

клієнтської бази, постійний моніторинг конкурентоздатності, оцінки якості обслуговування клієнтів, аналіз всіх їх зауважень та пропозицій, запровадження на постійній основі системи опитування клієнтів, наявність в банку корпоративної культури по відношенню до клієнтів. Необхідно розширити повноваження персоналу для спрощення надання персоналізованих послуг клієнтам, з метою скорочення бюрократичних операцій через необхідність узгодження дій менеджерів низової ланки з вищим керівництвом.[4]

Банк має бачити і розуміти весь життєвий цикл клієнта – мотиви придбання продукту чи потреби у певних послугах.

Перехід до клієнтоцентричності буде вимагати від банку не тільки організаційних та технологічних змін, але й змін у банківській філософії – від продажу продуктів з орієнтацією в широкому спектрі послуг до вирішення проблем клієнтів.

Висновки. Таким чином, ми можемо зробити наступні висновки. Сучасний стан конкуренції як в банківській сфері, та і загалом, потребує знаходження нових шляхів пошуку, залучення та утримання клієнта. Якщо для пошуку клієнтів банки докладають чималих зусиль та фінансових ресурсів, то у напрямку клієнтоцентричності інструменти менш розвинуті. Тому реалізація стратегії клієнтоцентричності є на сьогодні першочерговим завданням для трансформації банку. В разі ігнорування банківськими установами впровадження підходів customer-centric, вони будуть приречені на відставання від конкурентів на фінансовому ринку. Для покращення своїх позицій перед клієнтами та на фінансовому ринку, необхідно працювати над підтримкою репутації та вмінням справлятися з кризовими ситуаціями. Для цього потрібно оперативно реагувати на звернення клієнтів. Бути послідовними, відповідати очікуванням клієнтів. Адже клієнти зацікавлені в тому, щоб обраний ними банк вирізнявся вдалим управлінням, стабільним фінансовим станом та якісними послугами.

#### **Список використаних джерел:**

1. Закон України «Про банки і банківську діяльність» від 7 грудня 2000 р. № 2121 – XIV // Законодавчі і нормативні акти з банківської діяльності. – 2001. – № 1. – С. 3–47.
2. Корпоративні відносини в банківському секторі : фінансові механізми та маркетингові стратегії : моногр. / П. П. Гаврилко, М. О. Кужелев, І. Г. Брітченко. – Рівне-Новий Сонч : Волин. обереги, 2016. – 228 с.
3. Офіційний сайт Національного банку України [Електронний ресурс] – Доступ до ресурсу: <http://www.bank.gov.ua>
4. Яценко О. В. Проблеми та шляхи реалізації стратегії клієнтоцентричності банків в умовах глобалізації фінансових ринків / О. В. Яценко // Науковий вісник. Всеукраїнська асоціація молодих науковців. – Науки: економіка, політологія, історія. – 2013. – №7 (186). – С. 103-112

*Ольга Заславська, к.е.н.*

*ДВНЗ «Ужгородський національний університет», м. Ужгород*

## **ОСОБЛИВОСТІ ЗАЛУЧЕННЯ ДЕПОЗИТІВ ФІЗИЧНИХ ОСІБ КОМЕРЦІЙНИМИ БАНКАМИ У ЗАКАРПАТСЬКІЙ ОБЛАСТІ**

Економіка України наразі проходить шлях трансформації, що супроводжується процесами фінансової автономії регіонів. Тому проблема пошуку джерел фінансування інвестицій, у тому числі за посередництвом банків, дедалі частіше вирішується саме на регіональному рівні. У цьому аспекті важливим джерелом

банківських ресурсів, яких сьогодні потребує регіональна економіка, є грошові заощадження домашніх господарств. Досліджуючи питання заощадження домогосподарств варто враховувати, що на характер життя та діяльність населення Закарпаття значний вплив має його багатонаціональність, менталітет, структура, а також унікальне економіко-географічне розташування області.

