванні, носить масовий характер. Мобільні телефони забезпечують доступ до рахунку в режимі реального часу. Недоліком телебанку є відсутність можливості візуального сприйняття інформації, а також функціональна обмеженість клавіатури телефону. Ці два основні недоліки в сукупності не дозволяють відправляти за допомогою телефону складні платіжні інструкції.

Телебанк орієнтований на фізичних осіб або суб'єктів малого бізнесу для оплати стандартних рахунків, наприклад за телефон, комунальні послуги; для простих функцій спілкування з банком, наприклад, отримання інформації про залишок на рахунку. Це самий дешевий і масовий вид дистанційного банківського обслуговування.

В системі телебанк слід виділити можливість використання мобільних телефонів. Дану дистанційну послугу слід розглядати як самостійну, оскільки застосовується дещо інша технологія, яка включає в себе використання мобільного телефону, а також підключення до мережі Інтернет.

Мобільний банкінг – отримання банківських послуг безпосередньо за

допомогою мобільного телефону або ноутбука при використанні технології без провідникового доступу (Wireless Application Protocol). Така технологія дозволяє передавати скорочену інформацію деяких сайтів, які підтримують (WAP), на мобільні телефони і здійснювати певні дії. Вона дозволяє власникам певних модифікацій телефонів виходити в Інтернет безпосередньо з телефону без додаткового обладнання, звертатися до приложень завдяки вбудованому в телефон браузеру.

Можливостями мобільного банкінгу сьогодні є:

1) отримання SMS-повідомлень про суму, доступну для використання по карті у даний момент; отримання SMS-повідомлення, що підтверджує здійснення операції по карті;

2) отримання на мобільний телефон SMS-повідомлення про надходження грошових коштів на картрахунок, можливість поповнення мобільного телефону;

3) можливість самостійно, з мобільного телефону, поставити картку в стоп-лист на випадок її втрати чи підозри про неправомірне використання реквізитів карти.

Інтернет банкінг-це надання банківських послуг клієнтам за допомогою мережі Інтернет та спеціального програмного апаратного комплексу. В широкому розуміння під інтернет-банкінгом можна розуміти різноманітні системи, починаючи від звичайних web-сторінок банків в Інтернеті і закінчуючи складними віртуальними платіжними системами.

Для фізичних осіб в мережі Інтернет пропонуються послуги по здійсненню розрахунків з інтернет-магазинами як за допомогою «електронних грошей», так платіжних карток.

Окремі банки пропонують фізичним особам і Інтернет банківське обслуговування віддалених клієнтів (home banking – домашній банк). Така система призначена для управління реальним банківським рахунком фізичної особи через мережу Інтернету. Вона надає повноцінне банківське обслуговування своїм користувачам цілодобово в режимі реального часу з будь

якої країни.

Інтернет-банкінг надає змогу:

1) управління рахунком, отримання високоякісної аналітичної інформації у вигляді графіків, звітів, новин;

2) послуга e-mail розсилки, тобто можливість банку відсилати клієнту електронною поштою всю необхідну інформацію;

3) Інтернет-банкінг вдало виконує функцію консалтингу;

4) банк може впровадити систему, яка дає можливість брати участь у валютних торгах, купівлі-продажу цінних паперів, у вигідному розміщенні вільних коштів, а головне — обслуговувати електронну комерцію.

Перспективи розвитку дистанційних банківських послуг в Україні залежать з одного боку, від попиту на банківські послуги серед населення, А з іншого – від дій самих банків. Як свідчить західний досвід, інтернет-банкінг стає ще одним способом розповсюдження фінансових послуг серед споживачів. І ряд банків роблять ставку саме на нього. Для вітчизняних банків це один із дешевих каналів банківського обслуговування. З його допомогою банки могли б залучати потенційних клієнтів, які проживають в районах де відсутні філіали банківської установи, проте мають потребу у банківських послугах. Розвиток Інтернет-банкінгу стримує ряд факторів:

- недостатньо широке розповсюдження Інтернету у сільській місцевості;
- невисокий рівень довіри до електронних каналів, особливо що стосується безпеки;
- менталітет потенційних користувачів;
- обмежений спектр послуг в існуючих системах інтернет-банкінгу;
- переважання готівкового обігу над безготівковим, щодо здійснення розрахунків фізичними особами.

Не дивлячись на ризики і проблеми, які мають місце у сфері надання дистанційних послуг фізичним особам, існують певні можливості і перспективи розвитку даного напрямку банківського роздрібного бізнесу.

Практикум

Запитання для самоконтролю

1. Сутність роздрібних розрахункових послуг.
2. Види роздрібних розрахункових послуг, їх характеристика.
3. Розвиток роздрібних розрахункових послуг в історичному аспекті.
4. Особливості роздрібних розрахункових послуг.
5. Переваги безготівкової форми розрахунків над готівковою.
6. Які вимоги висуваються до платіжних засобів.
7. Вплив роздрібних безготівкових платежів на споживання та економічне зростання.
8. Що таке платіжна картка?
9. Види платіжних карток, їх характеристика.
10. Як забезпечується ідентифікація держателя банківської пластикової картки?
11. Порівняльна характеристика дебетових та кредитних карток.
12. Поясніть чому в системі безготівкових розрахунків пластикові картки складають особливий клас засобів платежу.
13. Які фактори стримують розвиток банківських електронних послуг в Україні?

Питання для обговорення на семінарських заняттях

1. Загальна характеристика роздрібних розрахункових послуг. Види роздрібних платежів.
2. Сутність безготівкових платежів на роздрібному банківському ринку, їх сучасний стан.
3. Загальна характеристика банківських платіжних карток.
4. Виникнення пластикових карток і етапи їх розвитку.
5. Класифікація пластикових карток.
6. Суб'єкти ринку обігу пластикових карток, та їх характеристика.
7. Характеристика основних операцій по пластикових картках.

8. Особливості українського ринку пластикових карток. Аналіз переваг і недоліків кредитних карток з точки зору всіх учасників карткових розрахунків. В чому полягають особливості українського ринку технологій для пластикових карток?
9. Банкомат як елемент електронної системи платежів.
10. Особливості здійснення міжбанківських електронних переказів грошових засобів.
9. Дистанційне обслуговування банками фізичних осіб: переваги та перспективи розвитку.

Темі рефератів

2. Перспективні форми безготівкових розрахунків населення, та їх впровадження в практику вітчизняних комерційних банків.
3. Ретроспективний огляд розвитку безготівкових розрахунків населення в Україні.
4. Проблеми та перспективи розвитку безготівкових розрахунків населення в Україні.
5. Сучасний стан та перспективи розвитку ринку пластикових карток в Україні.
6. Асоціація емітентів банківських пластикових карток: особливості функціонування в Україні.
7. Проблеми впровадження кредитних карток в Україні.
8. Банківське обслуговування клієнтів вдома і в офісі: перспективи та проблеми впровадження в Україні.

Тестові завдання

1. Кредитна картка - це:
 - а) засіб здійснення безготівкових розрахунків;
 - б) різновид пластикових карток;

в) картка яка дозволяє клієнту отримувати кредит у межах встановленого банком-емітентом карти ліміту при купівлі товарів, послуг та отриманні готівкових авансів;

г) картка яка дозволяє розраховуватися в торгівельній мережі, але без відкриття кредитної лінії.

2.Дебетова картка-це:

а) різновид кредитної картки;

б) картка яка дозволяє розраховуватися в торгівельній мережі, але без відкриття кредитної лінії;

в) картка з допомогою якої можна знімати готівку в банкоматах;

г) засіб здійснення безготівкових розрахунків.

3.Міжнародні перекази в рамках системи "Вестерн Юніон" для нерезидентів:

а) можливі з поточних рахунків і готівкою при представленні документів, що підтверджують походження коштів;

б) можливі тільки готівкою при пред'явленні документів, що підтверджують її походження;

в) заборонені діючим законодавством України;

г) можливі тільки з поточних рахунків.

4.Чи може бути виплачений переказ по системі "Вестерн Юніон", якщо отримувач коштів не знає імені або прізвища відправника переказу?

а) може;

б) не може;

в) може, якщо отримувач знає лише прізвище;

г) може, якщо отримувач знає місто відправника та назву банківської установи.

5.Переказ зафіксовано в системі "Вестерн Юніон"на виплату в гривнях. Чи можна виплатити його в дол. США?

а) можна;

б) не можна;

в) можна по офіційному курсу НБУ на день здійснення виплати;

г) неможна якщо в касі банку не має достатньої суми валюти.

6. Закінчить визначення: «емісія платіжних карток це»:

- а) випуск платіжних карток в обіг комерційними банками;
- б) обслуговування платіжних карток банками;
- в) здійснення операцій по платіжних картках клієнтами банку;
- г) інкасування платіжних карток.

7. Ідентифікаційний засіб у вигляді пластикової чи іншого виду картки, що містить обов'язкові реквізити, визначені платіжною організацією, які ідентифікують платіжну систему та його емітента це:

- а) клієнт;
- б) картковий рахунок;
- в) платіжна картка;
- г) персональний ідентифікаційний номер (ПІН - код).

8. Особа, яка уклала договір з емітентом щодо відкриття картрахунку це:

- а) клієнт;
- б) картковий рахунок;
- в) платіжна картка;
- г) персональний ідентифікаційний номер (ПІН - код).

9. Банківський рахунок, на якому обліковуються операції за платіжними картками це:

- а) клієнт;
- б) картковий рахунок;
- в) платіжна картка;
- г) персональний ідентифікаційний номер (ПІН - код).

10. Цифровий код, відомий тільки держателю платіжної картки це:

- а) клієнт;
- б) картковий рахунок;
- в) платіжна картка;
- г) персональний ідентифікаційний номер (ПІН - код).

11. Юридична особа, що здійснює процесинг це:

- а) авторитизація;

- б) процесинговий центр;
- в) дебетова схема;
- г) еквайр.

12. Процедура отримання дозволу від емітента або особи, яка його заміщує, - члена або учасника платіжної системи – на проведення операції із застосуванням платіжної картки це:

- а) авторитизація;
- б) процесинговий центр;
- в) дебетова схема;
- г) процесинг.

13. Платіжна схема, що передбачає розрахунки за операції з платіжною картою в межах власних коштів клієнта, які обліковуються на картковому рахунку це:

- а) авторитизація;
- б) процесинговий центр;
- в) дебетова схема;
- г) код авторизації.

14. Діяльність банку, що пов'язана з відкриттям клієнтам картрахунків, випуском і наданням їм платіжних карток це:

- а) емісія платіжних карток;
- б) емітент;
- в) еквайр;
- г) процесинг.

15. Діяльність, що включає в себе збір, оброблення, зберігання й надання членам системи та розрахунковому банку платіжних повідомлень за операціями з платіжними картками це:

- а) процесинг;
- б) еквайрінг;
- в) еквайр;
- г) емісія.

Розділ 6

Валютно-обмінні операції для фізичних осіб

6.1. Організаційні засади валютно-обмінних операцій

До валютно-обмінних операцій з іноземною валютою і дорожніми та іменними чек належать:

-купівля у фізичних осіб - резидентів і нерезидентів готівкової іноземної валюти за готівкові гривні;

-продаж фізичним особам - резидентам готівкової іноземної валюти за готівкову гривню;

-зворотний обмін фізичним особам - нерезидентам невикористаних готівкових гривень на готівкову іноземну валюту;

-купівля-продаж дорожніх чеків за готівкову іноземну валюту, а також купівля-продаж дорожніх чеків за готівкові гривні;

-конвертація (обмін) готівкової іноземної валюти однієї іноземної держави на готівкову іноземну валюту іншої іноземної держави;

-прийняття на інкасо банкнот іноземних держав та іменних чеків.

Діяльність банків пов'язана із здійсненням валютно-обмінних операцій регламентується Інструкцією Національного банку України "З організації емісійно-касової роботи в установах банків України" (затверджена постановою Правління Національного банку України від 07.07.94 N 129), Положенням про порядок здійснення операцій з чеками в іноземній валюті на території України (затверджене постановою Правління Національного банку України від 29.12.2000 N 520 і зареєстроване в Міністерстві юстиції України 21.02.2001 за N 152/5343), Інструкцією «Про порядок організації та здійснення валютно-обмінних операцій на території України» (затвердженої постановою Правління Національного банку України від 12.12.2002 № 502) зі змінами та доповненнями.

Здійснення валютно-обмінних операцій може відбуватися як в касі банківської установи так і в пунктах обміну валюти.

Відкривати пункти обміну валюти для здійснення валютно-обмінних операцій мають право:

-банки, що отримали банківську ліцензію та письмовий дозвіл Національного банку України на здійснення неторговельних операцій з валютними цінностями;

-фінансові установи, що отримали генеральну ліцензію Національного банку України на здійснення операцій з валютними цінностями.

Відкриття пунктів обміну валюти банком дозволяється лише на території того територіального управління НБУ, на території якого розташований цей банк.

Банки реєструють у територіальному управлінні пункти обміну валюти, при умові дотримання вимог щодо кваліфікації касирів, забезпечення цих пунктів засобами для визначення справжності банкнот і дорожніх чеків та наявності реєстратора розрахункових операцій (далі - РРО), до якого належать сертифіковані комп'ютерно-касова система (далі - КС), електронний контрольний-касовий апарат (далі - ЕККА) та електронний контрольний-касовий реєстратор (далі - ЕККР).

