

## ВИБІР ПРІОРИТЕТНИХ ЗАХОДІВ БАНКУ ДЛЯ ПІДВИЩЕННЯ ЯКОСТІ ДЕПОЗИТНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ КЛІЄНТІВ

УДК 336:717:3

Ачкасова С. А.,  
К.е.н., доцент кафедри управління фінансовими послугами

Дрючина А. В.,  
студентка 4 курсу  
фінансового факультету  
ХНЕУ ім. С. Кузнеця

Удосконалення депозитної діяльності банків відіграє важливу роль у системі загального банківського менеджменту, про що свідчить постійна увага до вивчення даного аспекту науковцями та практиками.

Дане питання вивчали у своїх працях такі вчені, як М. Алексеєнко [1], Н. Волкова [2], М. Волошин [3], Н. Кожель [4], Ю. Макаренко [5], Н. Тертична [6] та ін. Однак якість депозитного обслуговування доцільно підвищувати відповідно до появи нових методів та технологій, що значно спрощують та скорочують процес обслуговування клієнтів, а широкий спектр депозитних послуг надає можливість вибору саме тих, що максимально задовольняють потреби та бажання вкладників – клієнтів банку. Отже, для ефективного провадження банками депозитної політики, важливим є пошук нових заходів для удосконалення процесу залучення ними коштів.

Метою дослідження є визначення пріоритетності заходів банку для підвищення якості депозитного обслуговування клієнтів.

Депозити є основним джерелом залучення коштів банком. Завдяки залученим коштам банк здійснює кредитні операції, що сприяє отриманню банком доходів. Для клієнтів перевагами вкладання коштів на депозит є можливість одержання процентів за депозитами.

Удосконалення комунікаційної стратегії банку впливає на різні аспекти взаємовідносин банків з клієнтами, що забезпечує розробку відповідних депозитних програм, що задовольняють існуючий попит різних видів вкладників.

З метою вибору найбільш пріоритетного заходу для підвищення якості депозитного обслуговування клієнтів банку використано метод аналізу ієрархій Т. Сааті (далі – МАІ), що є інструментом системного аналізу. МАІ застосовують для ієрархічного представлення елементів. МАІ реалізується в декілька етапів: побудова ієрархічної моделі, формування матриці попарних порівнянь, отримання векторів пріоритетів, оцінка ступеня узгодженості. Шкала балів за методикою Т. Сааті визначається цілими непарними числами від 1 до 9 включно [7].

Обґрунтування вибору пріоритетного заходу банку для підвищення якості депозитного обслуговування клієнтів здійснено за трьома критеріями вибору. Ієрархічна модель вибору пріоритетного заходу банку для підвищення якості депозитного обслуговування клієнтів представлено на рис. 1

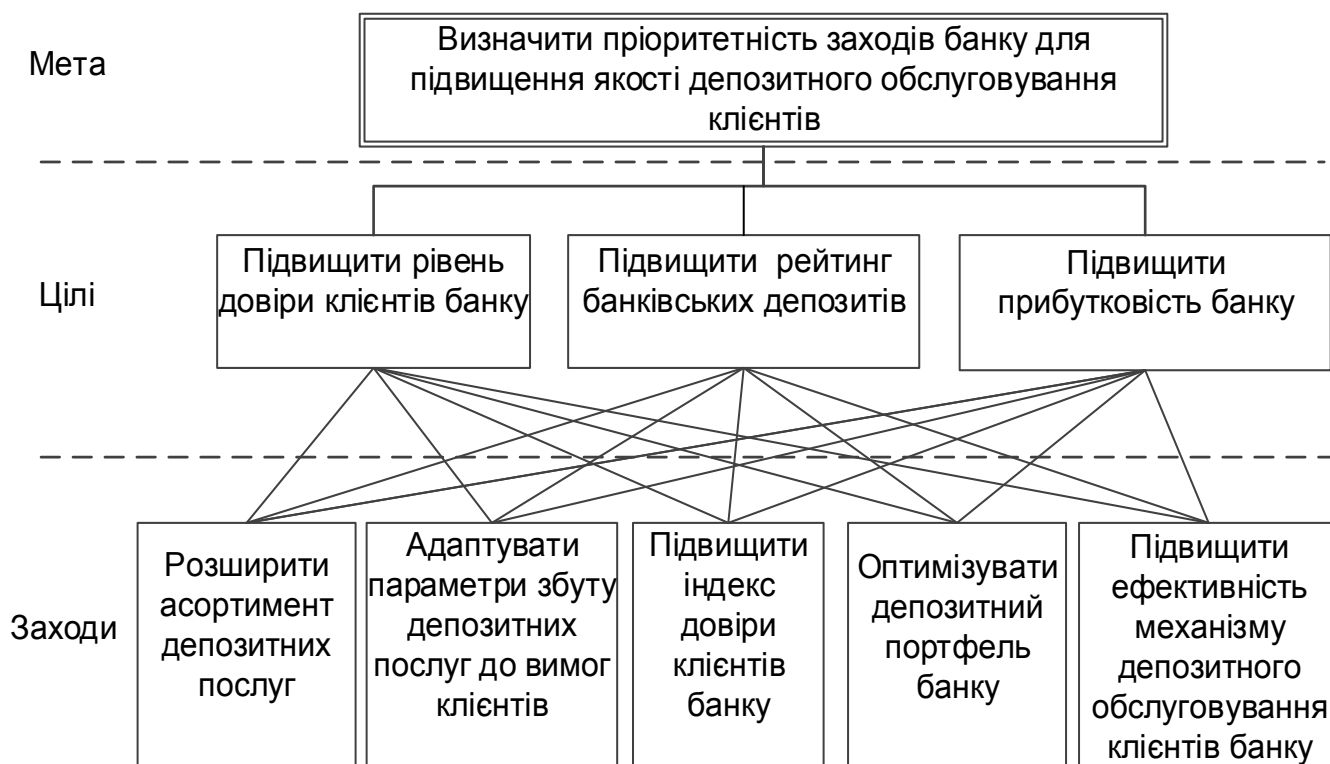


Рис.1. Ієрархічна модель вибору заходів банку для підвищення якості депозитного обслуговування клієнтів

