

наражають себе на ризик. Найбільша кількість незаконних дій із платіжними картками в 2019 році відбувалась у мережі Інтернет – 41,4 тис. випадків (58% від загальної кількості)[1].

Себе захистити можна шляхом перевірки надійності інтернет-ресурсу та встановлення лімітів по карті. Але найкращими засобами захисту з боку банку вважаємо проведення аналізу щодо доцільності транзакції, а також підвищення фінансової грамотності населення і підприємців на макро-рівні.

Широкого розповсюдження набуває такий метод соціальної інженерії як віддалений перевипуск сім- карти. Володіючи номером клієнта, шахраї мають доступ до інтернет-банкінгу, а також інших смс-повідомлень та кодів підтвердження операції. Таким чином відбуваються шахрайські перекази на значні суми, а кількість подібних випадків стрімко зростають. Саме тому слід бути обачними, не озвучувати номери телефону, на які часто телефонуєш. Також, щоб захистити себе, необхідно звернутися до власного мобільного оператора і вимкнути функцію віддаленого перевипуску сім-карти.

Банкам, в умовах швидкого розвитку інтернет – технологій, доводиться конкурувати за клієнта не лише з іншими банками, а й з фінтехкомпаніями, шляхом пропозицій власних платіжних сервісів та можливостей інтернет – банкінгу. Щоб дана співпраця була ефективною необхідно впроваджувати не тільки інновації в сервісах, а й підвищувати рівень захисту та безпеки операцій. Досягти мети також можна сприяючи підвищенню фінансової грамотності клієнтів, що в подальшому відобразиться у зменшенні обсягів несанкціонованих списань, реалізованих шахрайських дій тощо. Такі зміни позитивно впливатимуть на підвищення рівня довіри до банків, що, у свою чергу, допоможе банківській системі працювати ефективніше

Список використаних джерел:

1.Збитки від незаконних дій із платіжними картками зменшилися більше ніж удвічі. URL: <https://bank.gov.ua/news/all/zbitki-vid-nezakonnih-diy-iz-platijnimi-kartkami-zmenshilisya-bilshe-nij-udvichi> (Дата звернення: 10.03.2020).

2. Світлана Волкова. Шахрайство з картками: пастки для довірливих. . URL: <https://minfin.com.ua/ua/2019/01/31/36553492/> (Дата звернення: 10.03.2020).

Охрименко І.Б.

*к.е.н., доцент кафедри банківської справи
ДВНЗ «КНЕУ імені Вадима Гетьмана»*

ОБГРУНТУВАННЯ МЕТОДУ РОБОТИ З ПОЗИЧАЛЬНИКАМИ, ЩО МАЮТЬ ПРОБЛЕМНУ ЗАБОРГОВАНІСТЬ ЗА СПОЖВЧИМИ КРЕДИТАМИ В КОНТЕКСТІ ЗАХИСТУ ЇХ ПРАВ

Майбутні умови функціонування кредитної системи України мають перспективи розвитку, що характеризуватимуться істотними обмеженнями на ринку капіталу, а так само значними обсягами вже накопичених прострочених

боргів населення і створенням нових, що викликане насуванням нової економічної кризи за результатами пандемії COVID-19. Серед населення очікується як часткове зменшення доходів, так і зростання рівня безробіття, наслідком якого стануть як додаткові фінансові труднощі з оплатою кредитів, так і проблеми психіко-емоційної адаптації новим соціально-економічним умовам. Тому кредитним установам необхідно вже сьогодні враховувати дані умови і йти назустріч тим клієнтам, які відчують об'єктивні труднощі з погашенням кредитів, не порушуючи їх прав, а також враховуючи необхідність збереження цивілізованих партнерських відносин між ними і банком, та відділяти їх від тих, хто прагне скористатися обставинами, що склалися, для свідомого уникнення сплати боргів за кредитами. Тому що серед клієнтів банків при споживчому кредитуванні нерідко зустрічаються шахраї, які беруть кредит, не маючи наміру оплачувати його в подальшому. Крім цього, в силу не до кінця сформованого ринку споживчого кредитування в нашій країні, існує значна кількість клієнтів із низькою фінансовою дисципліною. Всі вони не тільки створюють збиток кредитним установам, а й підривають стабільність банківської системи в цілому, що може бути критичним в складних умовах її функціонування.