Операції у обмінному пункті можуть здійснювати лише після його реєстрації в територіальному управлінні та реєстрації РРО у податковому органі згідно з наказом по банку.

У наказі про відкриття пункту обміну валюти зазначаються його місцезнаходження, прізвище, ім'я, по батькові касирів, перелік операцій, які здійснюються в пункті обміну валюти. Крім того, призначається посадова особа банку, на яку покладається керівництво і контроль за діяльністю пункту обміну валюти (далі - керівник, що відповідає за роботу пунктів обміну валюти), та визначається перелік осіб, яким дозволяється входити до приміщення пункту обміну валюти.

Банк протягом трьох робочих днів з дати укладення угоди з агентом подає нотаріально засвідчену копію цієї угоди на погодження до територіального управління.

До копії угоди додаються:

- заява про погодження агентської угоди;
- нотаріально засвідчена копія установчих документів агента.

Територіальне управління НБУ протягом 14 робочих днів з дати надходження нотаріально засвідченої копії угоди з агентом та відповідних документів розглядає їх і приймає рішення про погодження або відмову в погодженні цієї угоди.

Якщо територіальне управління під час погодження агентської угоди звертається із запитом до правоохоронних органів, то строк погодження і прийняття рішення продовжується ще на 14 днів з дати надходження до цього управління відповідей правоохоронних органів.

Територіальне управління на своєму бланку видає банку висновок про погодження або відмову в погодженні угоди з агентом.

Банки для реєстрації пунктів обміну валюти подають до територіального управління:

- а) заяву про відкриття пункту обміну валюти;
- б) інформацію банку (фінансової установи) про:
 - стаж роботи касирів та дані про їх освіту відповідно до кваліфікаційних вимог;
 - наявність потрібних технічних засобів для визначення справжності банкнот іноземних держав та дорожніх чеків;
 - наявність довідників для визначення справжності банкнот і довідкових матеріалів для визначення справжності дорожніх чеків;
 - наявність РРО;
 - забезпечення сейфом для зберігання валютних цінностей і бланків суворого обліку;
- в) копію документа, який дає право на розміщення пункту обміну валюти в певному місці (власність, оренда);

г) копію висновку територіального управління про погодження агентської угоди, укладеної банком з агентом, якщо пункт обміну валюти банку працюватиме на підставі агентської угоди;

г) інформацію про відповідність приміщення пункту обміну валюти вимогам нормативно-правових актів Національного банку України щодо технічного стану та організації охорони.

Територіальне управління протягом 14 робочих днів з дати надходження поданих банком документів розглядає їх та приймає рішення про реєстрацію пункту обміну валюти або про відмову в його реєстрації.

Підставами для відмови в реєстрації пункту обміну валюти можуть бути:

- відсутність одного з документів, необхідних для реєстрації;
- відмова в погодженні територіальним управлінням агентської угоди між банком (фінансовою установою) та агентом;
- надання банком недостовірної інформації;
- порушення банком протягом останніх 6 місяців, що передують поданню звернення, чинного законодавства щодо здійснення валютно-обмінних операцій.

Територіальне управління реєструє пункт обміну валюти в Книзі реєстрації пунктів обміну валюти і після цього видає банку на бланку управління довідку про реєстрацію пункту обміну валюти за відповідною формою.

Після реєстрації пункту обміну валюти в територіальному управлінні банку, агенти мають зареєструвати РРО, який передбачається використовувати в пункті обміну валюти, у податковому органі за місцем розташування цього пункту.

У разі систематичного (три і більше разів) порушення пунктом обміну валюти порядку організації та здійснення валютно-обмінних операцій на території України протягом календарного року довідка про реєстрацію пункту обміну валюти підлягає відкликанню територіальним управлінням.

У разі прийняття територіальним управлінням рішення про відкликання довідки про реєстрацію відповідного пункту обміну валюти банк має в триденний строк після отримання цього рішення повернути довідку про реєстрацію пункту обміну валюти до територіального управління, яке робить відповідну відмітку в Книзі реєстрації пунктів обміну валюти.

У разі прийняття Національним банком України рішення про припинення дії письмового дозволу на здійснення банком валютно-обмінних операцій чи відкликання банківської ліцензії або про відкликання генеральної ліцензії фінансової установи на здійснення операцій з валютними цінностями банк має в триденний строк після отримання цього рішення повернути довідки про реєстрацію пунктів обміну валюти до територіального управління, яке робить відповідну відмітку в Книзі реєстрації пунктів обміну валюти.

У разі прийняття банком рішення про припинення роботи пункту обміну валюти банк має в триденний строк після прийняття цього рішення повернути довідку про реєстрацію пункту обміну валюти разом із заявою про припинення роботи пункту обміну валюти до територіального управління, яке робить відповідну відмітку в Книзі реєстрації пунктів обміну валюти.

Курси купівлі та продажу іноземних валют за гривні в касі банку, у пунктах обміну валюти, включаючи і пункти обміну валюти агентів, установлюються банком щоденно до початку робочого дня згідно з наказом по банку за підписом керівника банку або окремим розпорядженням керівника, що відповідає за роботу як власних пунктів обміну валюти, так і пунктів обміну валюти агентів, якому відповідно до наказу по банку надане право встановлювати ці курси.

Тарифи комісійної винагороди під час здійснення операцій з купівлі-продажу дорожніх чеків, конвертації готівкової іноземної валюти, прийняття на інкасо банкнот іноземних держав та іменних чеків установлюються згідно з наказом по банку. Сума комісійної винагороди під час здійснення операцій з купівлі-продажу дорожніх чеків, конвертації готівкової іноземної валюти, прийняття на інкасо банкнот іноземних держав та іменних чеків (у разі

встановлення її в іноземній валюті та сплати в гривнях) визначається за офіційним курсом гривні до іноземних валют, що встановлюється Національним банком України.

Каса банків а також пункти обміну валют банків можуть здійснювати всі або деякі валютно-обмінні операції згідно з переліком, зазначеним у Інструкції «Про порядок організації та здійснення валютно-обмінних операцій на території України».

У касах банків у доступному для огляду клієнтами місці повинна бути розміщена наступна інформація:

- копія наказу (розпорядження) по банку про встановлення курсів купівлі та продажу іноземних валют;

- перелік операцій, які здійснює ця каса;

- повідомлення українською та іноземними мовами щодо можливості здійснення фізичними особами - нерезидентами зворотного обміну невикористаних коштів у гривнях на іноземну валюту лише за умови пред'явлення ними довідки за формою № 377;

- витяг з наказу про встановлення тарифів комісійної винагороди за операціями, які здійснює ця каса, що засвідчується підписом керівника банку та скріплюється печаткою банку.

У пункті обміну валюти в доступному для огляду клієнтами місці розміщується така інформація:

- назва банку, який відкрив пункт обміну валюти, а також назва агента, якщо пункт обміну валюти працює на підставі агентської угоди;

- копія наказу (розпорядження) по банку про встановлення курсів купівлі та продажу іноземних валют;

- перелік операцій, які здійснює цей пункт обміну валюти;

- повідомлення українською та іноземними мовами щодо можливості здійснення фізичними особами - нерезидентами зворотного обміну невикористаних коштів у гривнях на іноземну валюту лише за умови пред'явлення ними довідки за формою № 377;

-витяг з наказу про встановлення тарифів комісійної винагороди за операціями, які здійснює цей пункт обміну валюти, що засвідчується підписом керівника банку та скріплюється печаткою банку;

-режим роботи пункту обміну валюти;

-телефон керівника, що відповідає за роботу пункту обміну валюти.

У пункті обміну валюти в наявності мають бути такі документи:

-копія довідки про реєстрацію пункту обміну валюти в територіальному управлінні, скріплена печаткою банку;

-витяг з наказу банк про відкриття пункту обміну валюти, який має бути засвідчений підписом керівника банку та скріплений печаткою банку;

-торговий патент згідно із Законом України "Про патентування деяких видів підприємницької діяльності";

-журнал використання РРО в пункті обміну валюти.

Касир пункту обміну валюти повинен мати на робочому місці документ, що засвідчує його особу (службове посвідчення), штамп пункту обміну валюти, на якому мають бути такі реквізити: назва "Пункт обміну валюти", назва банку, назва агента банку (якщо пункт обміну валюти працює на підставі агентської угоди з банком), реєстраційний номер у територіальному управлінні, місцезнаходження пункту обміну валюти. Штамп видається банком касиру пункту обміну валюти під розпис.

Касир під час здійснення валютно-обмінних операцій має перевіряти справжність і наявність ознак платіжності пред'явлених банкнот іноземних держав та дорожніх чеків.

Робочі місця касирів, які здійснюють валютно-обмінні операції, мають бути обладнані приладами для контролю за справжністю та для визначення ознак платіжності банкнот іноземної валюти і дорожніх чеків, відповідними нормативно-правовими актами і довідниками.

Касир пункту обміну валюти має зберігати наявні цінності в сейфі. Під час обідньої перерви або тимчасової відсутності в приміщенні пункту обміну касир має опломбувати сейф з цінностями особистим пломбіром.

Банкам (фінансовим установам) забороняється встановлювати обмеження щодо номіналу та року емісії банкнот іноземної валюти, які є законним платіжним засобом на території відповідної іноземної держави, з якою здійснюються валютно-обмінні операції, крім тих, що встановлюються Національним банком України.

З метою організації безперебійної роботи пунктів обміну валюти як власних, так і пунктів обміну валюти агентів, банк самостійно встановлює для них розмір авансу в готівковій іноземній валюті й готівкових гривнях і до початку робочого дня, включаючи вихідні і святкові дні, забезпечує власні пункти обміну валюти та пункти обміну валюти агентів коштами відповідно до встановлених обсягів у порядку, визначеному Інструкцією «З організації емісійно-касової роботи в установах банків України», а також забезпечує ці пункти обміну валюти бланками суворого обліку - довідками та квитанціями про здійснення валютно-обмінних операцій за формами № 377, 377-А, 06, реєстрами (журналами-реєстрами) для обліку за кожним видом операцій, що здійснюють ці пункти обміну валюти.

Протягом робочого дня пункти обміну валюти здійснюють операції за рахунок коштів отриманого від банку авансу в іноземній валюті та в гривнях, а також за рахунок купленої іноземної валюти та отриманих гривень.

Пункти обміну валюти мають право тримати у своїй касі розмінні купюри в обсязі до 200 доларів США або еквівалент цієї суми в іншій іноземній валюті за курсом, визначеним згідно з офіційним курсом гривні до долара США та цієї іноземної валюти, установлений Національним банком України.

Банки зобов'язані забезпечувати підкріплення та інкасацію коштів власних пунктів обміну валюти та пунктів обміну валюти агентів.

Не допускається відмова касира пункту обміну валюти в здійсненні будь-якої операції, зазначеної в переліку операцій, які проводить цей пункт обміну валюти, за наявності відповідних коштів для цього.

У всіх випадках виходу з ладу РРО касир пункту обміну валюти одразу має зробити про це відповідний запис у журналі використання РРО в пункті

обміну валюти та повідомити про це банк. У разі потреби керівник, що відповідає за роботу пунктів обміну валюти, повідомляє про несправність у відповідну ремонтну організацію.

На період виходу з ладу РРО або в разі тимчасового відключення електроенергії облік валютно-обмінних операцій здійснюється вручну не більше трьох діб з веденням реєстрів установленої форми і наданням клієнту бланків суворої звітності за формами 377, 377-А та 06 із занесенням підсумкової інформації про проведені операції без використання РРО до журналу використання РРО в пункті обміну валюти.

Підсумкова інформація про проведені операції без використання РРО заноситься до журналу використання РРО в пункті обміну валюти:

-у кінці робочого дня - якщо РРО не працював протягом усього робочого дня;

-у кінці терміну роботи без використання РРО - якщо РРО не працював частину робочого дня.

Ремонт та сервісне обслуговування РРО проводять уповноважені банки або підприємства, які займаються реалізацією РРО і мають сертифікат про відповідність розроблених РРО вимогам Національного банку України, а також уклали з банком або агентом угоду про сервісне обслуговування.

Служби, що відповідають за ремонт РРО, не пізніше 72 годин після виходу його з ладу зобов'язані усунути дефект і забезпечити його належне функціонування. Якщо в зазначений термін ремонт не може бути виконаний, то в пункті обміну встановлюється РРО з обмінного фонду та складається акт за підписом керівника, що відповідає за роботу пунктів обміну валюти, і представника сервісної організації і робляться відповідні записи в журналі використання РРО в пункті обміну валюти. Будь-який заново встановлений РРО має бути зареєстрований у державному податковому органі (так само, як і під час первинної його реєстрації).

6.2. Документи, що використовуються при здійсненні валютно-обмінних операцій

Під час здійснення валютно-обмінних операцій використовуються такі бланки:

- довідка-certificate за формою № 377;
- квитанція за формою № 377-А;
- довідка за формою № 06;
- квитанція за формою № 377-і;
- квитанція за формою № 377-ІІ.