Специфічні риси Закарпатської області проявляються також і в структурі доходів та витрат населення. До прикладу, доходи у розрахунку на одне домогосподарство регіону протягом 2015 року у середньому склали 7 279,48 грн. за місяць, а значення аналогічного показника по Україні становило — 5 231,71 грн. Втім, витрати населення краю також значно переважають загальнодержавні середньостатистичні значення. Якщо за один місяць у Закарпатській області одне домогосподарство витратило 6 325,95 грн., то середній обсяг витрат по Україні склав 4 448,66 грн. [1]. У цьому аспекті варто зазначити, що 87,51 % витрат середньостатистичного домогосподарства області йде на споживання: харчування, купівлю предметів домашнього вжитку, культуру, освіту, медицину, обслуговування транспортних засобів, зв'язок тощо. Решта витрат визначаються як неспоживчі. З-поміж останніх варто виділити організовані заощадження, які в основному представлені банківськими депозитами.

Дані статистичних досліджень свідчать, що 35,76% обсягу неспоживчих витрат домогосподарств регіону у 2015 році щомісяця залучалося банками на депозитні рахунки. Саме ця стаття витрат, на наш погляд, і є організованими заощадженнями населення, які за посередництвом фінансово-кредитних установ, трансформуються в інвестиційні ресурси. Для порівняння, частка цієї статті у неспоживчих витратах населення по Україні за аналогічний період склала 28,15 %. Втім, у структурі неспоживчих витрат домогосподарств Закарпаття найбільшу частку займають витрати на особисте господарство — 36,76 % від загального обсягу (по Україні — 26,27 %) [1]. З огляду на те, що більшість населення регіону мешкає у сільській місцевості та змушене витрачати значну частину доходів на утримання власного господарства, то такий обсяг витрат є виправданим. Незважаючи на достатньо високі значення обсягів грошових ресурсів та витрат домогосподарств Закарпатської області, населення краю досить критично оцінює рівень своїх доходів, а також можливості до заощадження. Результати статистичного спостереження щодо самооцінки населенням Закарпатського регіону рівня своїх доходів у 2015 році показали наступне:

- 9,9 % населення вважають рівень власних доходів достатнім для споживання та заощадження (показник по Україні — 6,2 %);
- 1,1 % — вважають рівень доходів достатнім, проте не заощаджують (по Україні — 45,7 %);
- 89 % — не вважають рівень своїх доходів достатнім навіть для поточного споживання (по Україні — 48,1 %) [3].

Як бачимо, населення Закарпатської області характеризується вкрай пасивною поведінкою у сфері заощаджень. Разом із тим, їхня важливість для економіки регіону недооцінена, адже заощадження фізичних осіб у організованій формі є потужним джерелом банківського кредитно-інвестиційного потенціалу. Наразі найбільш поширеною та доступною формою мобілізації заощаджень населення є банківські депозити. У таблиці 1 наведено дані щодо обсягів депозитів домашніх господарств та рівнів середньозважених депозитних відсоткових ставок в Україні та Закарпатській області у першому півріччі 2016 року.

Таблиця 1

**Обсяги депозитів населення та рівень середньозважених відсоткових ставок в Україні та Закарпатській області у I півріччі 2016 року [2]**

Показники	Обсяг депозитів, млн.грн.		
	Україна	Закарпатська область	% від загального обсягу по Україні
Депозити домашніх господарств	422 449	4 636	1,11
<b>У розрізі валют</b>			
у національній валюті	203 726	2 052	1,01
в іноземній валюті	218 723	2 583	1,18
<b>За строками</b>			
на вимогу	117 666	1 256	1,06
строком до 1 року	178 452	2 150	1,21
строком понад 1 рік	126 331	1 229	0,97

Дані, приведені у таблиці 1, демонструють, що частка залишків коштів на депозитних рахунках закарпатців станом на 01.07.2016 р. складала лише 1,11 % від загального обсягу депозитних ресурсів вітчизняних банків. За цим показником Закарпаття займає 23 місце серед 24 областей України, випереджаючи при цьому тільки Луганську область. У депозитному портфелі фізичних осіб переважають вклади строком до 1 року — 46,37 %. Депозити на вимогу становлять 27,09 % банківських заощаджень закарпатців, а частка довгострокових вкладів — 26,54 %.

Що стосується рівня відсоткових ставок, то, до прикладу, середньозважена відсоткова ставка за депозитами на вимогу у банківських установах Закарпатської області складає 4,4 %, а по Україні — 5,5 %; ставки за депозитами на строк до 1 року — 9,1 %, середнє загальнодержавне значення — 10,3 %; відсоткові ставки за строковими депозитами понад 1 рік у середньому складають 9,1 %, по Україні — 13,0 %. Варто зауважити, що протягом одного року — з липня 2015 р. по липень 2016 р. — загальна середньозважена ставка за депозитами фізичних осіб у банках Закарпатської області зменшилася із 11,9 % до 8,5% [2].