Отже боротьба з проблемною заборгованістю при споживчому кредитуванні в нових умовах може знову перетворитися в задачу загальнонаціонального масштабу, як це було після фінансово-економічної кризи 2008 р. і банківської 2014-2015 рр. При цьому вона має спрямовуватись на вирішення таких завдань:

- захист постраждалих верств населення за допомогою різних способів врегулювання відносин кредитних організацій і клієнтів (шляхом реструктуризації кредитів та інших заходів);
- захист стабільності банківської системи шляхом зниження рівня втрат і рівня непродуктивних активів в цілому, а так само підвищення прибутковості активів кредитних установ.

Водночас, визначним елементом процесу є вибір методу роботи з клієнтом, що має суттєвий вплив на ефективність такої роботи з проблемними кредитами.

У зв'язку з цим виникає завдання впорядкувати позичальників на умовно «хороших», щоб застосовувати до них різні способи врегулювання відносин, на умовно «поганих», на яких потрібно зосередити зусилля на затребування заборгованості, а так само на умовні «витрати». Так, позички, які підлягають списанню, важливо своєчасно відокремлювати від загального обсягу кредитного портфеля з тією метою, щоб не нести витрати на затребування заборгованості, яку, врешті стягнути не вдасться.

Отже, управління процесом затребування проблемної заборгованості є одним з основних важелів управління кредитним ризиком, визначаючи підсумковий розмір втрат. Тому дана сфера має важливе значення в споживчому кредитуванні, дозволяючи знизити втрати, поліпшити якість кредитних портфелів і підвищити доходи і стабільність банківської системи в цілому.

У загальному вигляді методи роботи кредитної установи в даному напрямку можна класифікувати у наступні категорії [1]:

1. Затребування — це методи стягнення у позичальника або пов'язаних з ним осіб необхідних коштів з метою погашення простроченої заборгованості,

здійснені фінансовою установою самостійно, або із залученням сторонніх організацій. Найбільш використовуваними методами даної категорії є:

- одностороннє звернення до позичальника і пов'язаним особам (у формі листа, електронного повідомлення);
- дистанційний контакт з позичальником і пов'язаними з ним особами;
- очний контакт з позичальником і пов'язаними з ним особами;
- офіційні процедури запитання (судочинство) та ін.

2. Відшкодування — група методів, спрямованих на погашення простроченої заборгованості третіми особами. Як то погашення боргу при реалізації страхового випадку за рахунок суми відшкодування, отриманого від страхової компанії.

3. Врегулювання — група методів, спрямованих на вироблення умов погашення заборгованості за наявності наміру, але відсутності можливості у позичальника оплачувати зобов'язання у відповідності з кредитним договором. Використання даних методів дозволяє шляхом досягнення домовленості з клієнтом і зміни графіка погашення боргу скоротити витрати кредитного інституту на затребування. Доступність даної групи методів залежить від кредитної політики та можливостей взаємодії кредитної установи з позичальниками. Включає такі заходи як:

- реструктуризація боргу (при зниженні платоспроможності клієнта);
- відстрочення погашення зобов'язань (при виникненні у позичальника тимчасових фінансових труднощів, наприклад, затримки заробітної плати). Багато кредитних установ надають відстрочку погашення кредиту за наявності відповідної заяви з боку позичальника, у якому вказується причина і строк, за який заборгованість буде погашена.

4. Списання (продаж) — група методів, спрямованих на зниження простроченої заборгованості в кредитному портфелі без її фактичного погашення клієнтом. Дана група складається з таких заходів як: списання безнадійної заборгованості; продаж простроченого портфеля.

Методи роботи з позичальниками, що мають прострочену заборгованість, також вибираються в залежності від наступних критеріїв:

1. Можливість використання методу. Наприклад, використання методу погашення простроченої заборгованості за допомогою відшкодування по страховому випадку, можливо, лише при настанні даного випадку. Використання дистанційних контактів вимагає наявності вірних контактних даних.

2. Величина передбачуваного погашення простроченої заборгованості (яка залежить від величини боргу і ймовірності її оплати клієнтами).

Погашення заборгованості визначається багатьма факторами: особливостями позичальників, наявністю і видом забезпечення по кредиту, використовуваним методом роботи з позичальниками і іншими. Fair Isaac рекомендує, щоб вибір конкретного методу враховував попередню історію його застосування по відношенню до клієнта [2]. Це означає, що якщо раніше будь-який метод використовувався стосовно до клієнта і при цьому не був результативним, то його слід виключити зі списку заходів, можливих для подальшого використання.

3. Витрати на використання методу. Методи роботи з позичальниками важливо оцінювати з точки зору витрат на їх застосування: при інших рівних той

метод, який менш витратний, повинен бути для кредитної організації більш пріоритетним для використання.