Бланки довідок та квитанцій, що зазначені є бланками суворого обліку.

Довідки за формами № 377, № 06, квитанції за формою № 377-А про здійснення валютно-обмінних операцій та квитанції за формою № 377-і про прийняття на інкасо банкнот іноземних держав виписуються у двох примірниках: перший примірник видається як підтвердження здійснення операції фізичній особі (резиденту або нерезиденту), другий - залишається в документах дня.

Довідка за формою № 377 видається пунктом обміну валюти або касою банку фізичній особі - нерезиденту як підтвердження проведення операції з купівлі в неї готівкової іноземної валюти і дорожніх чеків за готівкові гривні. Ця довідка дійсна протягом 6 місяців з дати її видачі і надає право здійснення зворотного обміну невикористаних гривень на іноземну валюту.

Квитанція за формою № 377-А видається:

- пунктом обміну валюти банку фізичним особам - резидентам як підтвердження здійснення валютно-обмінних операцій;
- пунктом обміну валюти фізичним особам - нерезидентам як підтвердження здійснення зворотного обміну невикористаних готівкових гривень на готівкову іноземну валюту.

Довідка за формою № 06 видається лише пунктом обміну валюти банку або касою банку за усною заявою фізичної особи - резидента під час продажу цій особі готівкової іноземної валюти 2 або 3 груп Класифікатора іноземних

валют, затвердженого постановою Правління Національного банку України від 04.02.98 № 34 (далі - Класифікатор іноземних валют), та дає право на її вивезення з України. Довідка дійсна протягом одного року з дати її видачі.

Квитанція за формою № 377-і видається касою банку як підтвердження проведення операції з прийняття на інкасо банкнот іноземних держав.

Квитанція за формою № 377-І видається касою банку як підтвердження проведення операції з прийняття на інкасо іменних чеків.

Оформлення і видача довідок та квитанцій без здійснення валютно-обмінних операцій або їх невидача під час здійснення зазначених вище операцій забороняються.

Виправлення в заповненому тексті зазначених вище довідок та квитанцій не допускаються.

Довідка або квитанція вважається недійсною, якщо реквізити каси або пункту обміну валюти, дані про здійснені операції, найменування банку або агента, що видав довідку чи квитанцію, не читаються або можливе подвійне читання відомостей на відбитку штампа пункту обміну валюти або каси банку.

Плата за оформлення і видачу довідки або квитанції під час здійснення валютно-обмінної операції не стягується.

Заповнений примірник квитанції або довідки банку зберігається в пункті обміну валюти в документах дня і передається до каси банку разом з іншими документами дня після закінчення робочого дня.

Зіпсовані примірники квитанцій та довідок про здійснення валютно-обмінних операцій, що є бланками суворого обліку, а також роздруковані за допомогою КС погашаються шляхом написання через усе поле примірника клієнта та примірника банку латинської літери "Z", засвідчуються підписом касира пункту обміну валюти (каси) і повертаються до банку після закінчення робочого дня разом з іншими документами дня.

У довідках та квитанціях під час здійснення відповідних операцій назва валюти проставляється літерним кодом (згідно з кодами валют Класифікатора іноземних валют).

У квитанціях за формою № 377-А під час здійснення валютно-обмінних операцій у графі "назва валюти" проставляється літерний код валюти, у графі "кількість" проставляється сума валюти цифрами, а в графі "еквівалент до видачі" проставляються літерний код та сума валюти, що видається клієнту, цифрами.

Під час здійснення операцій, за якими сплачується комісійна винагорода, сума цієї винагороди зазначається під таблицею словами і проставляється літерний код валюти, у якій сплачено комісійну винагороду, а в графі "комісія в %" проставляється цифрами тариф комісійної винагороди у відсотках.

6.3.Порядок здійснення операцій з купівлі-продажу іноземної валюти

Касири кас банків та касири пунктів обміну валюти зобов'язані з'ясувати резидентність осіб, які мають намір здійснити валютно-обмінну операцію, і попереджати про те, що нерезиденти мають змогу провести зворотний обмін невикористаних коштів у гривнях на іноземну валюту лише за умови пред'явлення ними довідки за формою № 377.

Операції з купівлі у фізичних осіб - резидентів та нерезидентів чи продажу фізичним особам - резидентам готівкової іноземної валюти або зворотного обміну фізичним особам - нерезидентам невикористаних коштів у гривнях на іноземну валюту на суму, що перевищує 50000 гривень, можуть здійснюватися лише через касу банку (фінансової установи).

Операції з купівлі-продажу готівкової іноземної валюти за готівкові гривні у фізичних осіб здійснюються:

-каси банку з при купівлі валюти з оформленням прибуткових касових ордерів, видаткових касових ордерів із зазначенням у них часу здійснення операції та додатково для фізичних осіб - нерезидентів - довідок за формою №377; при продажі валюти з оформленням прибуткових касових ордерів, видаткових касових ордерів із зазначенням у них часу здійснення операції та за усною заявою фізичної особи - резидента, яка здійснює операцію через касу банку, з наданням довідки за формою № 06;

-пункти обміну валюти при купівлі валюти з оформленням квитанцій про здійснення купівлі іноземної валюти за формою 377-А для фізичних осіб - резидентів, а для фізичних осіб - нерезидентів - довідок за формою № 377; при продажу валюти з оформленням квитанції про здійснення продажу іноземної валюти за формою № 377-А та за усною заявою фізичної особи - резидента, яка здійснює операцію через пункт обміну валюти банку, з наданням довідки за формою № 06.

Форми №№ 377, 377-А повинні бути підписані клієнтом, касиром та проштамповані штампом банку. Перші примірники цих форм надаються клієнту одночасно з готівкою.

Здійснені операції щодо купівлі валюти відображаються касою банку, пунктом обміну валюти в реєстрі купленої іноземної валюти, а щодо продажу в реєстрі проданої іноземної валюти .

Операції зворотного обміну готівкових гривень на готівкову іноземну валюту здійснюються лише фізичним особам - нерезидентам у разі невикористання чи неповного використання ними гривень, що були одержані в касі банку або в пункті обміну валюти. Зворотний обмін здійснюють як каси банку, так і будь-який пункт обміну валюти в разі надання першого примірника довідки за формою № 377. Сума зворотного обміну не може перевищувати тієї, що зазначена в довідці за формою № 377. Крім того, перший примірник цієї довідки залишається в касі банку або в пункті обміну валюти, у якому здійснено зворотний обмін.

У пункті обміну валюти фізичній особі - нерезиденту видається квитанція про продаж їй іноземної валюти за формою № 377-А, а в касі банку - прибутковий касовий ордер і видатковий касовий ордер. Ця операція здійснюється за курсом продажу іноземної валюти за гривні, установленим банком.

Під час здійснення операцій з видачі фізичним особам - нерезидентам гривень в банкоматі на території України за платіжними картками міжнародних платіжних систем зворотний обмін невикористаних гривень здійснюють лише

каси того банку, якому належить банкомат, на підставі чека банкомата. Чек банкомата залишається в касі банку.

Операції з купівлі готівкової іноземної валюти у фізичної особи - нерезидента та зворотний обмін готівкових гривень на іноземну валюту здійснюються після пред'явлення цією особою касирам каси банку або пункту обміну валюти документа, який засвідчує особу та її громадянство.

6.4. Порядок здійснення операцій з конвертації готівкової іноземної валюти однієї іноземної держави на готівкову іноземну валюту іншої іноземної держави

Конверсійні операції з готівковою вільно конвертованою валютою – це операції щодо обміну готівкової валюти однієї іноземної держави на готівкову валюту іншої іноземної держави.

Операції з конвертації готівкової іноземної валюти здійснюються банками та їх пунктами обміну валюти лише з тими валютами, що належать до 1 групи Класифікатора іноземних валют.

Під час здійснення операцій з конвертації готівкової іноземної валюти використовується крос-курс, визначений згідно з офіційним курсом гривні до відповідних іноземних валют, що встановлений Національним банком України на день проведення операції. Розраховується крос-курс таким чином:

на певну дату офіційний курс гривні становить:

гривня/долар США - X грн. за долар США;

гривня/євро - Y грн. за євро.

Крос-курс долара США до євро становитиме X/Y євро за долар США. Якщо клієнт бажає в цей день обміняти N доларів США на євро, то з урахуванням крос-курсу він має отримати $N \times (X : Y)$ євро.

За цією самою схемою визначається крос-курс і для інших валют у разі здійснення конверсійних операцій з готівковою іноземною валютою.

Операції з конвертації однієї готівкової іноземної валюти в іншу готівкову іноземну валюту здійснюються:

-для фізичних осіб - резидентів і нерезидентів - у касі банку з оформленням прибуткового та видаткового касових ордерів;

-для фізичних осіб - резидентів - у пункті обміну валюти банку з видачею квитанції за формою № 377-А про конвертацію валют.

Здійснені операції відображаються касою банку та пунктом обміну валюти в реєстрі конвертації іноземної валюти.

Операції з конвертації однієї готівкової іноземної валюти в іншу готівкову іноземну валюту здійснюються для фізичної особи - нерезидента лише в касі банку після пред'явлення касиру документа, який засвідчує цю особу, та за наявності підтвердження джерел походження іноземної валюти (копії цих документів залишаються в документах дня). У разі ввезення нерезидентом в Україну іноземної валюти в пред'явленій митній декларації робиться відмітка про її конвертацію.

Якщо за операцією з конвертації для видачі клієнту залишається сума в іноземній валюті менша, ніж номінальна вартість мінімальної купюри, що перебуває в обігу, то цей залишок купується за гривні за курсом купівлі іноземної валюти, установленим банком.

Комісійну винагороду за здійснення операцій з конвертації однієї готівкової іноземної валюти в іншу готівкову іноземну валюту банки за бажанням клієнта можуть справляти як у гривнях, так і в іноземній валюті. Комісійну винагороду в іноземній валюті сплачує клієнт у тій валюті, що конвертується.

Комісійна винагорода в гривнях за операціями з конвертації іноземної валюти визначається банками з використанням офіційного курсу гривні до валюти, що конвертується, який встановлений Національним банком України на день здійснення операції.

6.5. Порядок здійснення операцій з дорожніми чеками. Операції з чеками в іноземній валюті

Комерційні банки здійснюють операції з дорожніми чеками Thomas Cook, Visa, American Express. Даний платіжний інструмент доцільно

використовувати, якщо фізична особа їде за кордон у туристичну подорож чи ділову поїздку.

Банки пропонують чеки у доларах США та ЄВРО. Чеки можуть бути різних номіналів. Дорожні чеки визнаються та приймаються магазинами, готелями, ресторанами та авіакомпаніями всіх країн світу. Їх також можна обміняти на гроші у банках та фінансових установах. При продажу та купівлі банком дорожніх чеків клієнтами сплачується комісійна винагорода згідно тарифів, встановлених відділеннями банку, а саме: при продажу – у розмірі 1% від суми чеку; при купівлі – в межах від 1% до 3,5%.

А) порядок продажу банком дорожніх чеків фізичним особам.

Продаж дорожніх чеків здійснюється фізичним особам – резидентам та нерезидентам. Фізичним особам – резидентам продаж здійснюється за готівкову іноземну валюту і гривню, фізичним особам – нерезидентам за готівкову іноземну валюту.

Норма продажу дорожніх чеків на одну особу протягом дня:

а) фізичним особам – резидентам:

- у пунктах обміну – на суму до 1 тис. дол. США або еквівалент цієї суми в іншій валюті за офіційним курсом НБУ;
- в операційній касі – на суму до 5 тис. дол. США або еквівалент цієї суми в іншій іноземній валюті за офіційним курсом НБУ, що діє на день здійснення операції.

Операції з продажу дорожніх чеків фізичній особі-резиденту здійснюються після пред'явлення цією особою паспорта громадянина України або довідки на проживання особи, яка мешкає в Україні, але не є громадянином України, та квитка або паспорта для виїзду за кордон;

б) фізичним особам – нерезидентам: лише в операційній касі на суму до 5 тис. дол. або еквівалент цієї суми в іншій іноземній валюті за офіційним курсом НБУ, що діє на день здійснення операції.

Операції з продажу дорожніх чеків фізичній особі – нерезиденту здійснюються після пред'явлення паспорта або іншого документа, що посвідчує

особу. Та за наявності підтверджуючих документів про джерела походження іноземної валюти у нерезидента.

Про факт підтвердження операції з продажу дорожніх чеків за іноземну валюту в операційних касах фізичним особам-резидентам та нерезидентам надаються прибуткові та видаткові валютні ордери, повідомлення про продаж дорожніх чеків та інформаційний листок.

У присутності працівника установи банку фізична особа обов'язково проставляє свій підпис у зазначеному місці на дорожніх чеках та на повідомленні про продаж дорожніх чеків

При оформленні повідомлення про продаж дорожніх чеків вказується ім'я, прізвище фізичної особи та домашня адреса, номер першого та три останні цифри номера останнього чека, кількість чеків і сума по кожному номіналу, загальна сума всіх чеків, сума утриманої комісійної винагороди і дата продажу.

Б) порядок купівлі банком дорожніх чеків у фізичних осіб

Готівка за дорожнім чеком сплачується у повній сумі, що проставлена на чеку, і тільки власнику дорожніх чеків, зразок підпису якого є у визначеному місці.

