СТАХНІВ Віра
слухачка магістратури за спеціальністю
«Адміністративний менеджмент»
(науковий керівник: к.е.н., доцент кафедри
державного і муніципального управління Лаврів Л.А.)

ІНФОРМАЦІЙНО-АНАЛІТИЧНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ УПРАВЛІННЯ БАНКІВСЬКОЮ УСТАНОВОЮ

В сучасних ринкових умовах успішні банки будують свою діяльність на принципах індивідуального підходу до клієнта, гнучкості та оперативності у прийнятті рішень. Орієнтація банку на потреби клієнта, зниження вартості банківських послуг, перехід на нові технології банківського обслуговування стають факторами його успіху та мають вагомий вплив на досягнення його стратегічних цілей. Фокусування зусиль, можливостей банку на виявленні реальних та потенційних запитів клієнтів і пошуку способів найкращого їх задоволення є важливим завданням, що на сьогодні стоїть перед комерційними банками в Україні. Реалізація цього завдання в умовах фінансових, кадрових, організаційних, технологічних, законодавчих та інших обмежень обумовлює необхідність активізації застосування інформаційно-аналітичних інструментів в управлінській діяльності банківської установи.

У науковій літературі на сьогодні широко досліджені питання банківського менеджменту, зокрема заслуговують на увагу праці вітчизняних вчених: О. Кириченка, І. Геленко, А. Ятченка, В. Міщенка. Окремі аспекти технологій управління у банківській сфері розкриті у працях Н. Галайко, О. Кравченко, О. Покойової, М. Паладій, Л. Підгайної та ін. Проблематика інформаційно-аналітичної діяльності висвітлена у працях С.В. Васильчак, М.Ф. Вінтоняк, В.І. Захарової, М.І. Зубок, Л.Я. Філіпової. С.М. Яременка і ін. Однак питання інформаційно-аналітичного забезпечення управлінської діяльності банку у контексті адміністративного менеджменту залишаються актуальними і потребують подальшого дослідження. Метою даної праці є узагальнення теоретичних положень, та вироблення практичних рекомендацій щодо удосконалення інформаційно-аналітичного забезпечення управління в банківській установі.

З переходом суспільства від індустріального типу до інформаційного, в якому головним ресурсом, поряд з капіталом, є інформація, її продукування й обіг стали одним із головних об'єктів у системі менеджменту організацій. В основі управлінської діяльності комерційного банку лежить інформаційно-аналітичне забезпечення, яке відіграє дуже важливу роль. В.І. Захарова, Л.Я. Філіпова розглядають інформаційно-аналітичну діяльність як процес пошуку, збору, обробки, переробки та подання інформації у формі, придатній для її використання [2, с. 45]. У складі цього процесу виокремлюються: 1) інформаційна робота – діяльність із забезпечення посадових осіб даними, які необхідні для вирішення прокладених на них завдань; 2) аналітична робота – частина творчої діяльності, яка призначена для оцінювання інформації і підготовки прийняття рішень та є основним змістом щоденної праці будь-якого керівника і спеціаліста [2, с. 46].

Банки проводячи інформаційно-аналітичну роботу, сформували відповідну структуру її органів. В узагальненому вигляді така структура може бути представлена інформаційно-аналітичною службою банку та посадами економістів-аналітиків у підрозділах його установ [4, с. 155]. Разом з тим, як у зарубіжній, так і вітчизняній практиці інформаційно-аналітична робота пов'язана із забезпеченням безпеки банку, покладається безпосередньо на підрозділи банківської безпеки. Водночас зазначені підрозділи створюють у своїй структурі спеціальні засоби, функціями яких, з одного боку, є безпосереднє здійснення заходів інформаційно-аналітичної роботи, а з другого – координація її у структурах банку [3, с. 243] .

