

УДК 336.7.

Кочнова І.В.¹, Зелінська Б.А.²

1 доц. ЗНТУ

2 студ. гр. ФЕУ-415 ЗНТУ

МІСЦЕ І РОЛЬ ПАТ «ОЩАДБАНК» В СИСТЕМІ РИНКОВОЇ ІНФРАСТРУКТУРИ

На банківському ринку України, згідно з даними Національного банку України, склалась ситуація, коли першість за активами належить двом державним банкам, а саме ПАТ КБ «Приватбанк» та ПАТ «Державний ощадний банк України». Ці фінансово-кредитні установи представляють стратегічний інтерес для держави, адже займають солідну частку банківського ринку, здійснюють більшість розрахунків та акумулюють велику частку депозитів населення і тимчасово вільних коштів суб'єктів господарювання. Тобто неплатоспроможність цих установ обернеться системною кризою не тільки для банківської системи, але й для економіки загалом. Також викликають певний науковий інтерес конкурентні позиції цих установ на ринку. Розглянемо конкурентну позицію на прикладі ПАТ «Ощадбанк».

ПАТ «Ощадбанк» — одна з найбільших фінансово-кредитних установ України. Кількість банківських відділень — 3206 од., POS-терміналів — 38133 од. Кожний п'ятий українець має зарплатну картку ПАТ «Ощадбанк», 32000 організацій відкрили в Ощадбанку зарплатні проекти. Онлайн-банкінгом «Ощад 24/7» користуються 2,7 млн клієнтів, він є одним з найкращих в країні, програма «Ощад 24/7» майже щомісяця впроваджуються нові сервіси, вдосконалює користування системою.

Протягом 2017 року банком понад 600 відділень нового формату. Впроваджено систему контролю відділень та нову комунікацію з клієнтами за принципами максимальної відкритості та прозорості, проведено підбір персоналу. Навчання працівників є безперервним.

ПАТ «Ощадбанк» у 2017 році зберіг та посилив позиції в багатьох номінаціях рейтингу за обслуговуванням як фізичних, так і юридичних осіб. Банк був представлений в 14 номінаціях та здобув комплексну оцінку 8 166 балів (що на понад 500 балів перевищує результат срібного призера Райфайзен Банк Аваль).

У вересні 2017 року ПАТ «Ощадбанк» оголосив про старт загальнонаціональної комплексної програми підтримки малого бізнесу «Будуй своє». У 2017 році ПАТ «Ощадбанк» видав клієнтам мікро-, малого

та середнього бізнесу кредитів на суму понад 1,7 млрд грн. Кредитний портфель клієнтів ММСБ на кінець 2017 року становить 2,6 млрд грн.

У 2016 році ПАТ «Ощадбанк» розпочав розвивати напрям преміум-обслуговування роздрібних клієнтів, а вже 2017 році ця фінансово-кредитна установа відкрила перший преміум-центр у Києві та понад 40 преміальних зон по всій Україні, і таким чином, заявила про себе як про активного гравця на ринку. За два роки кількість преміум-клієнтів Ощадбанку збільшилась на 300%. Ощадбанк пропонує ефективну та вигідну ставку за картковим кредитом на ринку, підкріплюючи її прозорими умовами обслуговування. Сума встановлених кредитних ліній за картками збільшилась за 2017 рік на 1,5 млрд грн.

У 2017 році фінансово-кредитна установа поповнилась 500 новими клієнтами сегменту великого корпоративного бізнесу та понад 24,5 тис. клієнтами сегменту ММСБ (мікро, малий та середній бізнес). Запроваджено нові продукти для юридичних осіб, що сприяло суттєвому збільшенню обсягу комісійних доходів, отриманих від таких клієнтів.

Якість обслуговування клієнтів є запорукою успішного та ефективного функціонування Банку та підтримання його позитивного іміджу серед клієнтів, контрагентів та регуляторних органів у фінансовій сфері. Одним із основних інструментів, який дає можливість ПАТ «Ощадбанк» оцінювати якість обслуговування клієнтів, є система отримання зворотного зв'язку від клієнтів, яка включає управління скаргами та запитам клієнтів.

Для захисту інтересів працівників, клієнтів та інших партнерів в ПАТ «Ощадбанк» здійснюється управління комплаєнс-ризиками, належне управління якими дозволяє ПАТ «Ощадбанк» досягнути поставлених цілей, мінімізувати ймовірність застосування юридичних санкцій, збитків або втрат репутації внаслідок невиконання законодавчих актів, а також стандартів та внутрішніх документів та забезпечити відповідність діяльності ПАТ «Ощадбанк» встановленим вимогам.

Управління комплаєнс-ризиками здійснюється на трьох лініях захисту та забезпечує мінімізацію ймовірності виникнення подій, що можуть негативно вплинути на результати ПАТ «Ощадбанк» та перешкоджають залученню його працівників до неправомірної діяльності.

Отже, можемо зробити висновок, що ПАТ «Ощадбанк» відіграє важливу роль в системі ринкової інфраструктури та є одним з лідерів банківського ринку України.