Враховуючи специфічні характеристики Закарпатської області та її населення, основним мотивом заощаджень закарпатців є не отримання прибутку від банківських вкладень, а інвестиції у власне господарство. За таких умов варто замислитися над удосконаленням мотиваційних факторів, які б заохочували населення до організованої форми заощаджень. Для клієнтів-фізичних осіб суттєвим стимулом щодо активізації вкладів є отримання прибутків від депозитних коштів. На нашу думку, відсоткові ставки за депозитами фізичних осіб у банках Закарпатської області повинні бути як мінімум на рівні середньоукраїнських або й вищими з метою стимулювання залучення клієнтів.

Звичайно розробка нової цінової політики у банківських установах вимагає чимало часу та ретельних маркетингових досліджень ринку. Тому при нинішньому рівні відсоткових ставок за депозитами фізичних осіб у Закарпатській області банкам варто стимулювати приріст залучених коштів шляхом надання додаткових послуг. Такими послугами, до прикладу, можуть бути пільги при отриманні кредиту, розрахунково-

касовому обслуговуванні, автоматичне підключення вкладників до системи Інтернет-банкінгу, SMS-банкінгу тощо.

Ще одним методом залучення приватних клієнтів до банків є створення різноманітних сезонних депозитних програм, які є досить популярними у зарубіжних країнах і поступово впроваджуються в українську банківську практику. Це переважно депозитні програми, приурочені до різдвяних, новорічних, великодніх свят, депозити до відпустки тощо. Такі акції є короткостроковими, від 3 місяців до року, вони мотивують населення вкладати свої заощадження до банків з метою отримання прибутку та збереження коштів для оплати майбутніх видатків. Враховуючи специфіку Закарпаття, банкам, що працюють у регіоні, варто також впровадити особливі депозитні програми. Дослідження показало, що основною статтею витрат населення краю є видатки на обслуговування власного господарства. В області переважає сільське населення, тому, насамперед, варто враховувати їхні потреби. Так, для більшості населення регіону завжди актуальним є питання сезонності сільськогосподарських робіт та витрати на кожний етап цих робіт. Тому доцільним видається створення спеціальних календарних депозитних програм для населення, пов'язаних саме із формування вкладів для майбутнього покриття сільськогосподарських витрат. На наш погляд, використання такого клієнтоорієнтованого підходу, націленого на конкретні потреби домогосподарств регіону, може спонукати їх заощаджувати кошти саме в організованій формі у банках.

Важливою умовою стимулювання депозитів є підвищення надійності банків та банківської системи. Із цього приводу варто зауважити, що кризовий період для банківської системи фактично минув. Установи, які не витримали стрес-тестування у вигляді внутрішньої системної кризи, визнали себе неплатоспроможними, тому масового банкрутства банківських установ не передбачається. Сприятлива економічна ситуація в країні є каталізатором створення заощаджень домогосподарствами, адже населення, яке має середній рівень доходу прагне у першу чергу зберегти його та примножити, що, у свою чергу, стимулює зростання економіки.

#### **Список використаних джерел:**

1. Витрати і ресурси домогосподарств України у 2015 році (за даними вибіркового обстеження умов життя домогосподарств України) [Електронний ресурс]. — Режим доступу: <http://www.ukrstat.gov.ua>
2. Офіційний сайт Національного банку України [Електронний ресурс]. — Режим доступу: <http://www.bank.gov.ua>
3. Самооцінка домогосподарствами України рівня своїх доходів у 2015 році / Статистичний збірник // [Електронний ресурс]. — Режим доступу: <http://www.ukrstat.gov.ua>

*Анна Ісаєнко, студентка 3 курсу  
Університет економіки та права «КРОК», м. Київ  
Науковий керівник: Сова О.Ю., к.е.н.*

## **ПРОБЛЕМИ ОЦІНКИ КРЕДИТОСПРОМОЖНОСТІ ПОЗИЧАЛЬНИКІВ-ФІЗИЧНИХ ОСІБ**

З необхідністю оцінки кредитоспроможності позичальників стикається будь-який банк, який надає кредити. Кожний потенційний позичальник, який прагне одержати кредит, повинен пройти цю процедуру. Від результату її проведення залежить чи одержить він кредит, і якщо одержить, то в якому обсязі.