

Економічні науки

УДК 336.77

Губа Юлія Василівна

студент

Київського національного університету технологій та дизайну

Губа Юлія Васильевна

студент

Киевского национального университета технологий и дизайна

Huba Yuliia

Student of the

Kyiv National University of Technology and Design

**МЕХАНІЗМ УПРАВЛІННЯ КРЕДИТУВАННЯМ КЛІЄНТІВ В БАНКУ
МЕХАНИЗМ УПРАВЛЕНИЯ КРЕДИТОВАНИЕМ КЛИЕНТОВ БАНКА
MECHANISM OF MANAGEMENT OF CLIENS' LENDING IN THE
BANK**

***Анотація.** Стаття присвячена особливостям механізму управління кредитуванням клієнтів банку.*

Мета наукової роботи полягає у дослідженні механізму кредитування клієнтів на прикладі українського банку.

У статті досліджено організаційну структуру кредитного департаменту банку, здійснено структурування функцій і завдань відділів, що входять до кредитного департаменту, – попереднього контролю та розгляду кредитних заявок, документального оформлення видачі кредитів, кредитного моніторингу, кредитного аналізу, кредитних ризиків та роботи з проблемними кредитами. Досліджено бізнес-процеси процеси кредитування клієнтів у

розрізі етапів роботи з клієнтами – розгляд заявки (клопотання) на отримання кредиту, вивчення ризиків і оцінка платоспроможності позичальника, структурування кредиту, проведення переговорів і укладання договору, контроль за цільовим використанням та своєчасним поверненням, закриття кредитної угоди.

Систематизовано фактори і джерела кредитоспроможності позичальника банку та специфіку їх оцінювання з боку банківської установи, зокрема матеріали, отримані в ході попереднього етапу безпосередньо від позичальника; матеріали, які знаходяться в архіві і базі даних самого банку; матеріали зовнішніх джерел.

Ключові слова: *механізм кредитування, кредитне законодавство, банк, управління.*

Анотація. *Стаття посвячена особливостям механизма управления кредитованием клиентов банка.*

Цель научной работы состоит в исследовании механизма кредитования клиентов на примере украинского банка.

В статье исследовано организационную структуру кредитного департамента банка, осуществлено структурирование функций и задач отделов, входящих в кредитный департамент, - предварительного контроля и рассмотрения кредитных заявок, документального оформления выдачи кредитов, кредитного мониторинга, кредитного анализа, кредитных рисков и работы с проблемными кредитами. Исследованы бизнес-процессы кредитования клиентов в разрезе этапов работы с клиентами - рассмотрение заявки (ходатайство) на получение кредита, изучение рисков и оценка платежеспособности заемщика, структурирование кредита, проведение

переговоров и заключение договора, контроль за целевым использованием и своевременным возвратом, закрытие кредитного договора .

Систематизированы факторы и источники кредитоспособности заемщика банка и специфику их оценки со стороны банковского учреждения, в том числе материалы, полученные в ходе предварительного этапа непосредственно от заемщика; материалы, которые находятся в архиве и базе данных самого банка; материалы внешних источников.

Ключевые слова: *механизм кредитования, кредитное законодательство, банк, управление.*

Summary. *The article is devoted to the peculiarities of the mechanism of management of crediting of bank clients.*

The purpose of the scientific paper is to investigate the mechanism of customer lending on the example of a Ukrainian bank.

The article analyzes the organizational structure of the credit department of the bank, structured the functions and tasks of the departments that are part of the credit department – preliminary control and review of loan applications, documenting the issuance of loans, credit monitoring, credit analysis, credit risks and work on problems- their loans. The business processes of crediting of clients in terms of stages of work with clients are investigated – consideration of the application (request) for obtaining a loan, studying the risks and assessment of the solvency of the borrower, structuring the loan, negotiating and entering into a contract, controlling the target use and timely repayment, closing the loan.

The factors and sources of creditworthiness of the borrower of the bank and the specifics of their evaluation by the banking institution, in particular materials obtained during the previous stage directly from the borrower, have been

systematized; materials that are in the archive and database of the bank itself; materials of external sources.

Key words: *lending mechanism, credit legislation, bank, management.*

Постановка проблеми. За останнє десятиріччя кредити банків, надані населенню України збільшились у десятки разів. Унаслідок цього зросла роль кредиту у фінансуванні споживчих витрат населення, а відношення обсягів споживчих кредитів до ВВП досягло рівня розвинених країн [5, с. 69].

