

**Міністерство освіти і науки України
Міжнародний гуманітарний університет**

Кулішенко Андрій Володимирович

«Оптимізація роботи банківської установи з населенням (на прикладі ПАТ «Імексбанк»)»

науковий керівник
к.е.н., Кобилянська Алла Валеріївна

Актуальність теми дослідження

Комерційні банки – це унікальне фінансово-економічне формування,

яке найбільш гнучко реагує на будь-які зміни, що відбуваються на фінансовому ринку.

Вони відіграють вирішальну роль у забезпеченні взаємозв'язку між виробниками продукції (продавцями) та її споживачами (покупцями), здійснюючи розрахунки між ними, залучають за плату тимчасово вільні кошти юридичних та фізичних осіб, надають кредитні ресурси у позики, виконують багато інших операцій та послуг.

Мета, об'єкт та предмет

дослідження

Метою даної роботи є визначення головних напрямків і надання конкретних пропозицій з питання удосконалення здійснення банківських операцій комерційними банками на основі систематизації теоретичних матеріалів, розкриття діючої практики оптимізації роботи банківської установи з населенням і виконаного аналізу.

- **Об'єктом дослідження** є механізми здійснення кредитних, депозитних операцій комерційних банків України.
- **Предметом дослідження** є інструменти надання послуг банку населенню.

Зміст роботи

- РОЗДІЛ 1. ТЕОРИТИЧНІ ОСНОВИ УПРАВЛІННЯ БАНКІВСЬКОЮ УСТАНОВОЮ
- 1.1. Сучасні тенденції розвитку банківської системи
- 1.2. Використання сучасних технологій при наданні послуг банком
- 1.3. Особливості використання маркетингових стратегій банків у сучасних умовах
- РОЗДІЛ 2. СТАН ТА ПЕРСПЕКТИВИ РОЗВИТКУ УПРАВЛІННЯ ПАТ «ІМЕКСБАНК»
- 2.1. Дослідження формування ресурсної бази банку
- 2.2. Оцінка якості роботи ПАТ «ІМЕКСБАНК» та основних конкурентів
- 2.3. Аналіз конкурентоспроможності банку на регіональному ринку
- РОЗДІЛ 3. ПОБУДОВА СИСТЕМИ РОБОТИ БАНКІВСЬКОЇ УСТАНОВИ З НАСЕЛЕННЯМ
- 3.1 Основні положення стратегії банку щодо управління клієнтською базою
- 3.2. Пропозиції щодо формування системи маркетингу ПАТ «ІМЕКСБАНК»
- 3.3. Основні напрями оптимізації роботи ПАТ «ІМЕКСБАНК» з населенням

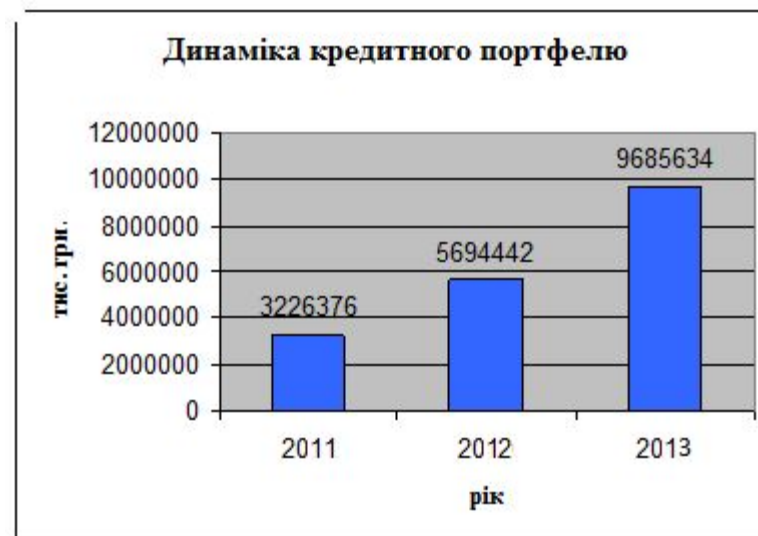
ОСНОВНІ РЕЗУЛЬТАТИ ДОСЛІДЖЕННЯ

- На перший план виходять завдання встановлення відносин із клієнтом. Заздалегідь передбачається, що клієнт, відкриваючи рахунок у банку, вступає з ним у довгострокові відносини, пов'язані з багатократним одержанням різноманітних послуг
- Клієнтська база банку є невід'ємним нематеріальним елементом його ресурсної бази, без якого банк не може розвиватися та існувати
- Банківський сектор України, щоб у новому столітті витримати конкуренцію і ввійти в міжнародне фінансове середовище, повинен активно й швидко впроваджувати банківські інновації.
- Використання банківських іновацій полегшує інформаційний обмін з клієнтами банку, здешевшує вартість операцій, підвищує якість обслуговування, і тому має бути покладене в основу банківського обслуговування як інструмент досягнення стратегічних цілей