У разі виявлення невідповідності підписів дорожні чеки до сплати не приймаються.

Норма купівлі дорожніх чеків у однієї особи протягом одного дня:

- до 3 тис. дол США або еквівалент цієї суми в іншій валюті операційними касами або пунктами обміну банку;
- понад 3 тис. дол США тільки операційними касами.

У пунктах обміну операції з купівлі чеків здійснюються:

- до 1 000 дол США або еквівалент в іншій іноземній валюті, - за готівкові гривні, або за іноземну валюту;
- понад 1000 дол США, але не більше ніж 3000 дол США, - лише за готівкові гривні.

При купівлі чеків пунктами обміну фізичним особам резидентам видається квитанція за формою № 377-А, фізичним особам – нерезидентам – за формою № 377.

В) прийом іменних чеків на інкасо.

Інкасо - це операція одержання банком коштів від платника, що призначені для виплати за чеком чекодержателю. Банк приймає до сплати на інкасо чеки на підставі заяви встановленого взірця. Чеки приймаються тільки від їх власників після пред'явлення документів, що посвідчують особу, або за нотаріально посвідченою довіреністю.

Чеки, що подаються чекодержателем у банк мають містити чітко визначені реквізити, а саме: назву документа – “чек”; розпорядження сплатити певну суму чекодержателю; назву та реквізити емітента та платника; прізвище, ім'я та по батькові фізичної особи чекодержателя, на користь якого здійснюється платіж; зазначення валюти та суми чека; дату складання та номер чека; місце видачі чека; підпис особи, яка видає чек. У разі відсутності одного з цих реквізитів чек вважається недійсним, не приймається банком на інкасо та повертається чекодержателю. Уповноважений працівник банку оформляє квитанцію про приймання до сплати на інкасо чеків у іноземній валюті за формою № 377-І у двох примірниках та другий екземпляр видає власнику чека. Виплати за прийнятими чеками на інкасо здійснюються після отримання коштів від платника.

Практикум

Запитання для самоконтролю

1. Дайте загальну характеристику валютних операцій.
2. В чому полягають особливості відкриття поточних валютних рахунків?
3. Яка черговість здійснення переказів в іноземній валюті з поточних рахунків?

4. З дорожніми чеками яких емітентів здійснюють операції вітчизняні комерційні банки?
5. Які документи необхідно пред'явити при купівлі дорожніх чеків?
6. Яка денна норма продажу дорожніх чеків на одну особу?
7. Що таке інкасо ?
8. Охарактеризуйте операції купівлі-продажу іноземної валюти за гривню.
9. В чому полягають особливості виплати валюти за платіжними картками?

Питання для обговорення на семінарських заняттях

1. Загальна характеристика валютно-обмінних операцій.
2. Порядок відкриття пункту обміну валют.
3. Вимоги до кваліфікації працівників пункту обміну валют.
4. Характеристика документів, що використовуються при здійсненні валютно-обмінних операцій
5. Порядок здійснення купівля-продаж іноземної валюти.
6. Порядок здійснення конверсійних операцій.
7. Історичні аспекти виникнення та розвитку дорожніх чеків.
8. Порядок продажу банком дорожніх чеків фізичним особам.
9. Порядок купівлі банком дорожніх чеків у фізичних осіб.
10. Прийом іменних чеків на інкасо.

Темі рефератів

1. Проблеми розвитку валютних операцій з населенням в умовах ринкової трансформації економіки України.
2. Перспективні напрямки кредитування населення в іноземній валюті в Україні.
3. Валютні депозити: сучасний стан та перспективи розвитку.

Тестові завдання

1. Чи можна видавати «Довідку на вивезення за межі України іноземної валюти та чеків, що виражені в іноземній валюті» при здійсненні операції продажу клієнту іноземної валюти через касу банку?

- а) так;
- б) ні.

2. На яку максимальну суму видається «Довідка на вивезення за межі України іноземної валюти та чеків, що виражені в іноземній валюті»?

- а) 1000 USD;
- б) 2000 USD;
- в) 5000 USD;
- г) 10000 USD.

3. Чи вказуються паспортні дані клієнта в прихідному касовому ордері?

- а) так;
- б) ні;
- в) так, у випадку, якщо сума операції перевищує еквівалент 10000 євро;
- г) так, у випадку, якщо сума операції перевищує еквівалент 50000 євро.

4. В якому випадку в розхідному касовому ордері необхідно вказувати дату народження клієнта?

- а) ні в якому;
- б) у випадку, якщо сума операції перевищує еквівалент 10000 євро;
- в) у випадку, якщо сума операції перевищує 50000 євро;
- г) завжди, окрім валютообмінних операцій.

5. Виплата відсотків по депозитному вкладу, який відкритий в дол США можлива:

- а) в будь-якій іноземній валюті;
- б) в національній валюті;
- в) тільки в дол США.

6. Які фактори є визначальними при прийнятті рішення чи видавати готівку по Єврочеку відразу, чи прийняти його на інкасо?

- а) підпис на лицевій стороні чека співпадає з підписом на звороті;
- б) наявність у власника Єврочека Єврокарти;
- в) сума чека не перевищує 400 євро;
- г) сума чека не перевищує 1200 євро;

7. Термін дії дорожніх чеків:

- а) 1 місяць;
- б) 3 місяці;
- в) 6 місяців;
- г) 1 рік;
- д) 3 роки;
- е) безстрокові.

8. Коли проставляється дата на дорожніх чеках:

- а) при продажі;
- б) при прийомі або видачі готівки;
- в) ніколи.

9. В якому місці проставляє свій підпис клієнт при купівлі чеків Томас

Кук

- а) в верхньому лівому кутку;
- б) в нижньому лівому кутку;
- в) в верхньому правому кутку;
- г) в нижньому правому кутку;
- д) посередині.

10. Яким касовим документом оформляється продаж іноземної валюти населенню?

11. На яких умовах приймаються до оплати:

- а) дорожні чеки з вже проставленими двома підписами при пред'явленні їх власником?
- б) дорожні чеки з вже проставленими двома підписами при пред'явленні їх третьою особою;
- в) дорожні чеки з одним підписом, але не власника чека?

г) дорожні чеки для двох;

12. Куди повинен звернутися клієнт при втраті / крадіжці дорожніх чеків?

13. Яку максимальну суму можна відправити громадянину України за кордон як допомогу родичам?

а) 300 дол. США щомісячно;

б) 500 дол. США;

в) 1000 дол. США;

г) сума не лімітується.

Задачі

Задача 1. Курси іноземних валют до гривні на певну дату становлять:
USD/UAH = 5,31; EUR/UAH = 6,20.

Визначити крос-курс USD/ EUR.

Розв'язок

Крос-курс USD/ EUR = USD/UAH : EUR/UAH = 5,31 : 6,20 = 0,856 євро за 1 дол.

Відповідь: крос-курс USD/EUR становить 0,856 євро за 1 дол.

Задача 2. ПАТ КБ “Факторіал”, орієнтуючись на офіційний курс НБУ, встановив такий курс долара США; купівля – 5,05 грн., продаж – 5,11. Скільки гривень можна одержати на 510 доларів 40 центів? Скільки доларів можна купити за 20 тис. грн.

Розв'язок

1) Якщо 1 USD ПАТ КБ “Факторіал” купує за 5,05 UAH, то за 510 доларів 40 центів клієнт отримає: $510,40 \times 5,05 = 2577$ грн. 52 коп.;

2) Якщо 1 USD ПАТ КБ “Факторіал” продає за 5,11 UAH, то за 20000 грн. можна купити: $20000 \text{ грн.} : 5,11 = 3913$ дол. 89 центів;

Відповідь: за 510 доларів 40 центів можна одержати 2577 грн. 52 коп., за 20000 грн. можна купити 3913 дол. 89 центів.

Задача 3. АКБ “Факторіал”, орієнтуючись на офіційний курс НБУ, встановив такий курс долара США; купівля – 5,05 грн., продаж – 5,11. Скільки

гривень можна одержати на 405 доларів 80 центів? Скільки доларів можна купити за 12 тис. грн.

Розв'язок

1) Якщо 1 USD ПАТ КБ “Факторіал” купує за 5,05 UAH, то за 405 клієнт отримає: $405,80 \times 5,05 = 2049$ грн. 29 коп.;

2) Якщо 1 USD АКБ “Факторіал” продає за 5,11 UAH, то за 12000 клієнт можна купити: $12000 \text{ грн.} : 5,11 = 2348$ дол. 33 центи;

Розділ 7

Методичні аспекти роботи персоналу банку з роздрібними клієнтами

7.1. Регламентація взаємодії працівників банку з роздрібними клієнтами

Для установи банку, яка розвиває роздрібний бізнес особливого значення набуває питання регламентації взаємин з роздрібними клієнтами.

Клієнти – це ті люди, які платять зарплату усьому банку, починаючи від економіста і закінчуючи головою правління. Від бажання клієнта користуватися послугами банку залежить чи буде функціонувати банк.

Адже кожна втрата клієнта означає і скорочення доходів банку. Якщо людина, яка зацікавилася банком, з якоїсь причини вирішила не розпочинати з ним співробітництво, то це також слід вважати втратою клієнта.

Конкуренція на ринку банківських послуг постійно збільшується і саме клієнт вибирає банк, а не навпаки. Враховуючи те, що майже усі банки пропонують схожі продукти і послуги, клієнти часто вибирають той банк, в якому їм комфортно і зручно. Саме якість обслуговування виходить на перший план в конкурентній боротьбі, і саме цей параметр може стати конкурентною перевагою.

Кожна людина, яка звернулася в банк – потенційний клієнт, навіть якщо помилилася номером або ж дверима. Залучення нового клієнта для банку є дорожчим аніж утримання вже обслуговуючого. Утримати вже існуючих клієнтів є не менш важливим, аніж залучити нових, але для банку значно дешевшим.

Працівник банку є його обличчям, тобто саме по діях працівників клієнт оцінює всю установу банку.

Можна виділити декілька методів спілкування з клієнтами:

1) спілкування по телефону. В більшості випадків перше знайомство з банком відбувається по телефону, коли клієнт телефонує в Call-центр для

отримання консультації. Необхідно пам'ятати, що по інтонації голосу клієнт формує уяву про працівника, ніби бачить його;

2) особисте спілкування з клієнтом.

Відмінне знання спектру пропонованих послуг, є одним з основних факторів успіху. Наведемо приблизний перелік питань, відповідь на які повинен дати працівник банку:

- як працює пропонована послуга;
- чим відрізняється послуга даного банку від аналогічних послуг інших банків;
- що унікального є в даній послугі;
- чим послуга є кращою для клієнта, і чому він повинен обрати саме цей банк;
- чому інші клієнти обирають саме цей банк;
- чим обумовлена ціна.

Пропозиція послуг банку повинна відбуватися переконливо, постійно, тобто при кожному зверненні клієнта йому повинна бути запропонована ще якась послуга банку, в залежності від можливих потреб клієнта. Крім того з клієнтом необхідно намагатися розмовляти на його ж мові. Використання вузькоспеціалізованих банківських термінів, покаже ерудованість працівника банку, проте навряд чи допоможе клієнту оцінити пропозицію банку, оскільки він просто не зрозуміє про що йде мова. При цьому не можна недооцінювати клієнта і вважати його повним невігласом. Клієнту важливо показати його безпосередні вигоди від співпраці з банком.

При роботі з населенням не можливо уникнути й конфліктних ситуацій, тому важливо вміти їх владнати. Слід знати що:

- невдоволеного клієнта необхідно вислухати до кінця, не перебиваючи, що дозволить клієнту виплеснути невдоволення і дещо заспокоїтися;
- розбір конфліктних ситуацій повинен проходити в ізолюваному від інших клієнтів приміщенні;

- працівник банку не повинен ніколи піднімати голос;
- якщо в конфліктній ситуації є вина працівників банку, то необхідно вибачитися перед клієнтом.

7.2. Формування потреби в роздрібних банківських послугах з боку населення. Фактори впливу на вибір різними категоріями населення роздрібних банківських послуг

Вивчення роздрібною ринку банківських послуг передбачає виявлення основних мотивів придбання банківських послуг населенням, а також аналіз поведінки покупця. Правильне розуміння мотивації людей надає банку наступні можливості:

- покращення комунікації з потенційними клієнтами;
- прогнозування їх потреб;
- виявлення банківських послуг, які користуються найбільшим попитом;
- набуття довіри клієнтів за рахунок розуміння їх запитів.

Поведінку покупця (фізичної особи) на роздрібному ринку слід розглядати в трьох напрямках :

2. Фактори, які впливають на клієнта.
3. Мотиви клієнта.
4. Процес прийняття рішення про купівлю банківських послуг.

Отже, фактори, які впливають на клієнта. Їх можна розбити на дві великі групи:

- 1) зовнішні спонукальні фактори;
- 2) особистісні фактори.

Зовнішні спонукальні фактори включають:

а) фактори маркетингу, а саме: продукт; ціна; система розповсюдження; комплекс стимулювання. Банк здійснює безпосередній вплив на клієнтів через фактори маркетингу. Завдання банку – максимально використати ці фактори для досягнення цілей банку в конкретному ринковому сегменті.