Однак при всій частоті вживання термін «механізм кредитування» практично не розкритий, його зміст не досліджено в повній мірі. Ні у вітчизняній, ні в зарубіжній літературі йому не приділено належної уваги. Наукові роботи, присвячені проблемам кредитування як системі, вкрай нечисленні і часто містять лише згадку про систему кредитування, але не розкривають її суті.

У зв'язку з цим тема «Механізм управління кредитуванням клієнтів в банку» є однією з найактуальніших на сучасному етапі в українській практиці.

Аналіз останніх публікацій. Питання банківського кредитування та механізму управління ним знайшло відображення в працях багатьох науковців, серед яких: Л. О. Шлапак, А.М. Герасимович, М. О. Забедюк, Н. А. Зотов, Н. Д. Терент'єва, І. С. Охрименко, О. І. Лаврушин, А. М. Цугунян та інші.

Постановка завдання. Мета полягає у дослідженні механізму кредитування клієнтів в АТ «ПУМБ».

Завдання полягає у розгляді:

- визначення категорії «механізм кредитування»;
- дослідження аспектів механізму кредитування та його внутрішню будову;

- розробка пропозицій підвищення ефективності функціонування системи кредитування в АТ «ПУМБ».

Наукова новизна та практичне значення отриманих результатів.

Набули подальшого розвитку теоретичні аспекти управління механізмом кредитування банку та вдосконалення механізму кредитування.

Виклад основного матеріалу. Механізм здійснення споживчого кредитування визначається багатьма факторами, які включають стратегію і тактику банку, кваліфікацію персоналу банку, розміри статутного та власного капіталів, кредитну політику банку тощо.

Відповідальність за розробку механізму управління кредитуванням покладається на кредитний комітет або кредитний департамент, структура якого наведена в рисунку 1, який очолює, як правило, перший керівник банку.

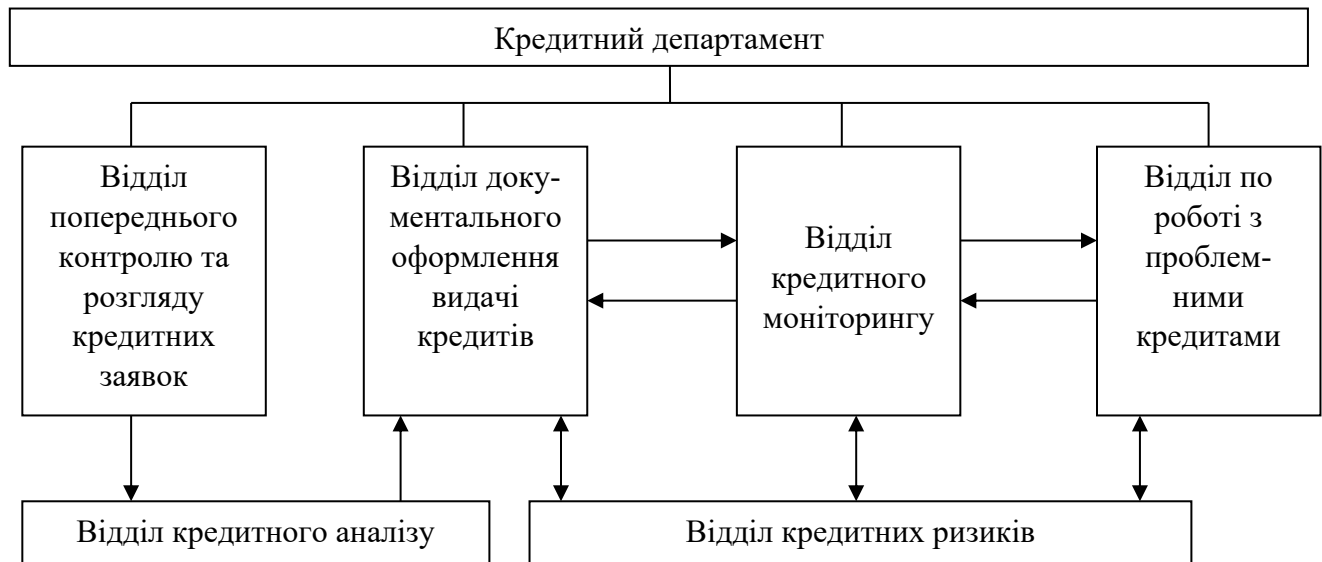


Рис. 1. Типова структура кредитного підрозділу банку

Джерело: розроблено автором на основі [2, розділ 4.4]

У цьому випадку структура кредитного підрозділу банківської установи включає такі відділи:

