

*Маслова Н.О.
Песляк О.І.*

АКТУАЛЬНІ ПРОБЛЕМИ ТА ПЕРСПЕКТИВИ ДЕПОЗИТНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ БАНКІВ НА РИНКУ РОЗДРІБНИХ ПОСЛУГ

Анотація: У статті розглянуто актуальні проблеми депозитної діяльності банків на ринку роздрібних послуг у посткризовий період розвитку економіки України. Проаналізовано основні тенденції у депозитній діяльності банків за 2005-2010 рр. Досліджено зміни в поведінці та потребах клієнтів на ринку роздрібних послуг та антикризові продуктивні пропозиції банків у 2010 р. Надано рекомендації щодо удосконалення депозитної діяльності банків, в т.ч. запропоновано структура Департаменту багатоканального контактного центру та розроблено індикатори тривоги депозитної діяльності банку на ринку роздрібних послуг.

Ключові слова: депозитна діяльність, ринок роздрібних послуг, комплексне обслуговування клієнтів, антикризовий банківський продукт.

Актуальність теми дослідження полягає в тому, що в умовах посткризового розвитку економіки та жорсткої конкурентної боротьби за клієнта більшість вітчизняних банків значно посилили, а деякі переорієнтували свою роботу на обслуговування роздрібних клієнтів, що підвищило значення їх депозитної діяльності на ринку роздрібних послуг. Світовий досвід переконує, що найстійкішим ресурсом для банку є депозити фізичних осіб, за якими спостерігається значно менший рух коштів, на відміну від депозитів юридичних осіб. Разом з тим, найбільш вразливим сегментом банківського бізнесу під час фінансової кризи став саме банківський роздрібний ринок, який досить сильно постраждав внаслідок зменшення доходів населення, підвищення рівня безробіття та рівня споживчих цін, а також зростання недовіри до банківської системи.

Ступінь розробки даної проблеми у науковій літературі. Дослідженню окремих питань теорії та практики депозитної діяльності банків присвячені роботи таких вітчизняних та зарубіжних вчених, як Герасимовича А.М., Васюренко О.В., Коцовської Р., Табачук В., Кириченко О., Лютого І.О., Солодкої О.О., Гладких Д., Бушуєвої І., Примостки Л.О., Мороза А.М., Шевченко Р.І., Шульги Н.П., Савлука М.І., Жукова М.М., Лаврушина О.І., Гросіан Р.К., Уайтинга Д.П., Усоскіна В.М., Фишера І., Черкасова В.Є., Ширінської О.Б. та багато інших. Разом з тим, особливості депозитної діяльності на ринку роздрібних послуг практично не розкриті, що підвищує актуальність даного дослідження.

Метою даної роботи є теоретичне та практичне дослідження особливостей депозитної діяльності банків на ринку роздрібних послуг із визначенням особливо гострих проблем, які постають перед банками України у посткризовий період та визначення напрямів їх подолання.

Виходячи з мети, необхідно визначити наступні **завдання**:

- дослідити особливості поведінки клієнта на ринку роздрібних послуг;
- визначити сутність та особливості депозитного обслуговування банку на ринку роздрібних послуг;
- проаналізувати тенденції здійснення депозитної діяльності вітчизняних банків на ринку роздрібних послуг за 2005-2010 рр.;

- надати рекомендації щодо удосконалення та перспектив здійснення депозитної діяльності банків України на ринку роздрібних послуг в сучасних умовах.

Ринок роздрібних банківських послуг представляє собою ринок, на якому клієнти – фізичні особи здійснюють купівлю банківських послуг для задоволення власних потреб [4, с.126]. Цей ринок є досить неоднорідним внаслідок неоднорідності характеристик груп населення (по рівню доходів, рівню споживання, віку, соціальному становищу тощо), які, разом з банками, саме і представляють основних суб'єктів ринку роздрібних банківських послуг.

У результаті теоретичних досліджень було визначено, що депозитна діяльність банку на ринку роздрібних послуг – це розробка, організація процесу створення та впровадження депозитних продуктів для фізичних осіб з метою залучення ресурсів на роздрібному ринку. Організація депозитної діяльності банку передбачає:

- ✓ діяльність банку в цілому та його структурних підрозділів;
- ✓ створення та удосконалення організаційної структури банку;
- ✓ розробку нових та удосконалення діючих інструкцій та правил;
- ✓ організацію внутрішньобанківського контролю і роботи персоналу;
- ✓ організацію системи планування і мотивації [10, с. 231].