б) фактори середовища. Ці фактори не піддаються безпосередньому контролю з боку банку, але вони істотно впливають на поведінку покупців. До них належать наступні:

- економічні. Вплив на клієнта економічних факторів різноманітний. Ступінь цього впливу визначається характером економічної ситуації в країні. Якщо економічна ситуація в країні є благополучною, то вплив економічних факторів на поведінку покупців слабшає. Серед найбільш істотних факторів виділяють такі, як динаміку інфляційних процесів, стан ринку товарів і послуг, валютний курс, процентні ставки;

- політичні в основному впливають через нормативні та законодавчі акти;

- технологічні;

- соціальні;

- культурні.

Знання особистісних факторів має виключне значення для роздрібно-банківської діяльності. Вони впливають на тип послуг, що пропонуються, вибір місця їх придбання, можливий розмір ціни, яку споживач готовий заплатити за дану послугу, а також на способи, за допомогою яких можна вплинути на клієнта і схилити його на свою сторону. Серед найбільш істотних особистісних факторів виділяють наступні:

- вік і стадії життєвого циклу;

- вид діяльності;

- економічне становище;

- стиль життя;

- тип особистості.

Таким чином, вивчення характеру і механізму впливу різноманітних факторів на поведінку покупця дає можливість визначити ймовірну реакцію клієнта на ті чи інші пропозиції банку.

Мотиви клієнта. Під мотивами розуміють певну потребу, яка спонукає людину до пошуку шляхів її задоволення. Ці потреби бувають двох типів –

розумні та емоційні. Саме бажання задовольнити ці потреби і є приводом для введення специфічних банківських послуг.

Основними раціональними мотивами, які спонукають клієнта до купівлі банківських послуг є:

1) прибуток. Отримання прибутку є важливим мотивом звернення до послуг банків суб'єктів роздрібного ринку. Для них великого значення набувають розміри процентних ставок;

2) еластичність послуг. Особливою увагою клієнтів користуються еластичні (гнучкі) послуги, які можуть бути пристосовані до потреб, що змінюються;

3) якість послуг. При виборі послуг суб'єктами роздрібного ринку важливим моментом є ціна послуги;

4) швидкість;

5) безпека;

6) гарантійне обслуговування;

7) зручність;

8) репутація.

Такими є основні раціональні мотиви клієнтів, однак не тільки вони спонукають до придбання банківських послуг. Другу групу не менш важливу становлять емоційні мотиви. До них належать:

- “своє Я”. Кожна людина бажає особистого визнання. Люди хочуть, щоб їх цінували, поважали, і завжди хочуть відчувати свою значимість. Тому працівникам банку необхідно створити такі умови для своїх клієнтів;

- особиста влада і вплив. Людям властивим є намагання до володіння особистою владою і впливом на своє оточення. Одні знаходять задоволення цієї потреби, купуючи певні послуги для інших, важливим є сам процес обслуговування. Таким чином, для успішної роботи з клієнтом, банку необхідно ненав'язливо підкреслити в рекламі або під час спілкування з клієнтом характеристики послуг, які пропонуються, і які відповідають подібним мотивам людей, або надати клієнту можливість під час його

обслуговування задовольнити свою потребу в особистому впливі на оточуючих;

- бажання бути прийнятим в суспільстві;
- зниження особистого ризику (відповідальності);
- фізичне і естетичне задоволення.

Процес прийняття рішення про купівлю банківських послуг. Основними етапами даного процесу є :

- 1) усвідомлення потреби. Перш ніж звернутися в банк за будь-якою послугою, клієнт мусить відчувати в ній потребу;
- 2) пошук інформації;
- 3) порівняльна оцінка варіантів;
- 4) прийняття рішення про купівлю послуг;
- 5) реакція на придбану послугу.

7.3. Методи залучення клієнтів та принципи взаємодії з ними

В сучасних умовах через жорстку конкуренцію однією із основних задач банку є просування на ринок конкретних послуг і отримання від цього максимального прибутку. Для успішного вирішення цього завдання пропоновані банками послуги повинні бути унікальними, тобто мати суттєві переваги над іншими послугами конкурентів з точки зору споживачів.

Однак на практиці цього досягти практично неможливо, оскільки банківський роздрібний бізнес відноситься до такого напрямку бізнесу, де поява на ринку нового продукту практично не дає особливих переваг, оскільки конкуренти, як правило виходять на ринок з подібними пропозиціями. В зв'язку з цим, клієнтів швидше зацікавлять умови надання тієї чи іншої послуги. В цьому й полягає принципова особливість клієнтського підходу в рамках якого основним завданням постає залучення і утримання тієї чи іншої групи клієнтів.

Одним із важливих аспектів роботи з роздрібними клієнтами є налагодження зворотного зв'язку з ними.

Цей спосіб базується на виявленні у клієнтів їх бажань і переваг. Його застосування допомагає вирішити проблему невідомості банків щодо

істинного відношення клієнтів до банку з першоджерела. Як показує опитування, слабкою ланкою в роботі банків є сервіс.

Налагоджування зворотного зв'язку з клієнтами дає можливість банку вчасно і правильно оцінити ситуацію з відношенням клієнта до його послуг, що напряму пов'язано з комунікаційною функцією. Адже зворотній зв'язок дає можливість банку спрямовувати свої зусилля по залученню клієнтів саме в тому напрямку, який йому потрібний.

Другим важливим аспектом роботи з клієнтами є ступінь кваліфікація персоналу банку по роботі з клієнтами. Саме в цій площині лежить проблема прямого спілкування банку з своїм клієнтом, оскільки працівник операційного залу або ж каси є обличчям банківської установи.

Працівник банку повинен знати, що з кожним клієнтом потрібно працювати індивідуально. Можливі дії працівника банку залежать від того з яким конкретно клієнтом йому доводиться працювати. З цієї позиції клієнтів умовно можна поділити на такі групи:

- клієнти-мислителі. До цього типу відносяться клієнти аналітичного складу мислення, методичні, серйозні, організовані, точні, дотошні. Оточуючі для них – це джерело інформації, тому таким клієнтам необхідно демонструвати повагу, визнання їх компетенції;

- клієнти вимогливі. Рішучий, бойовий тип, авторитарний. Оточення для нього - тільки підлеглі. Клієнтам даного типу потрібно все контролювати, відчувати, що їхня влада визнається, вони хочуть точності, швидкості, конкретних дій і результатів, фактів;

- клієнти, які готові до співпраці. Це доброзичливі люди, які співчують, які готові вислухати, посприяти, розумні і симпатичні. Оточення для них – це сенс життя. Їм потрібне заспокоєння, одобрення і навіть любов. Потребують дружніх відносин, поради, відвертості;

- експансивні клієнти. Люди цього типу дуже емоційні, інстинктивно реагуючі, імпульсивні, ентузіасти. Оточення для них – тільки публіка. Їм

необхідно щоб ними захоплювалися, вони потребують великої кількості контактів, їм потрібно бути оціненими по достоїнству.

Звичайно, що одних лише знань психології і вміння визначити до якого типу відноситься клієнт є недостатньо. Процес залучення клієнтів до банку вимагає від співробітників певних ділових якостей, основними з яких є – ерудиція, професіоналізм, ввічливість, комунікабельність, доброзичливість.

Третім аспектом роботи з роздрібними клієнтами є ціна як спосіб залучення і втримання клієнта банку.

Немаловажну роль в залученні і утриманні роздрібного клієнта відіграє встановлення оптимального співвідношення між ціною і якістю пропонованих послуг. Саме цей спосіб вирішує проблему співвідношення попиту і пропозиції на послуги банку для клієнтів.

Черговим аспектом і одночасно методом залучення клієнтів є особливості банківської реклами. Реклама є одним із самих ефективних способів просування послуг на ринок. Однак для банків її використання має ряд проблем. Тому для залучення клієнтів в банк з допомогою реклами необхідно враховувати всі її особливості.

Одним із аспектів залучення роздрібних клієнтів є необхідність заходів банку по зв'язках з громадськістю. Банківська робота з громадськістю спрямована на різних суб'єктів зовнішнього середовища: на співробітників, співвласників, клієнтів, конкурентів, громадські об'єднання і організації, на засоби масової інформації. Розвиток відносин з громадськістю призводить до вирішення проблеми залучення клієнтів в банк, оскільки створює банку «добре» ім'я і авторитет, які працюють на підвищення прибутку за рахунок більшої кількості клієнтів.

Важливу роль в процесі залучення клієнтів відіграє такий аспект, як організація стимулювання збуту. Даний спосіб спрямований на вирішення проблеми, пов'язаної з «фоном» обслуговування клієнта банківською установою. Він базується на створенні такої внутрішньої обстановки, яка

оточує клієнта в банку, яка б задовольнила всі його потреби, позбавила відчуття дискомфорту при перебуванні в банку.

Основними етапами роботи по залученню клієнтів є:

1) визначення критеріїв для відбору потенційних клієнтів. При відборі потенційних роздрібних клієнтів необхідно керуватися наступними критеріями:

- сегментною приналежністю;
- характеристикою грошових потоків і залишків коштів на рахунках.

2) створення інформаційної бази потенційних клієнтів. Збір інформації з метою створення інформаційної бази здійснюється в двох напрямках:

- філіалами і представництвами – в межах власного географічного ринку;
- підрозділами головного офісу банку, відповідальними за роботу з клієнтами, - на основі маркетингових досліджень усього географічного ринку;

3) встановлення контактів з потенційними клієнтами. Для встановлення контактів можуть використовуватися різні способи, а саме особисте відвідування, реклама банківських послуг для клієнтів, семінари і презентації банківських послуг, контакти по телефону, поштові відправлення;

4) складання плану дій по відношенню до потенційних клієнтів. З метою забезпечення регулярності контактів з потенційними клієнтами необхідним є розробка відповідного графіку їх здійснення, який передбачає рівень контактів, їх частоту і час здійснення;

5) аналіз результатів дій по відношенню до потенційних клієнтів.

7.4. Мотивація персоналу та клієнтів як основа розвитку роздрібного бізнесу

Персонал банку – це самий потужний внутрішній фактор, який впливає не тільки на внутрішні процеси в банку, ефективність його роботи, але й на відносини з клієнтами. Банківська послуга – це предмет відносин між клієнтом і банком, а оскільки банківська послуга надається у формі діяльності співробітників банку, то на персоналі замикається весь ланцюжок взаємозв'язків ефективності, успішності роботи банку.

Комерційному банку не потрібно шкодувати витратити кошти на проведення програм підвищення кваліфікації своїх працівників в галузі менеджменту і маркетингу. Відправною точкою таких програмах є навчання.

Для розробки програми доцільно використовувати методи «педагогічного маркетингу», з допомогою яких виявляються потреби у навчанні. Це дозволяє розробити програму «під потреби», серед яких вибираються «домінуючі вектори».

При розробці програм особливе місце займає вибір технології реалізації програми. Такі технології можна поділити на:

- інноваційні;
- діагностика-консалтинг-навчання;
- традиційні;
- комбіновані.

Інноваційна технологія використовується тоді, коли доцільно сконцентрувати засилля працівників банку на розробці пропозицій по вирішенню практичної маркетингової проблеми або цілого кола проблем. Оскільки працівники банку володіють певною інформацією або ж баченням проблеми, то застосування такої навчальної технології дозволяє напрацьовувати варіанти вирішення і проробляти схему його практичного застосування. Інноваційна технологія наділена і паралельною дією, тобто дозволяє на «ходу» розв'язати питання психологічного сумісництва учасників навчальної програми, їх ділового етикету, протистояння індивідуальних оцінок.

Технологія «діагностика-консалтинг-навчання» об'єднує в собі три ролі в лекторові – аналітика (спільно з слухачами), консультанта і власне викладача. Навчання базується на конкретному матеріалі, отриманому при діагностиці проблеми. Роль викладача як консультанта при такій технології є досить варіативною – від перебування в тіні до лідируючої. Дуже багато тут залежить від тих знань, навичок і вмінь, якими володіють працівники банку, і здатності викладача переводити їх з однієї ролі в іншу при реалізації програми навчання.

Традиційна технологія може ефективно працювати в тому випадку, якщо укладч програми вміло поєднає викладачів, різних як за проблемами, так і стилю викладання. Як правило хороша структура програми вирізняється певним балансом між лекційним матеріалом і активно-дієвими формами, такими як ділова гра, тренінг, аналіз і розв'язання конкретних проблем, створення маркетингових систем.

Комбіновані технології включають різні засоби попередніх технологій, взаємоузгодженість яких залежить від цілі і мети навчання.

Навчання працівників банку маркетингу з допомогою різноманітних технологій дає в кінцевому результаті позитивний ефект.

Ефект поповнення знань і навичок – їх стає дещо більше, чим було раніше.

Ефект оновлення знань і навичок – якась частина знань і навичок оцінюється самим працівником як застаріла, і на її місце з'являються нові, необхідні йому в практичній роботі.

Ефект удосконалення знань і навичок – певна частина знань і навичок працівника банку набуває більш досколішої форми.

Ефект більш професійної роботи є сумою усіх попередніх ефектів, і відповідно одним із кінцевих результатів програми підвищення кваліфікації працівників банку.