- відділ попереднього контролю та розгляду заявок – відбувається первинна оцінка заявок клієнтів, кредитним спеціалістом проводиться співбесіда з можливим позичальником; формуються висновки щодо подальшої роботи над кредитною заявкою;
- відділ кредитного аналізу – здійснюється оцінка платоспроможності позичальника на підставі наданих ним даних, поданих документів та проводиться експертиза кредитного проекту;
- відділ документального оформлення видачі кредиту – відбувається укладення та підписання кредитних договорів, договорів застави, гарантії, поруки, кредитний спеціаліст оцінює всю необхідну документацію та формує кредитну справу позичальника;
- відділ кредитного моніторингу – проводить контроль на всіх етапах кредитного процесу, здійснює контроль за цільовим використанням кредитних коштів, збереженням застави, перевіряє стабільність фінансового стану позичальника протягом дії кредитної угоди, подає висновки щодо виникнення проблемної заборгованості тощо;
- відділ роботи з проблемними кредитами – займається розробленням методів реструктуризації проблемної заборгованості, розробляє з позичальниками нові графіки повернення кредитних коштів та сплати процентів за користування ними, проводить реабілітацію та ліквідацію проблемної заборгованості тощо;
- підрозділ управління ризиками – бере участь у роботі усіх відділів кредитного департаменту банку, здійснює оцінку ризиків на всіх етапах кредитного процесу та розробляє заходи щодо мінімізації кредитного ризику і забезпечення повернення кредитних коштів банку та процентів за користування ними своєчасно і в повному обсязі.

Наведені типові структури кредитних підрозділів засвідчують, що банківські установи самостійно визначають найбільш прийнятну структуру кредитного відділу та штат кредитних працівників для здійснення ефективної кредитної діяльності банку.

Вибір тої чи іншої структури може залежати як від спеціалізації банківської установи, стратегічних цілей і планів банку, так і від розробленої кредитної політики банку та особливостей розподілу обов'язків між кредитними працівниками [2].

Основний механізм кредитування в банку може бути поданий у наступному вигляді:

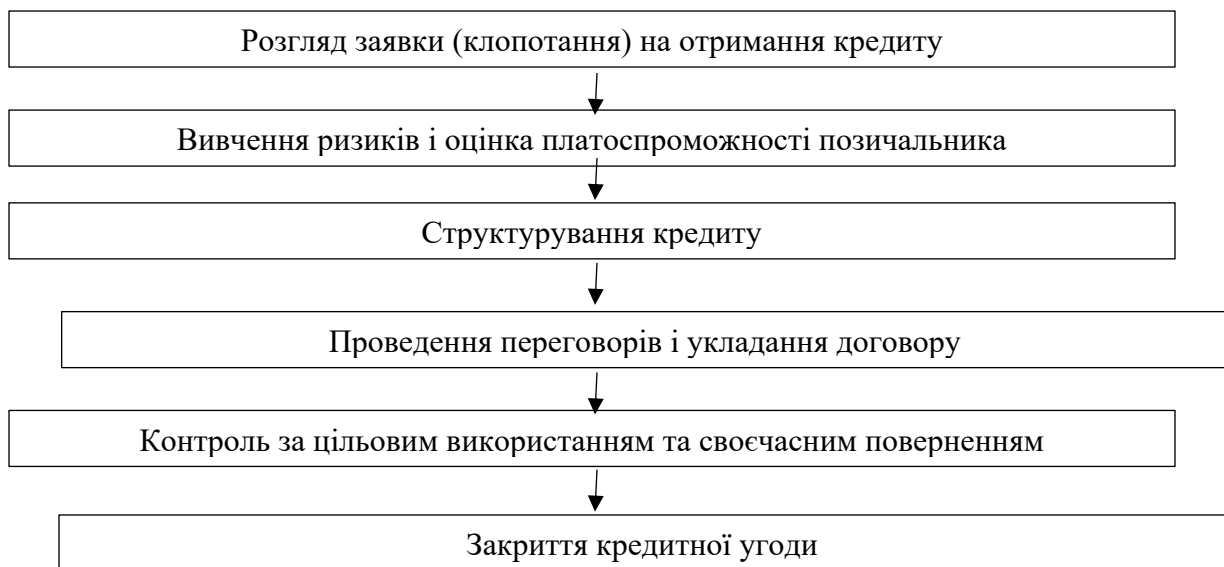


Рис. 2. Етапи процесу споживчого кредитування

Джерело: розроблено автором на основі [4, с. 69]

Серед усіх видів банківських позик саме для споживчих особливе значення має перший етап кредитування, на якому проводиться бесіда з клієнтом. Так як кредитні спеціалісти мають справу безпосередньо з особами, які беруть кредит на власні потреби і несуть відповідальність за його неповернення, досить важливою є візуальна оцінка клієнта. Тому ще однією

характерною особливістю споживчих позик є значна роль людського фактору (але у сучасному світі перше враження мочи бути оманливим).

