

УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ДІЯЛЬНОСТІ БАНКІВСЬКИХ УСТАНОВ

Руденко М.В.

*Севастопольський інститут банківської справи
Університету банківської справи Національного банку України,
м. Севастополь*

Діяльність банківських установ України в останні роки, не зважаючи на кризові явища в економіці держави, продемонструвала в цілому позитивні результати. В банківському секторі та основних сегментах фінансового ринку залишається відносно стабільною. Проте, наявність невирішених зовнішніх проблем в банківському середовищі та внутрішніх проблем управління діяльністю в банках вимагає від останніх використовувати поточні, в цілому сприятливі умови, як для відновлення своїх позицій на ринку банківських послуг, так і для підвищення якісних показників діяльності, що створює умови для зміцнення фінансової стійкості.

Управління якістю діяльності банківських установ передбачає: проведення регулярного моніторингу та аналізування зовнішнього та внутрішнього середовища організації; оцінку ризиків пов'язаних зі змінами потреб та очікувань клієнтів; складання планів дій щодо досягнення бажаних результатів і необхідних методів та інструментів менеджменту; виділення необхідних ресурсів та постійне вимірювання ефективності отриманих результатів. Це дозволить вищому керівництву банку приймати обґрунтовані рішення незалежно від того, стосуються вони визначення комерційних стратегій, розробки нових банківських продуктів або виконання фінансових угод.

Сучасні підходи до якості управління банківською діяльністю вимагають від керівників забезпечення єдності мети і напрямку діяльності банку. Бажаний результат досягається ефективніше, коли діяльністю банком і відповідними ресурсами управляють як процесом. Виявлення, розуміння і менеджмент взаємозв'язаних процесів як системою вносять вклад до результативності і ефективності функціонування банку, тому постійне поліпшення діяльності установи в цілому слід розглядати як її незмінну мету.

Таким чином, забезпечення якісного та ефективного управління діяльністю банківських установ можливо шляхом:

- поліпшення якості активів банків за рахунок поліпшення якості управління ризиками;
- достатність капіталу банків відповідно до нових регулятивних вимог;
- вдосконалення механізмів рефінансування діяльності кредитних установ для підтримки банками нормального рівня ліквідності;
- забезпечення прийнятної прибутковості банківської діяльності в умовах зниження процентної маржі.

Запропоновані заходи дозволять підвищити рівень задоволеності споживачів (клієнтів) якістю та асортиментом банківських послуг, що безпосередньо впливає на конкурентоспроможність банківських установ в цілому.