ОСНОВНІ РЕЗУЛЬТАТИ ДОСЛІДЖЕННЯ

- АТ «ІМЕКСБАНК» займає стійке положення на ринку банківських послуг і діє згідно чітко продуманій політиці, спрямованої в першу чергу на вдосконалення якості обслуговування клієнтів. У майбутньому планується посилення фінансового впливу на території України, удосконалення філіальної структури у великих і середніх містах, підвищення якості надаваних послуг і розширення його спектру.
- Нарощує видачу кредитів та залучення депозитів, в тому числі завдяки впровадженню нових механізмів надання послуг:
 - ✓ Система Smartpay
 - ✓ Інтернет-банкінг
 - ✓ Інтернет-маркетинг
 - ✓ Дистанційне обслуговування клієнтів за допомогою карток

ОСНОВНІ РЕЗУЛЬТАТИ ДОСЛІДЖЕННЯ



Джерело: розраховано на основі даних АТ“Імексбан”

Основні результати дослідження (продовження)



Джерело: розраховано на основі даних АТ“Імексбан”

Основні результати дослідження (продовження)

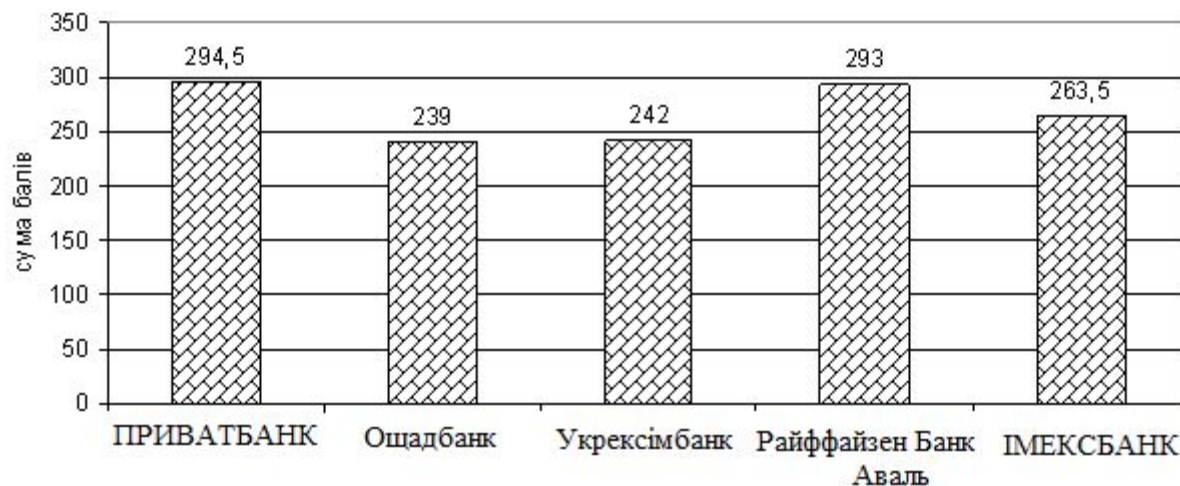


Рис.3.2. Конкурентна позиція п'яти найбільших банків України за 2013 р.

Джерело: розраховано на основі даних АТ“Імексбан”

Висновки

- Банку необхідно приймати заходи по розвитку та просуванню банківських послуг
- Для цього потрібно пропонувати більш широкий комплекс високоякісних послуг
 1. шляхом впровадження нової техніки і технології ведення банківських операцій із застосуванням різноманітних засобів:
 2. використання чекових книжок; впровадження різних видів дебетових і кредитних карток;
 3. надання кредитів власникам поточних рахунків у формі овердрафту;
 4. провадження гнучкої процентної політики.

Висновки

- конкурентоспроможність банку на ринках окремих послуг залежить від їх якості та сервісного рівня обслуговування клієнтів, а головними критеріями якості послуг банку мають бути: економічна вигідність, гарантованість здійснення та повнота виконання, дотримання банківської таємниці
- всі ці переваги надає використання нових технологій реалізації послуг клієнтам

Дякую за увагу!

буду вдячний за запитання

Додатки

Таблиця 1

Аналіз депозитів банку

Назва показника	2012	2013	Відхилення
1. Оборотність депозитних вкладень	2,4	2,1	-0,3
2. Тривалість одного обороту депозитних вкладень, у днях	152	174	22
3. Рівень осідання депозитних вкладень	0,297	0,096	-0,2
4. Коефіцієнт нестабільності депозитів:	4,0	3,2	-0,8
- за сумою, %			
- за кількістю депозитних угод, %	5,2	4,8	-0,4
5. Відносна витратність депозитів	0,25	0,22	-0,03

Додатки

Таблиця 2

Структура кредитного портфеля АТ «ІМЕКСБАНК» за групами ризику

Групи кредитів	2012 р.		2013 р.		Відхилення	
	тис.грн	%	тис.грн	%	тис.грн	%
Стандартні	3331249	58,5	4891245	50,5	+15599 96	-8
Під контролем	1241388	21,8	2372980	24,5	+11315 92	+2,7
Субстандартні	495417	8,7	1346303	13,9	+85088 6	+5,2
Сумнівні	239166	4,2	329312	3,4	+90146	-0,8
Безнадійні	387222	6,8	745794	7,7	+35857 2	+0,9
Усього	5694442	100	9685634	100	+39911 92	0