У ході співбесіди кредитний працівник концентрує свою увагу на базових ключових для банку питаннях, насамперед:

- загальні відомості про фізичну особу-позичальника;
- питання щодо кредиту;
- питання щодо зв'язків клієнта з іншими банками.

На даному етапі здійснюється оцінка слабких і сильних сторін потенційного позичальника та об'єкта кредитування. Якщо за підсумками першого етапу пропозиція позичальника не розбігається з принципами кредитної політики банку, то заявка переходить на наступний етап.

Для вивчення кредитоспроможності клієнта використовуються такі джерела інформації:

- матеріали, отримані в ході попереднього етапу безпосередньо від позичальника;
- матеріали, які знаходяться в архіві і базі даних самого банку;
- матеріали зовнішніх джерел.

Важливе значення мають архіви самого банку. Якщо клієнт вже користувався кредитними продуктами банку і вчасно все погашав, вірогідність позитивного рішення щодо надання кредиту стрімко зростає. У випадку, коли в архіві банку є інформація про затримки погашення кредиту чи інші наявні порушення, позичальник може отримати відмову (формування заявки завершується). У разі, коли в клієнта було разове прострочення платежу, банк може запропонувати видачу кредиту на меншу суму або довший термін (відповідно менші щомісячні платежі), ніж початково оголошена сума позичальником.

В АТ «ПУМБ» етап вивчення платоспроможності позичальника проводиться в два рівні. Перший рівень повністю автоматизований. Кредитний спеціаліст вносить всі дані, отримані в ході першого етапу, в необхідну форму і на протязі 5 хв позичальник вже отримує попередню відповідь щодо свого запиту.

Наступним етапом є структурування кредиту. В результаті другого етапу кредитний працівник оголошує позичальникові рішення банку (автоматично сформоване). Банк може запропонувати декілька видів кредитів з різними умовами. Кредитний спеціаліст повинен надати позичальнику всі варіанти та допомогти обрати найбільш вигідний для позичальника, в залежності від його потреб.

Банківська установа визначає суму кредиту, строк, відсоткову ставку, спосіб видачі і дати погашення кредиту.

В результаті проведення переговорів з допомогою кредитного спеціаліста позичальник обирає кредитний продукт. Кредитний спеціаліст формує необхідний пакет документів для підписання договору.

Згідно Закону України «Про споживче кредитування» у договорі про споживчий кредит повинна зазначатись наступна інформація:

Таблиця 1

Умови договору про споживчий кредит

1	найменування та місцезнаходження кредитодавця та кредитного посередника (за наявності), прізвище, ім'я, по батькові та місце проживання споживача (позичальника);
2	тип кредиту (кредит, кредитна лінія, кредитування рахунку тощо), мета отримання кредиту;
3	загальний розмір наданого кредиту;
4	порядок та умови надання кредиту;
5	строк, на який надається кредит;
6	необхідність укладення договорів щодо додаткових чи супутніх послуг третіх осіб, пов'язаних з отриманням, обслуговуванням та поверненням кредиту (за наявності);
7	види забезпечення наданого кредиту (якщо кредит надається за умови отримання забезпечення);

8	процентна ставка за кредитом, її тип (фіксована чи змінювана), порядок її обчислення, у тому числі порядок зміни, та сплати процентів;
9	реальна річна процентна ставка та загальна вартість кредиту для споживача на дату укладення договору про споживчий кредит. Усі припущення, використані для обчислення такої ставки, повинні бути зазначені;
10	порядок повернення кредиту та сплати процентів за користування споживчим кредитом, включно із кількістю платежів, їх розміром та періодичністю внесення, у вигляді графіка платежів (у разі кредитування у вигляді кредитування рахунку, кредитної лінії графік платежів може не надаватися);
11	інформація про наслідки прострочення виконання зобов'язань зі сплати платежів, у тому числі розмір неустойки, процентної ставки, інших платежів, які застосовуються чи стягуються при невиконанні зобов'язання за договором про споживчий кредит;
12	порядок та умови відмови від надання та одержання кредиту;
13	порядок дострокового повернення кредиту;
14	відповідальність сторін за порушення умов договору.

Джерело: розроблено автором на основі [1, розділ III, стаття 12]

Екземпляр договору має бути у двох примірниках (один для позичальника, один для банку). Пакет документів повинен містити підписи обох сторін.