Ефективність депозитної діяльності у значній мірі визначається ефективністю розробки депозитної політики банку. Призначення депозитної політики полягає у встановленні граничних розмірів депозитної бази, її місця в ресурсному потенціалі банку та засобах його реалізації.

Ефективна депозитна діяльність на ринку роздрібних послуг має максимально задовольняти різноманітні цільові потреби клієнтів шляхом розробки і впровадження модифікацій депозитних продуктів та удосконалення технологій депозитного обслуговування роздрібних клієнтів. Це дасть змогу залучати більшу кількість клієнтів, завойовувати нові сегменти ринку й проводити успішну конкурентну боротьбу. У разі досягнення цієї мети можна зробити висновок про дотримання банком принципу гнучкої депозитної політики.

У зв'язку з фінансово-економічною кризою, яка розпочалася наприкінці 2008 року депозитна діяльність банків зазнала суттєвих змін та втрат. Так, якщо у 2005 р. всі депозити становили 134 754 млн.грн., то, незважаючи на кризові явища 2008-2009 рр., вже у 2010 р. вони зросли більш ніж в 2 рази і становлять 397 502 млн.грн. [7].

Якщо проаналізувати обсяги депозитних портфелів банків України за валютою вкладень, то можна зробити наступний висновок: у 2005 р. вкладів в національній валюті було більше ніж вкладів в іноземній майже в 2 рази (87 769 млн.грн. та 46 985 млн.грн. відповідно). Проте вже у 2009р. вони майже зрівнялися, а саме депозити в національній валюті становили 173 091 млн.грн., а валютні вклади - 161 862 млн.грн. У 2010 р. зберігається тенденція до збільшення.

Найбільшу частку серед загальної суми депозитів у національній валюті займають короткострокові депозити, найбільше серед них займають депозити на вимогу, котрі в 2010 р. становлять 102 171 млн.грн. Щодо депозитів у валюті, то найбільшу частку серед них займають більш довгострокові депозити, а саме строком до 1 року, котрі становлять 69 577 млн.грн.

Проаналізувавши динаміку та структуру ринку банківських депозитів в Україні, можна визначити, що найбільші зміни відбулися у 2009 р. щодо зменшення строків зберігання депозитів, що сталося здебільшого внаслідок фінансової кризи та підвищення недовіри (~ 89%) серед населення до банків[3, с.34].

Будь-яка діяльність банку (в т.ч. і депозитна) на ринку роздрібних послуг напряму залежить від особливостей клієнтів, які обслуговуються. Існує багато різних сегментації клієнтів, які допомагають ретельно вивчити потреби потенційних клієнтів

банку. Ефективним вважаємо сегментацію на основі предикативного аналізу [5, с.37], за яким клієнтів банку можна поділити на такі групи, як: новатори, послідовники, адаптери, консерватори. Дослідження розподілу по даним групам клієнтів вітчизняних банків [4, с.226] показало, що в Україні ці сегменти складають 4,5%, 29,5%, 48,6%, 17,4% відповідно. Це дає можливість виділити суттєві особливості українського роздрібного ринку:

✓ повільна реакція на інноваційні банківські продукти та довгий процес адаптації до них (зумовлено переважанням майже вдвічі консерваторів і адаптерів над новаторами і послідовниками);

✓ значна кількість реклаमाцій до працівників банківських установ, які зумовлені психологічними та ментальними особливостями споживчого ринку (з огляду на значну кількість консерваторів і новаторів, які разом становлять майже чверть споживчого ринку);

✓ властива «реакція снобізму», тобто копіювання дій найближчого оточення (зумовлено кількістю адаптерів у загальній структурі споживчого ринку) [6, с. 226].

Така структура клієнтів та їх потреб значно впливає на продуктову складову депозитної діяльності банків на ринку роздрібних послуг. Вітчизняні банки з метою залучення роздрібних клієнтів почали створювати антикризові програми обслуговування, серед яких основна частина належить депозитним продуктам. Нами проведено власне дослідження пропозицій найбільш строкових депозитних антикризових продуктів банками України, дані якого занесені у таблицю 1.