Важливим моментом у досягненні максимальної ефективності від проведеної роботи з проблемною заборгованістю в рамках споживчого кредитування є послідовність етапів, на яких відбувається реалізація методів роботи з позичальниками, що мають прострочену заборгованість.

Так, при появі простроченої заборгованості, кредитна організація спочатку встановлює контакт з клієнтом. Оскільки значна частина простроченої заборгованості утворюється внаслідок так званої «забудькуватості» клієнтів, спочатку вона має високу ймовірність погашення без яких-небудь додаткових заходів з боку кредитної організації. В цілях раціонального використання наявних ресурсів, у деяких випадках, клієнтам можна дати час для того, щоб вони самі змогли погасити виниклу прострочену заборгованість. Вивільнені при цьому ресурси організації можна направити на проведення більш якісної роботи з іншими позичальниками, у яких прострочення носить більш тривалий характер.

Однак клієнти можуть значно відрізнитися по ймовірності самостійного погашення. Тому при встановленні тимчасового лага (значення якого може змінюватись від нуля до максимально можливого значення), пропонується використовувати диференційований підхід до клієнтів з урахуванням ймовірності оплати заборгованості [3].

Після встановлення контакту, банк визначає причину неналежного виконання зобов'язань, зокрема, чи є вона наслідком страхового випадку або іншою подією, при якому можливо використовувати метод відшкодування. Якщо використання відшкодування можливо - відбувається його реалізація. Інакше оцінюється можливість і доцільність використання методів врегулювання.

Врегулювання відносин кредитної установи і клієнта щодо простроченої заборгованості реалізується при одночасному виконанні умов: кредитний інститут розцінює, що застосування даного методу можливо і доцільно, а у клієнта є в ньому обґрунтована потреба (як правило, документально підтверджена). Можливість використання методів відшкодування і врегулювання визначається причинами утворення простроченої заборгованості.

Основними причинами невиконання зобов'язань клієнтами є:

1. Безвідповідальне ставлення до зобов'язань. Ця причина є досить поширеною і характеризується небажанням клієнта виконувати зобов'язання, або відсутністю дисципліни в їх виконанні. При цьому наміри клієнта виконувати зобов'язання можуть варіюватися від бажання погашати позичку до відкритого немотивованої відмови платити.

2. Хвороба. Дана подія пов'язано з відсутністю фізичної можливості оплачувати зобов'язання та/або втратою значної частини доходу у зв'язку з тимчасовою чи повною втратою працездатності. Труднощі можуть носити як тимчасовий, так і постійний характер. Для більшої точності оцінок, можна окремо виділити категорію подій; коли клієнт придбав залежність від алкоголю і різних наркотичних чи психотропних речовин — подія «залежність».

3. Тимчасові фінансові труднощі. Дані події носять тимчасовий характер і, як правило, не впливають на платоспроможність клієнта в довгостроковій перспективі. Сюди відноситься затримка заробітної плати, зміна роботи та інше.

4. Фінансові проблеми. Ця категорія включає в себе випадки, що спричинили тривалий негативний зміна доходів або витрат клієнта, пов'язані з проблемами в бізнесі, або іншими матеріальними труднощами.

5. Одноразові витрати. Розглянуті події викликані непередбаченими обставинами (крадіжка, втрата, весілля, лікування родичів, похорон та інше), що спричинили одноразові великі витрати і надають незначний вплив на здатність клієнта виконувати зобов'язання в перспективі.

6. Втрата позичальника (пропажа, смерть, тривале ув'язнення та інші події).

Якщо врегулювання відносин не представляється можливим, необхідно визначити чи існує ефективний інструмент вимагати погасити заборгованість. Для цього необхідно враховувати особливості клієнтів і історію попередньої роботи з ними. У разі наявності таких інструментів, причому тих, які або раніше не використовувалися, або використовувалися результативно, відбувається вибір і реалізація найбільш результативного з доступного переліку. Якщо ефективного методу вимагати погасити заборгованість не існує, то відбувається списання або продаж кредитів. Описаний алгоритм призводить до використання раціональної послідовності етапів вимог погасити заборгованість і економії наявних ресурсів. І, як наслідок, підвищенню ефективності роботи на затребування заборгованості.

Пропонований метод вибору ефективного інструменту вимоги заборгованості має засновуватися на використанні скорингу затребування.