В банку ПУМБ після підписання договору КС відправляє скани документів в відділ кредитного моніторингу для подальшої перевірки платоспроможності позичальника. Це є другим рівнем вивчення ризиків. Остаточне рішення позичальник отримує в смс-повідомленні. У разі відмови, попередньо сформований пакет документів, знищується.

П'ята стадія також має певні особливості. Фінансовий стан позичальника-фізичної особи відслідкувати значно важче, ніж при кредитуванні юридичних осіб.

Це створює певні незручності для банку, пов'язані з неможливістю передбачити платоспроможність первинного клієнта, тоді як при кредитуванні підприємства її можна прогнозувати з погляд на фінансову звітність.

Банк вживає заходи щодо реалізації повернення позики, контролює відповідність фактичного витрачання позики на їх цільове призначення та регулярне надходження відсотків за користування.

Для зниження ризиків неповерненості кредитної заборгованості АТ «ПУМБ» пропонує своїм позичальникам безліч способів дізнатись інформацію по діючому кредиту без звернення в банк (Pumb Online, Viber Bot, гаряча лінія банку). Що стосується каналів погашення заборгованості, клієнт теж може обрати для себе найбільш зручний серед великої кількості варіантів [7].

У разі погіршення фінансового стану фізичної особи та виникнення ризику не повернення позики Відділ кредитного моніторингу ставить до відома Відділ по роботі з проблемними кредитами для того, щоб можна було вжити відповідні заходи.

Шоста стадія – виплата кредиту разом з відсотками і закриття справи про кредитування.

Після повної сплати заборгованості позичальника перед банком АТ «ПУМБ» клієнт отримує на підтверджений номер телефону смс-повідомлення про повне закриття кредиту.

З наступного банківського дня позичальник може підійти на будь-яке відділення банку з підтверджуючими особу документами та отримати безкоштовну довідку про закриття кредиту. Ця довідка свідчить про відсутність боргових зобов'язань клієнта перед банком, довідка затверджена круглою печаткою банку та підписом керівника відділення.

Висновки. Таким чином, механізм кредитування – багатогранне поняття, характер якого визначає сукупність різноманітних факторів. Основне його завдання – використання кредитних ресурсів на засадах забезпеченості, повернення, строковості, платності та цільової направленості.

Для підвищення ефективності функціонування системи кредитування в АТ «ПУМБ» необхідно:

- працівникам банку дотримуватись встановлених стандартів кредитування, інструкцій;

- забезпечувати високий рівень професійної підготовки банківських працівників;
- суворо дотримуватися сторонам кредитування умов кредитного договору, вчасно повідомляти про зміни планів;
- для забезпечення надійного повернення коштів власнику підприємства нести особисту відповідальність за повернення кредиту;
- встановлювати довгострокову співпрацю між позичальником та кредитором;

Також доцільно було б вести загальнодержавний офіційний реєстр виданих кредитів. Це було б стимулом коректної ділової поведінки боржників. Із діючих на сьогодні органів такі функції могли б виконувати Асоціація банків України або Національний банк України.

Література

1. Закон України «Про споживче кредитування» від 15.11.2016 № 1734-VIII.
2. Владичин У. В. Банківське кредитування / У. В. Владичин. К.: Атака, 2008. 648 с. URL: [https://westudents.com.ua/knigi/1-bankvske-kredituvannya-
vladichin-uv.html](https://westudents.com.ua/knigi/1-bankvske-kredituvannya-vladichin-uv.html)
3. Герасимович А. М. Проблеми аналітичної оцінки банківських методик визначення кредитоспроможності позичальника-фізичної особи // Вісник ЖДТУ. 2012. С. 313-317.
4. Охрименко І. Б. Необхідність та напрями удосконалення регулювання споживчого кредиту в Україні / І. Б. Охрименко // Науковий вісник Ужгородського національного університету. Серія : Міжнародні економічні відносини та світове господарство. 2017. Вип. 16(2). С. 46-50.

5. Терент'єва Н. Д. Ринок банківських споживчих кредитів: сучасний стан і перспективи розвитку // Молодіжний економічний дайджест. 2015 С. 68-73.
6. Шлапак Л.О. Проблеми розвитку споживчого кредитування в Україні / Л.О. Шлапак, І.М. Михайловська, М.О. Забедюк // Актуальні проблеми функціонування фінансової системи України в контексті Європейської інтеграції: Зб. ст. та доп. Всеукр. наук.-практ. бізнес-семінару, 8-9 груд. 2006 р. Хмельницький: ХНУ, 2006.С. 50-53.
7. Офіційний сайт АТ «ПУМБ». URL: <https://www.pumb.ua/>