Таблиця 1

Порівняльна характеристика антикризових довгострокових депозитних продуктів, що пропонують вітчизняні банки у 2010 р.*

Депозит	"Правекс-рекорд"	"Без обмежень"	"Чарівний гаманець"	"Майбутнє України"	"Капітал"	Заощадження
Банк	Правекс	Кредитпром	Дельта	Укресім	Укрсоц	Райффайзен
Строк вкладу	необмежений			від 730 днів	24 міс	1 рік та 1 день
Можливість поповнення	без обмежень				500UAH 50USD/EUR	100UAH 20 USD/EUR
Сплата відсотків	щотижня	щомісяця				по закінченню
Капіталізація відсотків	щотижня	щомісяця				щокварталу
Валюта: UAH/USD/EUR	+ / + / +					
Мінімальна сума внеску: UAH/USD/EUR	за тиждень 500/50/50	500/100/100	- / - / -	2000/500/500	500/100/100	500/100/100
Відсоток: UAH/USD/EUR	15/5/5	8/4/3	15/9,4/9,4	15/7/5,7	12/6/3,5	9/3/1

*Примітка: розроблено автором самостійно на основі дослідження пропозицій банків України [9]

Виходячи з даних табл. 1 можна виділити три особливості депозитної діяльності банків, які були покликані утримати вкладника:

✓ підвищення ставок за депозитами (у тому числі, пропозиції перекласти вклад ще раз під більш високий відсоток);

✓ пропозиція для бажаючих після закінчення строкового вкладу залишити його в банку на поточному рахунку з оперативним доступом до засобів і з підвищеним відсотком;

✓ розробка нових унікальних банками депозитів, які поєднують можливість у будь-який момент зняти кошти і високу прибутковість.

Відповідно до результатів дослідження [8], для українських банків існують чотири найбільш розповсюджені причини, по яких клієнти відмовляються від депозитних послуг банку:

- ✓ неоптимальні умови (тарифи) надання послуг,
- ✓ низький рівень обслуговування,
- ✓ незручне місце розташування філії;
- ✓ втрата довіри до установи.

В результаті практичних досліджень, в якості найбільш конкурентних переваг банку при здійсненні депозитної діяльності на роздрібному ринку у 2009-2010 рр. нами були визначені:

- ✓ довіра до банківської установи;
- ✓ швидкість оформлення документів і надання найбільш оптимальної схеми виплати відсотків (якість обслуговування);
- ✓ оптимальні тарифи і процентні ставки (умови надання послуг);
- ✓ фінансові показники діяльності банку.

З метою покращення депозитної діяльності вітчизняних банківських установ на ринку роздрібних послуг у посткризовий період пропонуємо ряд рекомендацій, які, з огляду на проведені дослідження, допоможуть підвищити її ефективність та визначитись з напрямками розвитку.

Оскільки головною проблемою для всіх банків України є загроза нової хвилі фінансової кризи, ми пропонуємо індикатори тривоги, які повинні сигналізувати про ймовірність кризового стану депозитної діяльності банку(рис.1), розроблені на основі [2, с. 25].



*Рис 1. Індикатори тривоги депозитної діяльності банку на ринку роздрібних послуг**

* Примітка: створено автором на основі теоретично-практичних досліджень

Для кожного індикатору банки самостійно повинні розробити критичні значення, досягнення яких робить необхідним застосовувати систему швидкого реагування - від «точкових» до загальних заходів(в т.ч. корекції або зміни стратегічних орієнтирів депозитної діяльності банку).

Наступним «гострим» моментом вдепозитному обслуговуванні дотримання принципу задоволення потреб клієнтів. Він передбачає встановлення та розвиток з ключовими клієнтами довгострокових міцних партнерських стосунків.

Сучасний банк повинен повністю переорієнтуватися з базисного та реагуючого рівнів відносин з клієнтом на відповідальний та активний [4, с. 211], тобто відбувається поступовий перехід до клієнтоорієнтованого підходу [4, с. 171]. У зв'язку з тим, банки повинні чітко реагувати на всі запити клієнтів та вміти «працювати над помилками», тому ми пропонуємо застосування моделі взаємодії між клієнтами та банком з негативними наслідками, яка допоможе ідентифікувати виникаючі під час обслуговування помилки та при можливості зменшувати їх негативний вплив на діяльність банку.

Основою для створення якісного обслуговування всіх категорій клієнтів є ефективна організація спілкування з клієнтами на всіх рівнях менеджменту, що повинно відображатися в організаційній структурі банку. На нашу думку, крупним банкам оптимальним рішенням буде створення Департаменту багатоканального контактного центру, який буде пов'язувати методи обслуговування різних категорій клієнтів (рис 2).