Високий рівень кваліфікації працівників банку, який працює з роздрібним клієнтом є вирішальним щодо залучення клієнтів. Клієнт сприймає банківську послугу через працівника банку, який йому цю послугу надає або ж пропонує.

В залученні клієнтів немаловажним фактором є фактор взаємовідносин. Робота з клієнтами повинна бути особистісна.

Основою роздрібногo бізнесу є фізичні особи, прості люди, про яких нічого невідомо.

Роздрібна послуга успішно продається лише тоді, коли переважна кількість людей вважає, що їхнє життя поліпшиться, якщо вони цю послугу придбають. Відповідно працівникам банку необхідно вміти поліпшити настрій

клієнтів, в'яснити, що їм потрібно, що вони хочуть, і яким чином можна задовільнити їхні потреби.

Для того щоб продавати роздрібні банківські послуги і утримувати клієнтів, необхідно встановлювати з ними міцні взаємовідносини. Працівника банку, який відразу відповідає на телефонний дзвінок клієнта, тим самим показує клієнту, що він для нього є важливим. Для клієнта взаємовідносини є набагато важливішими аніж витрати, які він здійснює, навіть, якщо вони завищені.

Клієнту необхідно дати можливість відчувати наскільки він важливий для банку.

Працівники банку при роботі із роздрібними клієнтами повинні прагнути створити оазис респектабельності і спокою. Спокій вселяє впевненість, говорить про стабільність. Але основне – це знову ж таки відчуття значимості клієнта. Клієнти які відчують себе важливими – це лояльні клієнти.

На протязі останніх років очікування і переваги клієнтів суттєво змінилися.

Пріоритети, які розставляє для себе клієнт можна сформуванати як такі:

- зручність роботи з банком;
- доступ до банківських послуг, особливо можливість розпоряджатися грошовими коштами 24 години на добу без вихідних;
- швидкість реалізації послуг;
- вирашення банком проблем клієнта;
- ціна послуги.

Зазначені пріоритети викладені у порядку спадання, тобто ціна послуги відіграє одну із останніх ролей при висування вимог з боку роздрібною клієнта до банківського обслуговування.

Для задоволення цих вимог банк повинен наблизити до клієнта послуги. Можливість це зробити дають саме електронні канали надання

банківських послуг, які є найбільш вигідними з погляду собівартості обслуговування.

Практикум

Запитання для самоконтролю та перевірки знань

1. Перерахуйте основні етапи роботи банку по залученню клієнтів.
2. Назвіть основні показники, які розраховуються маркетинговими управліннями по індивідуальних клієнтах.
3. Опишіть процес створення бази потенційних клієнтів – фізичних осіб комерційного банку.
4. Які фактори впливають на стратегію роботи комерційного банку з клієнтами?
5. Перерахуйте засоби, які сприяють реалізації стратегічних цілей банку в роботі з роздрібним клієнтом.
6. Від чого залежить вибір пріоритетів комерційного банку в роботі з клієнтами?
7. Назвіть критерії для відбору потенційних клієнтів-фізичних осіб.
8. Які способи мотивації персоналу клієнтських служб ви заєте?
9. Як і в яких напрямках необхідно розвивати персонал клієнтських служб комерційних банків?
10. Як коректно підкреслити переваги комерційного банку на ринку роздрібних банківських послуг?

Питання для розгляду на семінарських заняттях

1. Особливості роботи банківського персоналу з роздрібними клієнтами.
2. Характеристика методів спілкування працівників банку з клієнтами.
3. Моделювання практичних ситуацій стосовно застосування різних методів спілкування працівників банку з клієнтами.

4. На які групи з позицій індивідуального співробітництва можна розділити роздрібних клієнтів банку? В чому полягають особливості роботи з кожною групою?

5. В чому полягає суть CRM – системи, особливості її застосування в роботі з роздрібними клієнтами.

6. Охарактеризуйте засоби, які сприяють реалізації стратегічних цілей банку в роботі з роздрібними клієнтами.

7. Охарактеризуйте принципи взаємодії з роздрібними клієнтами банку.

8. Охарактеризуйте способи збереження тривалих відносин банку з роздрібними клієнтами.

Темати рефератів

1. Особливості використання CRM-технологій у вітчизняних банківських установах при роботі з роздрібними клієнтами.

2. Розробка стратегії банківської установи по роботі з роздрібними клієнтами.

3. Порівняльна характеристика програм лояльності клієнтів вітчизняних та зарубіжних банків.

4. Досвід зарубіжних банків щодо мотивації як персоналу банків, так і клієнтів.

Тестові завдання

1. До зовнішніх спонукальних факторів, які впливають на клієнта належать:

- а) асортимент банківських послуг;
- б) ціна на послуги;
- в) політичні фактори;
- г) економічні фактори.

2. Основними раціональними мотивами, які спонукають клієнта до купівлі банківських послуг є:

- а) прибуток, який приносить дана послуга;
- б) якість послуг;
- в) швидкість обслуговування;
- г) безпека.

3. Основними етапами процесу прийняття рішень про купівлю банківських послуг є:

- а) задоволення потреб;
- б) отримання прибутку;
- в) усвідомлення потреби;
- г) пошук інформації.

4. Технологія що базується на концентрації зусилля працівника банку на розробці пропозицій по вирішенню практичної маркетингової проблеми це:

- а) інноваційна технологія;
- б) технологія консалтингового навчання;
- в) традиційна технологія.

5. Технологія, яка побудована на поєднанні в собі аналітика, консультанта і викладача це :

- а) інноваційна технологія;
- б) технологія консалтингового навчання;
- в) традиційна технологія.

6. Частина знань і навичок яка оцінюється працівником як застаріла і на її місце з'являються нові навички і знання це ефект:

- а) оновлення знань і навичок;
- б) ефект удосконалення знань і навичок;
- в) ефект професійної роботи.

Ситуаційні завдання

1. До вас, як керівника роздрібною банківського підрозділу прийшов розгніваний клієнт і поскаржився на працівника Іванова, який поведив себе з ним грубо. Іванов – працівник молодий, однак працює у даному підрозділі вже

два роки і зауважень до цього випадку не мав. У своїй пояснюючій записці Іванов зазначив, що його слова були відповіддю на неприпустимі висказування на адресу банку і його особисто

Ви викликали Іванова і порадили...

2. Ігровий тренінг з відпрацювання навичок «Збірний образ»

Час проведення: 20-30 хвилин.

Загальні правила гри

Учасники заняття діляться на дві групи. Одна група вибирає зі свого складу людини, яка буде грати роль клієнта. Клієнт може мати будь-яку легенду. Отже, один з учасників за допомогою своєї групи підтримки готує свою роль, яка передбачає наявність певних побажань до банку, готовність розповісти про свої потреби, проблеми з яким він звернувся до банківської установи тощо.

Друга група учасників готується працювати з клієнтом в жанрі «збірного образу». Суть цього жанру в наступному. Спочатку з клієнтом працює один учасник цієї групи. Він повинен в процесі спілкування з клієнтом вирішити хоча б одне із завдань, що становлять цілісний образ зустрічі. Це завдання емоційного контакту і розпитування. Як тільки перший учасник, який грає менеджера, вирішить, що він свої завдання виконав, естафета спілкування з даним клієнтом передається іншому учаснику з другої групи. Приймавши естафету продовжує працювати з клієнтом так, як ніби заміни персоналу не відбулося. Зі свого боку учасник гри, що зображає клієнта, також не звертає уваги на зміну складу і працює з новим співрозмовником, як з колишнім. Для цього «клієнта» всі ті, хто тренуються зараз вести переговори, поетапно вирішуючи необхідні завдання, є одним «збірним образом» співробітника банку. Після того як черговий учасник, який грає менеджера, вважатиме, що він зміг вирішити чергові завдання, а саме продовжити розпитування, вислухати, продемонструвати клієнту своє розуміння його потреб, естафета триває. Далі чергові учасники естафети намагаються наводити аргументи на користь своїх

пропозицій, долати зустрічні критичні питання клієнта, завершувати зустріч, констатуючи позитив. Гра проводиться до тих пір, поки всі завдання, вирішити які необхідно в ході переговорів з клієнтом, не будуть виконані.

Після закінчення гри проводиться обговорення того, як і чому вдалося чи не вдалося тому чи іншому учаснику впоратися з черговим кроком на переговорах з клієнтом. Тут важливо надати слово кожному учаснику. Ведучий повинен утримуватися від оцінюючих суджень, працюючи тільки як модератор.

При необхідності можна оцінювати успішність вирішення кожного завдання в балах. Якщо група погодиться на це, корисно закрито збирати оцінки. Кожен учасник виставляє свій бал на маленькому аркуші паперу. Ведучий збирає листки і після закінчення першого кола обговорення повідомляє середній бал, отриманий за вирішення того чи іншого завдання. Як правило, після такого повідомлення обговорення отримує новий емоційний імпульс. Учасники більшою мірою зосереджуються на необхідності відпрацювання навичок вирішення завдань, що виникають в ході зустрічі з клієнтом.

Якщо інтерес учасників не згас, можна зробити обмін ролями. Тоді група клієнтів стає групою менеджерів, і навпаки. Гра повторюється знову. Групи можуть взяти реванш за можливі несправедливості й образи, завдані одне одному у першому турі. Це теж корисно обговорити, проводячи паралелі з реальними ситуаціями, що виникають в клієнтській роботі, коли менеджер, натерпівся від попереднього химерного клієнта, мимоволі відіграється на ні в чому не винному наступному відвідувачі.

ПРЕДМЕТНИЙ ПОКАЖЧИК

Банківські документи 9,
Банківські операції 9, 11
Банківська технологія 9,
Банківська послуга 8, 9,
Банківський маркетинг 44,
Бек-офіс 34,
Банківський продукт 7, 32,
Банківські картки 156, 160.

Вклад 57,
Вклад до запитання 57,
Внутрішній контроль 36.

Готівкові гроші 148.

Договір 32,
Депозитні операції 57,
Депозитні гроші 148,
Диференціація послуг 47,
Дистанційні збутові канали 50, 51
Дебетова картка 157,
Дистанційне банківське обслуговування (ДБО) 178 , 180.

Електронні гроші 148,
Електронний гаманець 148.

Заставадавець 120,
Закладний лист 109.

Інструменти стимулювання клієнтів банку 51,
Іпотечне зобов'язання 109,
Інтернет-банкінг 148, 180, 182, 186,
Інституційна структура ринку роздрібних банківських послуг 21,
Інкасо 210.

Картковий центр 34,
Кредит на капітальні затрати 106,
Кредитна картка 157,
Конверсійні операції 206,
Клієнт банку 216.

Маркетингові схеми 49,
Модель персонального обслуговування 47,
Мережеві гроші 148,
Мобільні гроші 148,
Мобільний банкінг 185.

Об'єкти роздрібно-го банківського бізнесу 28,
Он-лайн представництва банку 31,
Ощадний сертифікат 59,
Об'єкти іпотечного кредиту 109.

Параметри споживчого кредиту 105,
Пенсійний вклад 60,
Персонал банку 224,
Процент по вкладах 80,
Проблемний споживчий кредит 129,
Платіжна картка 155.

- Ринкова стратегія банку 39,
- Роздрібна стратегія банку 40,
- Ринок банківських послуг 15, 16,
- Ринок роздрібних банківських послуг 18,
- Роздрібний банківський бізнес 27, 29,
- Роздрібна банківська послуга 11, 12,
- Реагуюча модель обслуговування 48,
- Роздрібні платежі 146,

- Строковий вклад 58,
- Суб'єкти іпотечного кредиту 109,
- Споживчий кредит 96, 98,
 - товарний 96,
 - грошовий 97,
- Сегментація клієнтів 45,

- Телебанк 182, 183
- Типова банківська операція 32,
- Тарифна ставка 32,

- Універсальна модель обслуговування 47,
- Управління ризиками 33,
- Управління кредитування 34,
- Управління торгових операцій 34,
- Управління розвитком бізнесу 34,
- Управління вкладів 34,
- Управління роздрібних продуктів 34,
- Управління роздрібними технологіями 34,
- Управління по роботі з мережею 35.

СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ТА РЕКОМЕНДОВАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

1. Аврин С. Российские банки и CRM: пора ли инвестировать? [Текст]/ С. Аврин // Банковские технологии.-2009.-№11.-С.28-31.
2. Аналіз банківської діяльності:[Текст]: Підручник / За ред. А. М. Герасимовича. – Київ: КНЕУ, 2008, - 326 с.
3. Арістова А. Особливості кредитування банками фізичних осіб [Текст]/ А. Арістова // Вісник Національного банку України. – 2006. - №2.-С. 49 – 50.
4. Банківські операції: [Текст]: Підручник / За ред. д.е.н., проф. О.В. Дзюблюка,. – Тернопіль: Вид-во ТНЕУ «Економічна думка», 2009. – 696 с.
5. Банковская конкуренция [Текст]: учебник / Г.О. Самойлов, А.Г.Бачалов.- М.:Экзамен,2009.-256с.
6. Банківський менеджмент [Текст]: Навч. посіб. для вищ. навч. закл / О. Кириченко, І.Гіленко, А.Ятченко. К.: Основи, 2007. – 671с.
7. Банківські операції [Текст]: Підручник. – 2-ге вид., випр. і доп. / А. М. Мороз, М. І. Савлук, М. Ф. Пуховкіна та ін.; За ред. д-ра екон. наук, проф. А. М. Мороза. – К: КНЕУ, 2008. - 876 с.
8. Білик О. Маркетингова стратегія банку при впровадженні нових банківських послуг [Текст]/ О. Білик // Регіональна економіка. – 2008. - №4. – С.127 – 131.
9. Бойко В. Електронні гроші як засіб оплати дистанційної послуги в мережі інформаційного ринку [Текст] / В. Бойко // Вісник Тернопільської академії народного господарства, - 2004. - №5. - С.160 –163.
10. Брегеда О.А. Місце банківських послуг в Інтернет - просторі України [Текст] / О.А. Брегеда // Вісник Національного банку України. – 2006. – №6. – С.23 – 25.
11. Брегеда О.А. Розвиток сфери банківських послуг в Україні в сучасних умовах [Текст] / О.А. Брегеда // Економіка і підприємництво: Збірка наук. праць молодих вчених та аспірантів. – Випуск 3. – К.: КНЕУ, 2007. – 235с.

12. Васюренко О.В. Банківські операції [Текст]: Навч. посіб / О.В. Васюренко. – К: Т–во “Знання”, 2007. – 324 с.
13. Вересюк А. Управление отношениями с клиентами: новые подходы в эпоху Интернета [Текст] / А. Вересюк // Банковская практика за рубежом.- 2010.-№3.-С.62-69.
14. Владичин У.В. Роль кредитування в економічному зростанні України [Текст]/ У.В. Владичин // Фінанси України. – 2008. - №1. – С.96 - 102.
15. Гладких Д. Основні тенденції розвитку кредитного ринку в Україні, або колективний портрет українського позичальника [Текст] / Д. Гладких // Вісник Національного банку України. – 2008. – №9. – С.49 – 53.
16. Гладких Д. Структура та динаміка зростання банківських пасивів, або колективний портрет українського вкладника [Текст]/ Д. Гладких // Вісник Національного банку України. – 2006. – №12. – С.34 – 40.
17. Гладких Д. Умови конкуренції на ринку кредитних ресурсів і банківських послуг [Текст] / Д. Гладких // Вісник Національного банку України. – 2009. – №8. – С.31 – 34.
18. Гладких Д. Цінова структура банківських послуг і кредитних ресурсів в Україні [Текст] / Д. Гладких // Вісник Національного банку України. – 2010. – №3. – С.33 – 37.
19. Грищенко Р. Сучасні платіжні технології та їх використання у соціальній сфері [Текст] / Р. Грищенко // Вісник Національного банку України. – 2008. – №10. – С.18–20.
20. Гроші та кредит [Текст]: підручник / М. І. Савлук, А. М. Мороз, М. Ф. Пуховкіна та ін.; За заг. ред. М. І. Савлука. – К: КНЕУ, 2008. – 802 с.
21. Дзюблюк О.В. Організація грошово – кредитних відносин суспільства в умовах ринкового реформування економіки [Текст]: монографія / О.В.Дзюблюк.– К: Поліграфкнига, 2000.– 512 с.
22. Дзюблюк О.В. Особливості розвитку ринку роздрібних банківських послуг в умовах перехідної економіки [Текст] / О.В. Дзюблюк // Вісник Тернопільської академії народного господарства. - 2005. - №1. - С.35-43.

23.Дзюблюк О.В. Ринок банківських послуг: теоретичні аспекти організації і стратегія розвитку в Україні [Текст]/ О.В. Дзюблюк // Банківська справа. - 2005. - №3. - С.40-52.

24.Діяльність банків України в цифрах і фактах [Текст] // Вісник Національного банку України – 2008. - №5. – С. 13.

25.Дубілет О. Перспективи розвитку карткових продуктів [Текст] / О. Дубілет // Вісник Національного банку України – 2008. - №10. – С. 11 - 13.

26.Дяченко Б.П. Впровадження нових форм розрахунків для населення України [Текст] / Б.П. Дяченко // День. – 2008. – 19 грудня (№231). – С.22.

27.Задерей Н.Вижити і заробити [Текст]/ Н. Задерей // Контракти.–2008.- №6. – С. 25.

28.Закалужский М. Будущее банков – за аутсорсинговыми call-центрами [Текст] / М. Закалужский // Банковские технологии.-2010.-№4.-С.51-52.

29.Казимагомедов А. А. Банковское обслуживание населения: зарубежный опыт: [Текст]/ А. А. Казимагомедов.. – Москва: Финансы и статистика, 2007. – 256 с.

30.Карбовник А. М. Перспективи розвитку банківських послуг [Текст]/ А. М. Карбовник // Фінанси України. – 2007. - №7. – С.110 – 114.

31.Коваленко В. В. Цінова політика в системі фінансового управління банком [Текст] / В. В. Коваленко // Актуальні проблеми економіки. – 2008. - №7 (37). – С.24 – 28.

32.Кожель Н. Основні тенденції змін у структурі вкладів на українському депозитному ринку як свідчення зміцнення довіри до банків [Текст]/ Н. Кожель // Вісник Національного банку України. – 2007. - №11. – С. 43 - 58.

33.Концепція запровадження нагляду (оверсайта) за платіжними системами в Україні / Затверджена Постановою Правління Національного банку України № 426 від 15.09.2010р. [Електронний ресурс] / Офіційний веб-сайт Верховної ради України. - Режим доступу : <http://zakon.rada.gov.ua/cgi-bin/laws/main.cgi?nreg=z0474-00>

- 34.Кравець В. Перспективи здійснення безготівкових розрахунків в Україні [Текст] / В. Кравець // Банківська справа. – 2006. – №6. – С. 3 – 8.
- 35.Лагутін В. Д. Кредитування: теорія і практика : [Текст]: Навч. Посіб / В. Д. Лагутін. – К: Т-во “Знання”, КОО, 2000. – 215 с. – (Вища освіта ХХІ століття).
- 36.Лямин Л. Интернет-банкинг [Текст]/ Л. Лямин // Деньги и кредит.- 2010.-№5.-С.48-57.
- 37.Муравьева А. В. Банківські інновації [Текст] / А. В. Муравьева // Банковские услуги. – 2008. - №9. – С.20 – 23.
- 38.Ніколаєнко А. Особливості маркетингової діяльності банку [Текст] / А. Ніколаєнко //Банківська справа. – 2007. – №1. – С. 35 – 39.
- 39.Новак І. Система термінових переказів – новий етап розвитку електронних міжбанківських розрахунків в Україні / І.Новак, Л.Гончаренко, В.Михайлова // Вісник Національного банку України. – 2009. - №1. – С. 44 - 49.
- 40.Олійник О. М. Банківське обслуговування сільського населення при переході до ринкової економіки [Текст] / О. М. Олійник // Фінанси України. – 2004. - №8. – С.102 – 107.
- 41.Оніщенко С. Особливості розробки нових банківських продуктів [Текст]/ С. Оніщенко // Банківська справа. – 2007. – №3. – С. 24 – 28.
- 42.Операції комерційних банків:[Текст] / Р.Коцовська, В. Ричаківська, Г.Табачук, і т. д. – К: Алерта. – 2006. – 500 с.
- 43.Осташ С. Управління банківськими послугами [Текст] / С. Осташ // Вісник Національного банку України. – 2006. - №10. – С. 47 - 51.
- 44.Офіційний сайт Національного банку України. – Режим доступу: [http:// www. bank. gov. ua](http://www.bank.gov.ua).
- 45.Офіційний сайт Держкомстату України. – Режим доступу: [http:// www.ukrstat.gov.ua](http://www.ukrstat.gov.ua)
- 46.Панова Г.С. Банковское обслуживание частных лиц: [Текст]: монография/ Г.С. Панова. – М: АО ДИС, 2003. – 352 с.

47.Панова Г.С. Кредитная политика коммерческого банка: [Текст]: монография/ Г.С. Панова.. – М: ИКЦ “ДИС”, 1997. – 464 с.

48.Петрук О. М. Банківська справа: [Текст]: Навчальний посібник / За ред. д. е. н. Проф. Ф. Ф. Бутинця. – К: Кондор. - 2008. – 461 с.

49.Підсумки діяльності комерційних банків України [Текст]// Банківській аудитор. – 2009. - №1. – С.16 – 18.

50.Про банки і банківську діяльність: Закон України: прийнятий 7 грудня 2000 р. [Електронний ресурс] / Офіційний веб-сайт Верховної ради України. - Режим доступу : <http://zakon.rada.gov.ua/cgi-bin/laws/main.cgi?nreg=z0474-00>.

51.Про платіжні системи та переказ грошей в Україні: Закон України: прийнятий 05.04.2001р. (№2346 – III)[Електронний ресурс] / Офіційний веб-сайт Верховної ради України. - Режим доступу : <http://zakon.rada.gov.ua/cgi-bin/laws/main.cgi?nreg=z0474-00>

52.Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг : закон України: прийнятий 02.10.2002р № 2664 – 02 від. (із змінами та доповненнями) [Електронний ресурс] / Офіційний веб-сайт Верховної ради України. - Режим доступу : <http://zakon.rada.gov.ua/cgi-bin/laws/main.cgi?nreg=z0474-00>

53.Положення Про порядок видачі банкам банківських ліцензій на виконання окремих операцій: положення НБУ: затверджене Постановою Правління Національного банку України №275 від 17.07.2001р. [Електронний ресурс] / Офіційний веб-сайт Верховної ради України. - Режим доступу : <http://zakon.rada.gov.ua/cgi-bin/laws/main.cgi?nreg=z0474-00>

54.Про порядок емісії платіжних карток і здійснення операцій з їх застосуванням: положення НБУ: затверджено постановою Правління Національного банку України №367 від 27.08.2001р. [Електронний ресурс] / Офіційний веб-сайт Верховної ради України. - Режим доступу : <http://zakon.rada.gov.ua/cgi-bin/laws/main.cgi?nreg=z0474-00>

55. Про порядок здійснення операцій з чеками на території України: положення НБУ: затверджено постановою Правління Національного банку

України №520 від 29.12.2000р. [Електронний ресурс] / Офіційний веб-сайт Верховної ради України. - Режим доступу : <http://zakon.rada.gov.ua/cgi-bin/laws/main.cgi?nreg=z0474-00>

56.Про порядок відкриття, використання та закриття рахунків в національній та іноземних валютах: інструкція: затвердженою Постановою Правління Національного банку України №492 від 12.11.2003р. [Електронний ресурс] / Офіційний веб-сайт Верховної ради України. - Режим доступу : <http://zakon.rada.gov.ua/cgi-bin/laws/main.cgi?nreg=z0474-00>

57.Рябініна Л. В. Теорія і практика кредитних відносин в [Текст] / Л. В. Рябініна // Вісник Національного банку України. – 2006. - №1. - С.26 – 29.

58.Решетніков П. Досвід використання інформаційних технологій у банківській справі [Текст]/ П. Решетніков // Вісник Національного банку України. –2007.-№4.-С.40–44.

59.Руденко Л. В. Розрахункові та кредитні операції у зовнішньо економічній діяльності підприємства :[Текст]: підручник / Л. В. Руденко.- К.: Лібра, 2007. – 304с.

60.Саблук Є. Банківські послуги пенсіонерам [Текст]/ Є. Саблук // Наукові записки. - 2007. - №6. – С.14 – 16.

61.Савченко А. Система електронних платежів нового покоління / А. Савченко, І.Івченко, В.Михайлова // Вісник Національного банку України. – 2007. - №2. – С.2-4.

62.Сива Т. В. Конкуренція на ринку банківських послуг [Текст]/ Т. В. Сива // Фінанси України. – 2008. - №7. – С. 42 – 46.

63.Слинько Д. Споживчі кредити стануть дешевшими [Текст]/ Д. Слинько // Контракти. – 2009. - №9. - С.18.

64.Сухарський В.С. Ощадно-банківська справа: [Текст]: посібник / В.С. Сухарський. – Тернопіль: Астон, 2003. – 464 с.

65.Сороківська З. Особливості кредитування населення за кордоном [Текст]/ З. Сороківська // Вісник Тернопільської академії народного господарства, - 2001. - Випуск 14. - С.149 –152.

66.Сороківська З. Розвиток кредитування населення комерційних банків в Україні [Текст] / З. Сороківська // Банківська справа. – 2002. - №5. - С.78 – 81.

67.Сороківська З. Маркетинг роздрібних банківських послуг: необхідність розвитку та впровадження в Україні [Текст] / З. Сороківська // Українська наука: минуле, сучасне, майбутнє, Щорічник. – Тернопіль, 2003. – Вип. 8. - С.118-124.

68.Сороківська З. Структурні засади формування ринку роздрібних банківських послуг в Україні [Текст]/ З. Сороківська // Вісник Тернопільської академії народного господарства. - 2003. - №2. - С.17-21.

69.Сороківська З.К. Основні напрямки оптимізації політики комерційних банків у сфері роздрібногo обслуговування клієнтів [Текст] / З.К. Сороківська // Вісник Тернопільського державного економічного університету. – 2006. - №2.