До основних напрямів інформаційно-аналітичної діяльності комерційного банку відносять: 1) постійний моніторинг стану фінансово-кредитної сфери країни, у т.ч. банківської системи, який потрібен банкам для: володіння інформацією щодо сучасних тенденцій і особливостей розвитку банківської системи, підвищення фінансової стабільності, підтримання конкурентоспроможності; 2) визначення загроз ефективній діяльності комерційного банку, до яких можна віднести: недостатній рівень капіталізації, недостатність ресурсної бази зумовлена високим рівнем недовіри до банків, скорочення обсягів кредитування в умовах невизначеності позбавляє банківську систему джерел майбутніх доходів,

а вітчизняну економіку – фінансових можливостей до розвитку; значна зовнішня заборгованість країни, що посилює залежність банківської системи від валютної політики та стану зовнішніх ринків капіталу; 3) виявлення чинників, що впливають на стан діяльності банківської установи – економічна та фінансово-кредитна політика в країні, соціальна ситуація, структура банківських послуг та продуктів, якість активів та зобовязань, платоспроможність банківської установи, рівень грошового попиту, та інші чинники; 4) опис альтернативних варіантів дій щодо покращення стану діяльності комерційного банку; 5) оцінка очікуваних результатів впровадження запланованих заходів з точки ефективності комерційного банку [1, с. 60].

На сьогодні важливе місце в управлінській діяльності комерційного банку посідає поточний моніторинг діяльності клієнта, що здійснюється з метою планування взаємовигідної співпраці і з'ясування поточних проблем клієнта для їх повнішого та якіснішого задоволення, а також визначення потреби в упровадженні нових видів послуг. При цьому важливою проблемою виступає формування потреб клієнта, шляхом надання найповнішої достовірної інформації про послуги банку, сприяння налагодженню зв'язків між клієнтами банку. З точки зору перспективи розвитку взаємовідносин важливим є розроблення фінансових схем, спільно з клієнтами та відповідними підрозділами банку, нагляд за процесом надання послуг всіма підрозділами та складання щомісячних звітів про рівень сервісу в банку. Значну роль відіграє вміле ділове листування з клієнтами, з урахуванням їх корпоративних особливостей, формування пропозицій щодо внесення змін у тарифи та процедури банку. У розв'язанні цих проблем ключове місце посідає менеджмент банківської установи.

Слід зазначити, що розвиток партнерських відносин банку з клієнтами є пріоритетним завданням комерційних банків і гарантією не тільки фінансового успіху банку, але і його існування на ринку банківських послуг. Тільки використовуючи передові банківські технології, підтримуючи з клієнтами відносини партнерства і довіри, створюючи гнучкі й індивідуальні схеми роботи з ними, банк зможе забезпечити собі конкурентні переваги. Тому більшість банків, як зарубіжних, так і українських, використовують різноманітні схеми та ме-

ханізми, спрямовані на завоювання нових клієнтів та зміцнення відносин з тими клієнтами, які вже обслуговуються в банку.

Вважаємо, що для удосконалення інформаційно-аналітичного забезпечення, банківська установа повинна дотримуватися таких засадичних принципів: 1) визначення вимог до інформації, необхідної для проведення ефективного аналізу діяльності банку, таких як: точність, повнота, релевантність, ефективність, значимість та зручність інформації; 2) встановлення цілей аналізу, що забезпечуватиме комплексність ефективного аналізу діяльності банку, до яких можна віднести: оптимізацію структури активних і пасивних операцій з метою максимізації прибутку; визначення стійкості фінансового стану банку; переліку достовірності і обліку звітності банку; підтвердження результатів банківської діяльності; 3) розроблення чіткого алгоритму проведення аналізу ефективності банківської діяльності, який повинен охоплювати вид операцій та методи аналізу, що застосовуються, в т.ч. операції: інформаційної підтримки аналізу, структурування, співставлення, калькулювання, складання таблиць, підготовки ілюстрованого матеріалу, аналізу, експертної оцінки тощо.

Література:

1. Єрмошенко, М. М. Інформаційно-аналітична підтримка аналізу діяльності комерційного банку // Актуальні проблеми економіки. - 2006. - №10. - С. 59

2. Захарова В.І. Основи інформаційно-аналітичної діяльності: навч. пос. / Захарова В.І., Філіпова Л.Я. – К.: Центр учбової літератури, 2013. – 336 с.

3. Зубок М.І. Безпека банківської діяльності: підручник / М.І.Зубок, С.М.Яременко. – К.: КНЕУ, 2012. – 477 с.

4. Крухмаль О.В. Українська академія банкіської справи / Інновації в інформаційно-ресурсному забезпеченні банку // Вісник Української академії банківської справи. – 2002. - № 2. - С. 60-63.