Скоринг у широкому розумінні - формалізована форма оцінки та прийняття рішень в сфері кредитування по відношенню до клієнтів. Скоринг дозволяє підвищити оперативність і об'єктивність прийнятих рішень, оскільки в його основі лежить система стандартизованих правил, що дозволяє приймати рішення, базуючись на виявлених закономірностях в початкових масивах даних [4].

Метою скорингу затребування є реалізація найбільш ефективного алгоритму роботи з простроченою заборгованістю. При цьому, завданнями виступають:

- прогнозування величини погашення заборгованості;
- оцінка ефективності погашення простроченої заборгованості за допомогою співвіднесення величини погашення і необхідних витрат;
- реалізація тільки тих рішень на вимогу заборгованості, які будуть ефективними;
- реалізація системної, логічно обґрунтованій послідовності дій по відношенню до клієнтів з метою запитання простроченої заборгованості;
- прийняття рішень про неможливість або недоцільність запитання.

Загальною вимогою до виконуваних завдань є максимальна автоматизація процесів і виключення суб'єктивних рішень.

При цьому, скоринг затребування може приймати рішення: інформування клієнта про наявність простроченої заборгованості, дистанційне затребування, очікування, реалізація очних заходів стягнення заборгованості, судове провадження і списання (продаж) не реальних до стягнення позичок. З метою забезпечення системності та логічності дій, прийняття даних рішень відбувається в такій послідовності: реалізація наступних рішень відбувається в разі, коли попереднє рішення визнається не ефективним для подальшого використання.

Нажаль сьогодні, у вітчизняних кредитних установах, скорингу запитання, як такого, немає. Зарубіжні аналоги, по ряду розглянутих причин, використовувати

важко. Тому перспективним є поглиблення вивчення особливостей цього методу роботи з проблемними кредитами і розробки методики його реалізації в банках.

Загалом же, вибір для окремих груп позичальників конкретного методу роботи з простроченою заборгованістю при споживчому кредитуванні є суттєвим важелем підвищення ефективності управління проблемною заборгованістю і зниженням рівня ризиків як окремих кредитів, так і портфеля у цілому.

Список використаних джерел:

1. Кредитний менеджмент у банку : підручник / С. М. Аржевітін, Т. П. Остапишин, І. Б. Охрименко та ін.; за заг. ред. д.е.н. проф. С.М. Аржевітіна та к.е.н., доц. Т.П. Остапишин. К. : КНЕУ, 2017. 499 с.

2. FOCO Score / FICO. URL : <http://www.fico.com/en/Products/Scoring/Pages/FICO-score.aspx>.

3. І.Б. Охрименко . Вдосконалення оцінки кредитоспроможності фізичних осіб в банках шляхом застосування диференційованого підходу до позичальників. Економіка та суспільство. URL : http://www.economyandsociety.in.ua/journal/5_ukr/68.pdf

4. Credit Scoring Concept, FICO Credit Score, How Credit Scores are Determined, Improving your Score, What's is my Score : Credit Scoring : Credit in a Nutshell. URL : <http://www.creditinanutshell.com/html/credit-score.html>.

Чепіжко О.В.

*«Фінанси, банківська справа та страхування», аспірантка 1 року навчання
ДВНЗ «КНЕУ імені Вадима Гетьмана»*

КРИТЕРІЇ ВИЗНАННЯ БАНКУ ПРОБЛЕМНИМ: ПРАВОВІ АСПЕКТИ

Банківські установи, як ключові фінансові посередники на вітчизняному фінансову ринку, є дуже вразливими до фінансових криз, як міжнародних, так і внутрішніх. Оскільки, будь-які коливання на фінансових ринках безпосередньо впливають на діяльність банків, а особливо на банківські установи, які характеризуються нестабільністю та неадекватною системою управління наявними та потенційними ризиками, що мають місце в процесі ведення банківського бізнесу. Наприклад, в результаті фінансової кризи 2008-2009 року, більше двадцяти досить потужних банків, не впоравшись із управлінням власною ліквідністю, кредитною заборгованістю та відтоком коштів західних інвесторів і вкладників, збанкрутували, і як наслідок, були ліквідовані. Аналогічна тенденція спостерігалась впродовж внутрішньої кризи 2014-2015 рр., що зумовило необхідність на законодавчому рівні розробити низку критеріїв, які б дозволили завчасно виявляти «проблемні банки» та на основі аналізу їх діяльності здійснювати ряд дій для їх стабілізації або виводити їх з ринку для уникнення системної кризи. Тому, вважаємо актуальним та необхідним дослідити вітчизняні