71.Гадейчук И. Любите жалобы – источник информации [Текст]/ И. Гадейчук // Банковская практика за рубежом.- 2010.-№9.-С.70-73.

72.Тарасовець О. Перспективи розвитку банківських послуг [Текст] / О. Тарасовець // Фінанси України. – 2008. - №1. – С. 91 – 96.

73.Ткачук В. О. Маркетинг в банку: [Текст]: посібник / В. О. Ткачук. – Тернопіль: ТАНГ, 2008. – 172с.

74.Трегуб Д. В. Тенденції розвитку сучасного ринку депозитів [Текст]/ Д. В. Трегуб// Фінанси України. – 2008. - №10. – С. 139 – 144.

75.Фабер С., Карчева Г. Фінансовий стан та основні проблеми в діяльності банків у 2010 році / С. Фабер, Г. Карчева //Вісник Національного банку України. – 2011. - №3. – С.9 – 18.

76.Харченко В. Нове у використанні платіжних карток [Текст]/ В. Харченко // Вісник Національного банку України. – 2010. - №11. – С.69 – 75.

77.Хоревський Л.Л. Проблеми і перспективи споживчого кредитування [Текст] / Л.Л. Хоревський // Банківські технології. – 2008. - №9. - С.35 – 37.

78.Чайковський Я.І. Тенденції та шляхи розвитку системи банківського кредитування [Текст] / Чайковський Я.І. // Вісник ТНЕУ.– 2008р. - №3. – С.72 – 76.

79.Чайковський Я.І. Платіжні системи: [Текст]: Навчальний посібник / Я.І.Чайковський. – Тернопіль: Карт-бланш,2006. – 210 с.

80.Шаркаді Н. В. Цінова політика як інструмент реалізації ринкової стратегії банку [Текст] / Н. В. Шаркаді // Актуальні проблеми економіки. – 2010. - №7. – С.112 – 116.

81.Шастун В. Особливості ціноутворення на ринку кредитних послуг в Україні [Текст] / В. Шастун // Вісник Тернопільської академії народного господарства. – 2004. - №14. – С.70 – 73.

82.Швець В. Ринок банківських послуг: вітчизняний і зарубіжний досвід [Текст] / В. Швець // Вісник Тернопільської академії народного господарства. – 2001. - №18. частина 2. – С.151 – 158.

83.Шевченко Р.І. Кредитування і контроль[Текст]: Навч. – метод. посібник для самост. вивч. Дисц / Р.І.Шевченко. - К: КНЕУ, 2007. - 183 с.

84.Шляхи підвищення ролі грошових коштів населення у формуванні ресурсної бази комерційних банків України [Текст]: Наукова доповідь / Авт. колектив: З. Г. Ватамалюк, Н. В. Дорофєєва, А. М. Мороз. – Львів: Вид. ЛБІ НБУ, 2006.–67с.

Додаток 1

Характеристика дебетової картки Cirrus/Maestro

Дебетова картка, користувачем якої може стати будь-який громадянин, незалежно від рівня доходу. Найбільш доступна та масова картка	
ХАРАКТЕРИСТИКА	
1. ЦІЛЬОВИЙ РИНОК	<ul style="list-style-type: none"> ♣ Платіжне засіб для груп "початкових" утримувачів, в яких немає кредитної історії (наприклад, молодь). ♣ Масові зарплатні проекти.
2. ДОКУМЕНТИ, НЕОБХІДНІ ДЛЯ ОФОРМЛЕННЯ	<ul style="list-style-type: none"> ♣ У відповідності з правилами банку.
3. ТЕРМІН ОФОРМЛЕННЯ	Протягом 2-4 банківських днів.
4. ОБСЯГ ЗАСОБІВ, ДОСТУПНИХ ВЛАСНИКУ КАРТКИ	<ul style="list-style-type: none"> ♣ У межах внеску на спец картковий рахунок, за винятком мінімального залишку кошти на даному рахунку.
5. МІНІМАЛЬНИЙ ЗАЛИШОК КОШТІВ НА СКР	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 50 гривень.
6. ПОРЯДОК ПОПОВНЕННЯ СКР	<p>Внесок готівки через касу банку</p> <ul style="list-style-type: none"> ♣ Безготівковий переказ на СКР.
7. ТЕРМІН ВИКОРИСТАННЯ	<ul style="list-style-type: none"> ♣ Один рік.
8. ГЕОГРАФІЯ ВИКОРИСТАННЯ	<ul style="list-style-type: none"> ♣ Будь яка країна світу, де присутня міжнародна платіжна система MasterCard Int., Maestro Int.
9. ТОЧКИ ОБСЛУГОВУВАННЯ	Операції здійснюються тільки через: електронні POS-термінали (при особистого підпису на чеку і з використанням ПІН-коду) або банкомати (з використанням ПІН-коду).
10. КОМІСІЙНІ	<ul style="list-style-type: none"> ♣ У відповідності з тарифами банку.
11. ІНШІ ВИТРАТИ	<ul style="list-style-type: none"> ♣ За виготовлення нової картки, при втраті або отриманні додаткової.
2. ІНФОРМАЦІЙНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ	<ul style="list-style-type: none"> ♣ Безкоштовна щомісячна виписка з СКС з переліком усіх здійснених операцій за звітний місяць.
13. МІНІМІЗАЦІЯ РИЗИКІВ КЛІЄНТА	<ul style="list-style-type: none"> ♣ При втраті картки, гроші клієнта зберігаються в недоторканності. Після повідомлення в банк всі операції по СКР призупиняються. Клієнт може отримати нову картку та продовжити користуватися своїми коштами. ♣ Всі операції за допомогою картки "Cirrus / Maestro" авторизуються.
14. ПЕРЕВАГИ ДЛЯ КЛІЄНТА	<ul style="list-style-type: none"> ♣ Простота в користуванні. ♣ Швидкість і зручність в обслуговуванні. ♣ Доступ до рахунку можливий майже в кожному куточку світу. ♣ Максимальна безпека коштів. ♣ Картка необхідна при отриманні в'їзних віз в деякі країни. ♣ СКР може вестися в гривні. При цьому картка може використовуватися за кордоном. Всі операції по конвертації гривні у валюту країни перебування здійснює банк.

Додаток 2

Характеристика кредитної картки MasterCard Standard

Престижна і зручна у використанні кредитна картка.

ХАРАКТЕРИСТИКА

1. ЦІЛЬОВИЙ РИНОК	Надійний і платоспроможний клієнт банку. ♣ Бізнесмени, приватні підприємці, діяльність яких пов'язана з переїздами (по Україні та за її кордон).
2. ДОКУМЕНТИ, НЕОБХІДНІ ДЛЯ ОФОРМЛЕННЯ	♣ У відповідності з правилами банку.
3. ТЕРМІН ОФОРМЛЕННЯ	▪ Протягом 5 банківських днів
4. ОБСЯГ ЗАСОБІВ, ДОСТУПНИХ ВЛАСНИКУ КАРТКИ	♣ У межах встановленого ліміту овердрафту
5. ПОРЯДОК ПОПОВНЕННЯ СКР	Внесок готівки через касу банку. ♣ Безготівковий переказ на СКР.
6. ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ КРЕДИТУ	▪ Обов'язкове
7. ТЕРМІН ВИКОРИСТАННЯ	▪ Один рік
8. ГЕОГРАФІЯ ВИКОРИСТАННЯ	▪ Будь яка країна світу, де присутня міжнародна платіжна система MasterCard Int.
9. ТОЧКИ ОБСЛУГОВУВАННЯ	♣ Операції можуть здійснюватися у всіх торгових точках через: електронні POS-термінали або імпринтери (при особистому підпису на чеку), банкомати (з використанням ПІН-коду).
10. КОМІСІЙНІ	♣ У відповідності з тарифами банку.
11. ІНШІ ВИТРАТИ	♣ Відсотки за користування банківським кредитом у формі овердрафту. ♣ За виготовлення нової картки, при втраті або отриманні додаткової.
12. ІНФОРМАЦІЙНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ	♣ Безкоштовна щомісячна виписка з СКР з переліком усіх здійснених операцій за звітний місяць.
13. МІНІМІЗАЦІЯ РИЗИКІВ КЛІЄНТА	♣ При втраті картки, гроші клієнта зберігаються в недоторканності. Після повідомлення в банк всі операції за СКР призупиняються. Клієнт може отримати нову картку та продовжити користуватися своїми коштами
14. ВІДСОТКИ ПО ГАРАНТІЙНОМУ ДЕПОЗИТУ	♣ нараховуються відповідно до тарифів банку.
15. ПРЕСТИЖ	♣ Перший крок до престижного клубу користувачів кредитних карток MasterCard Int.
16. ПЕРЕВАГИ ДЛЯ КЛІЄНТА	♣ Простота в користуванні. ♣ Швидкість і зручність в обслуговуванні. ♣ Доступ до рахунку можливий майже в кожному куточку світу. ♣ Максимальна безпека коштів. ♣ Картка необхідна при отриманні в'їзних віз в деякі країни. ♣ СКР може вестися в гривні. При цьому картка може використовуватися за кордоном. Всі операції по конвертації гривні у валюту країни перебування здійснює банк. ♣ Можливість отримання кредитної лінії (із невисокими відсотками). ♣ Можливість бронювання готелю. ♣ Можливість оренди автомобіля. ♣ Можливість покупки товарів за каталогами.

Додаток 3

Характеристика кредитної картки MasterCard Gold

Найбільш престижна кредитна картка асоціації MasterCard Int.

ХАРАКТЕРИСТИКА

1. ЦІЛЬОВИЙ РИНОК КЛІЄНТІВ	<ul style="list-style-type: none"> ♣ Орієнтована на найбільш забезпечених осіб, які часто виїжджають за кордон України. ♣ Перевірений і надійний (переважно VIP) клієнт банку.
2. ДОКУМЕНТИ, НЕОБХІДНІ ДЛЯ ОФОРМЛЕННЯ	<ul style="list-style-type: none"> ♣ У відповідності з правилами банку.
3. ТЕРМІН ОФОРМЛЕННЯ	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Протягом 2- 5 банківських днів
4. ОБСЯГ ЗАСОБІВ, ДОСТУПНИХ ВЛАСНИКУ КАРТКИ	<ul style="list-style-type: none"> ♣ У межах встановленого ліміту овердрафту
5. ПОРЯДОК ПОПОВНЕННЯ СКР	<p>Внесок готівки через касу банку.</p> <ul style="list-style-type: none"> ♣ Безготівковий переказ на СКР.
6. ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ОВЕРДРАФТА	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Обов'язкове
7. ТЕРМІН ВИКОРИСТАННЯ	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Один рік
8. ГЕОГРАФІЯ ВИКОРИСТАННЯ	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Будь яка країна світу, де присутня міжнародна платіжна система MasterCard Int.
9. ТОЧКИ ОБСЛУГОВУВАННЯ	<ul style="list-style-type: none"> ♣ Операції можуть здійснюватися у всіх торгових точках через: електронні POS-термінали або імпринтери (при особистому підпису на чеку), банкомати (з використанням ПІН-коду).
10. КОМІСІЙНІ	<ul style="list-style-type: none"> ♣ У відповідності з тарифами банку.
11. ІНШІ ВИТРАТИ	<ul style="list-style-type: none"> ♣ Відсотки за користування банківським кредитом у формі овердрафту. ♣ За виготовлення нової картки, при втраті або отриманні додаткової.
12. ІНФОРМАЦІЙНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ	<ul style="list-style-type: none"> ♣ Безкоштовна щомісячна виписка з СКР з переліком усіх здійснених операцій за звітний місяць.
13. МІНІМІЗАЦІЯ РИЗИКІВ КЛІЄНТА	<ul style="list-style-type: none"> ♣ При втраті картки, гроші клієнта зберігаються в недоторканності. Після повідомлення в банк всі операції за СКР призупиняються. Клієнт може отримати нову картку та продовжити користуватися своїми коштами
14. ВІДСОТКИ ПО ГАРАНТІЙНОМУ ЗАБЕЗПЕЧЕННЮ	<ul style="list-style-type: none"> ♣ Нараховуються відповідно до тарифів банку.
15. ПРЕСТИЖ	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Високий статус картки і її престиж.
16. ПЕРЕВАГИ ДЛЯ КЛІЄНТА	<ul style="list-style-type: none"> ♣ Простота у використанні. ♣ Швидкість і зручність в обслуговуванні. ♣ Доступ до рахунку можливий майже в будь-якому куточку світу. ♣ Максимальна безпека коштів. ♣ Картка необхідна при отриманні в'їзних віз в деякі країни. ♣ СКР може вестися в гривні. При цьому картка може використовуватися за кордоном. Всі операції по конвертації гривні у валюту країни перебування здійснює банк. ♣ Можливість отримання кредитної лінії (із невисокими відсотками). ♣ Можливість бронювання престижного готелю. ♣ Можливість оренди престижного автомобіля. ♣ Можливість покупки товарів за каталогами.
17. СИСТЕМА ЗНИЖОК	<ul style="list-style-type: none"> ♣ Для власника кредитної картки існують знижки, встановлені асоціацією Mastercard Int. і її партнерами при сплаті за придбані товари / послуги.

