

Розробка і реалізація клієнтської політики дозволяє скоротити число клієнтів, що покидають банк, виявити конкретні шляхи щодо запобігання повторення цієї ситуації в майбутньому. Цьому напрямку роботи у західних банках приділяється особлива увага: в штаті відділу продажів на одного менеджера по залученню клієнтів доводиться чотири менеджери по розвитку відносин з наявними клієнтами. Інноваційними інструментами вдосконалення комплексного обслуговування масового клієнта є програми підвищення лояльності, які сприяють залученню клієнтів до різних форм співпраці, забезпеченню перехресних продажів і задоволенню зростаючих фінансових потреб. Їх практичною ідеєю є цільовий вплив на певні сегменти клієнтської бази для підвищення конкурентоспроможності банківських послуг, зростання їх корисності для споживачів, збільшення економічного потенціалу банків.

Важливою умовою для своєчасного виявлення нестабільних з точки зору тривалої співпраці споживачів банківських послуг є моніторинг клієнтської бази, що включає стаціонарний аналіз і оперативну бізнес - діагностику. Основними критеріями аналізу є рентабельність обслуговування клієнта, його іміджева привабливість і ризик спільних операцій (надійність клієнта). Результати оцінки привабливості клієнта для банку є підставою для визначення перспектив роботи з ним та ранжування клієнтів за їх значущістю.

Таким чином, в умовах розвитку кризової ситуації і загострення міжбанківської конкуренції використання розробленого підходу до визначення витрат, що забезпечують стабілізацію клієнтської бази, може створити надійну ресурсну основу функціонування банку для підвищення ефективності його роботи і подолання наслідків фінансової нестабільності.

Література

1. Аналітичний огляд банківської системи України за 2012 р. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://mirik.com.ua/documents/research/bank_system_IV_kv_2012.pdf
2. Інформація про кількість клієнтів банків та кількість відкритих клієнтами рахунків // Офіційний сайт Національного банку України. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://bank.gov.ua/control/uk/publish/article?art_id=66320.

Ярочая Г.Н.

ВУЗ Укоопсоюза «Полтавский университет экономики и торговли»

НАПРАВЛЕННЯ РЕГУЛЮВАННЯ ФІНАНСОВОЇ УСТОЙЧИВОСТІ І НАДЕЖНОСТІ СТРАХОВЩИКІВ

В современных условиях нестабильности экономики Украины государственное регулирование обеспечения дальнейшего развития и поддержки стабильного уровня функционирования страховой отрасли является возможным при условии обоюдных и взаимосогласованных действий как государственного регулятора, которым в настоящее время является Национальная комиссия по государственному регулированию сферы рынков финансовых услуг (Нацкомфинуслуг), так и непосредственно руководства

страховых компаний. Эти действия должны иметь законодательное закрепление и проводиться в направлениях, способствующих обеспечению финансовой надежности страховых компаний и их финансовой устойчивости.

В этой связи проведение мониторинга и оценки предусматривает использование достаточного количества финансовых показателей, характеризующих следующие основные этапы проведения страхового дела:

- формирование уставных фондов;
- заключение страховых договоров;
- рассмотрение заявлений страхователей о наступлении страховых событий;
- реализация страховых обязательств;
- инвестиционная деятельность;
- формирование страховых резервов;
- вложения средств в активы;
- осуществление операций по перестрахованию рисков.

Все эти этапы предлагается рассматривать как в целом по деятельности страховой организации, так и конкретно по видам страхования, на предоставление услуг по которым страховщик имеет лицензию.

Исследование теоретических основ обеспечения финансовой надежности страховой организации способствует выполнению функций и задач финансовой устойчивости.

На микроуровне - это мониторинг динамики абсолютных показателей страховой и инвестиционной деятельности страховщика и относительных показателей, характеризующих уровень их финансовой устойчивости.

На макроуровне – это анализ и оценка специальных обобщающих относительных показателей, характеризующих уровень финансовой устойчивости страховых организаций в территориальном масштабе [1, с.390].

Обеспечению платежеспособности и надежности отечественных страховых компаний, ограничению рисков по операциям с финансовыми активами, а также финансовой устойчивости и вовлечению потенциала страхового бизнеса в социально-экономические реформы государства, будут способствовать разработанные и утвержденные 4 февраля 2014 года Нацкомфинуслуг «Требования к организации и функционированию системы управления рисками в страховой компании» [2].

Правильно оцененные риски являются основой для формирования требований к техническим резервам и регуляторному капиталу страховщика. Поэтому надежная система управления рисками призвана снизить вероятность банкротства страховщика, что приведет к более стабильной ситуации на всем рынке [2].

В этом ключе нами предлагаются следующие направления реализации регулирования финансовой устойчивости:

- модернизация подходов к диагностике финансовой устойчивости страховых организаций с применением постоянного мониторинга и

оценки их деятельности с отслеживанием динамики изменений комплекса относительных финансовых показателей;

- создание на уровне страховой организации атмосферы маневренности по принятию решений в соответствии с изменением влияния факторов функционирования сферы страхового рынка;
- проведение мониторинга и оценки факторов функционирования сферы страхового рынка;
- гармоничное сочетание результатов отслеживания динамики финансовых показателей за прошлые периоды и прогнозирования их тенденций на перспективу с целью обеспечения финансовой устойчивости и надежности страховой компании.

Таким образом, содержание изложенных нами позиций не только не противоречит цели функционирования страховых организаций – прибыльности, но и создает условия для определения и конкретизации путей ее достижения. В этой связи, учитывая рассмотренные нами направления регулирования финансовой устойчивости, характеристика составляющих сценария создания условий для финансовой надежности страховых организаций определяет суть наших дальнейших исследований.

Литература

1. Яровая Г.Н. Определение обобщающих характеристик финансовой устойчивости страховых организаций / Г.Н. Яровая : Международный научно-теоретический журнал «Вестник Белгородского университета кооперации, экономики и права». Серия «Экономические науки». Россия, 2013. – Выпуск №3 (47). – С. 388-393.
2. Интернет-журнал о страховании [Электронный ресурс] <http://forinsurer.com/stat/> - Заголовок с экрана.