Рис. 2 Пропонована структура Департаменту багатоканального контактного центру*

* Примітка: розроблено автором на основі проведених досліджень

Основні цілі Департаменту: покращення якості клієнтського обслуговування шляхом цілодобової підтримки клієнтів і сфери їхнього обслуговування; покращення якості обслуговування регіональних підрозділів; збільшення обсягу реалізації товарів і послуг; покращення рівня інформованості клієнтів про продукти, що надаються банком. Крім того, банк має розроблені та стандарти обслуговування, що є важливою частиною роботи з клієнтами.

Відділи продажів повинні реалізувати програми роботи з клієнтами як складову депозитної політики банку. Це можуть бути адресні розсилання інформації, спеціальні пропозиції для груп клієнтів. У цьому випадку перед депозитними відділами постають задачі, виконання яких вимагає наявності визначеної інформації.

Висновки. В результаті проведених теоретичних та практичних досліджень можна зробити висновки, щов умовах посткризового розвитку економіки проблеми депозитної діяльності банків на ринку роздрібних послуг набувають високої актуальності. Роздрібні клієнти сьогодні визначені банками основними орієнтирами діяльності та джерелами доходів, тому банківські установи почали більш ретельно вивчати особливості, мотиви та потреби роздрібних клієнтів.

Депозитна діяльність банку на ринку роздрібних послуг – це розробка, організація процесу створення та впровадження депозитних продуктів для фізичних осіб з метою залучення ресурсів.

В результаті досліджень розвитку депозитного ринку України за 2005-2010 рр. визначені стабілізаційні тенденції на ринку та зростання обсягів депозитів фізичних осіб, що є результатом розширення кола депозитних антикризових програм банків з різноманітним режимом функціонування, застосування широкого спектру заходів, які охоплюють як продуктово-цінову складову депозитної діяльності так і роботу з клієнтами та заходи щодо підвищення довіри до банківської системи України.

З метою підвищення ефективності депозитної діяльності банків України на ринку роздрібних послуг нами запропоновано:

1. індикатори, які повинні сигналізувати про ймовірність кризового стану депозитної діяльності банку, з метою подальшого застосовування системи швидкого реагування;

2. механізми взаємодії між клієнтами та банком з негативними наслідками для визначення «слабких» місць депозитного обслуговування;

3. структуру Департаменту багатоканального контактного центру обслуговування клієнтів;

4. можливі напрями діяльності депозитних відділів в процесі формування стійкої клієнтської бази банку.

Таким чином, лише комплексний підхід до депозитного обслуговування роздрібною клієнта буде сприятиме підвищенню якості та ефективності депозитної діяльності банку на ринку роздрібних послуг.

Література

1. Про банки і банківську діяльність: Закон України №2171-III від 7.12.2000 р. (зі змінами та допов.).

2. Барановський О.І. Фінансові кризи: передумови, наслідки і шляхи запобігання// Монографія. - К.: Київ. нац. торг.-екон. Ун-т, 2009.-754 с.

3. Гладких Д. Структура та динаміка зростання банківських пасивів, або колективний портрет українського вкладника // Вісник НБУ. – 2010. - №12. – С.34- 38.

4. Дубовик О.В., Бойко С.М., Вознюк М.А., Гірченко Т.Д. Маркетинг у банку: Навч. посіб. – 2-ге вид. – К.: Алерта, 2007. – 275 с.

5. Зайцев О. Предикативний аналіз в банківському сервісі // Банківська практика. - № 2. - 2010. – С. 37-41

6. Лютий І.О., Солодка О.О. Банківський маркетинг: Підручник – К.: Центр учбової літератури, 2009. – 776 с.

7. Офіційний сайт Національного банку України// Доступно з www.bank.gov.ua

8. Статистические таблицы одномерных распределений по исследованию потребителей банковских услуг (физические лица) Bank'sConsumersResearch //

Исследование компании [ing] DIVISIONofDDIGroup // Доступно з <http://www.ingdivision.com.ua>.

9. Стан депозитної діяльності банків України //Фінансовий Портал України // Доступно з <http://finance.ua>.

10. Шульга Н.П. Банківський контролінг: підручник / Н.П. Шульга. – К: Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2011. – 437 с.

Summary: The article deals with current problems of deposit activities of banks in the market of retail services in the aftermath of the crisis in Ukraine. The changes in behavior and market demand for retail services and anticrisis products Banks in 2010. Recommendations to improve the deposit activity of banks, including proposed structure of the Department of multichannel contact center and indicators of anxiety deposit of the bank in the retail market services.

Keywords: deposit activity, the market for retail services, integrated customer service, bank bail-out product.

Стаття надійшла до редакції 29.04.2011