Як видно з рис. 1, ієрархічна модель включає мету (визначити пріоритетність заходів банку для підвищення якості депозитного

обслуговування клієнтів); цілі (підвищити рівень довіри клієнтів до банку, підвищити рейтинг банківських депозитів, підвищити прибутковість банку) та заходи (розширити асортимент депозитних послуг, адаптувати параметри збуту депозитних послуг до вимог клієнтів, підвищити індекс довіри клієнтів банку, оптимізувати депозитний портфель банку, підвищити ефективність механізму депозитного обслуговування клієнтів банку).

Матрицю попарних порівнянь цілей банку для підвищення якості депозитного обслуговування клієнтів наведено в табл. 1.

Таблиця 1

Матриця попарних порівнянь цілей банку для підвищення якості депозитного обслуговування клієнтів

Цілі	Підвищити рівень довіри клієнтів банку	Підвищити рейтинг банківських депозитів	Підвищити прибутковість банку	Нормований вектор пріоритетів
Підвищити рівень довіри клієнтів банку	1	1/9	1/9	0,051
Підвищити рейтинг банківських депозитів	9	1	2	0,582
Підвищити прибутковість банку	9	1/2	1	0,367
Узгодженість думок експертів = 0,02				

У результаті проведеного ранжирування цілей банку для підвищення якості депозитного обслуговування клієнтів із використанням МАІ (табл. 1), визначено що найбільшу значимість при обґрунтуванні вибору заходів підвищення якості депозитного обслуговування клієнтів банку має мета – підвищити рейтинг банківських депозитів (пріоритетність становить 58,2 %), на другому місці – підвищити прибутковість банку (пріоритетність дорівнює 36,7 %), та на третьому місці – підвищити рівень довіри клієнтів банку (пріоритетність дорівнює 5,1 %).

Отже, оскільки значення узгодженості думок експертів не перевищує 0,10, то матрицю попарних порівнянь факторів можна вважати узгодженою.

Далі сформована матриця попарних порівнянь для кожного з аналізованих заходів банку для підвищення якості депозитного обслуговування клієнтів з урахуванням цільової спрямованості результатів для прийняття відповідних управлінських рішень.

Для того, щоб визначити альтернативу з найвищою пріоритетністю за критеріями їхнього відбору (досягнення відповідних цілей банку), проведено попарне порівняння, що надало змогу отримати вектори пріоритетів альтернатив за кожним критерієм вибору. Такий вектор є результатом похідної матриці, що сформувався із значень нормованих векторів пріоритетів альтернатив за критеріями відбору, і значень нормованого вектора пріоритетів критеріїв. Пріоритетність аналізованих заходів банку для підвищення якості депозитного обслуговування клієнтів з урахуванням значущості критеріїв їхнього відбору наведено в табл. 2.

Таблиця 2

Пріоритетність заходів банку для підвищення якості депозитного обслуговування клієнтів

Заходи банку для підвищення якості депозитного обслуговування клієнтів	Цілі			Пріоритетність заходів банку для підвищення якості депозитного обслуговування клієнтів
	Підвищити рівень довіри клієнтів банку	Підвищити рейтинг банківських депозитів	Підвищити прибутковість банку	
	0,051	0,582	0,367	
Розширити асортимент депозитних послуг	0,035	0,247	0,052	0,165
Адаптувати параметри збуту депозитних послуг до вимог клієнтів	0,092	0,101	0,106	0,102
Підвищити індекс довіри клієнтів банку	0,340	0,056	0,206	0,125
Оптимізувати депозитний портфель банку	0,192	0,037	0,318	0,148
Підвищити ефективність механізму депозитного обслуговування клієнтів банку	0,341	0,559	0,318	0,460

За результатами табл. 2 можна зробити висновок, що найбільш пріоритетним заходом банку є підвищення ефективності механізму депозитного обслуговування клієнтів банку, пріоритетність якого становила 46 %. До переваги цього заходу можна віднести можливість створення передумов для підвищення ефективності діяльності банку за рахунок управління на всіх етапах від залучення до розміщення залучених ресурсів. Таким чином, застосування MAI, надало змогу встановити пріоритетність заходів банку для підвищення якості депозитного обслуговування клієнтів.

### Література

1. Алексеєнко М. Актуальні питання депозитного формування ресурсної бази банків / М. Алексеєнко // Банківська справа. – 2013. – № 3. – С. 34 – 43.
2. Волкова Н. І. Удосконалення управління залученими депозитними ресурсами банку / Н. І. Волкова // Економіка і організація управління. – 2016. – № 1(21). – С. 53 – 59.
3. Волошин М. Керування депозитною діяльністю багато продуктового банку / М. Волошин // Банківська справа. – 2012. – № 2. – С. 96-108.
4. Кожель Н. О. Оцінка факторів впливу на процес формування та реалізації депозитної політики банку / Н. О. Кожель // Проблеми і перспективи розвитку банківської системи України: Збірник наукових праць. – 2005. – № 12. – С. 223 – 234
5. Макаренко Ю. П. Проблеми формування депозитного портфеля банків в умовах нестабільності депозитної бази та шляхи їх вирішення / Ю. П. Макаренко, Т. О. Сагач // Інвестиції: практика та досвід. – 2016. – № 1. – С. 15 – 18.
6. Тертична Н. В. Удосконалення механізму формування депозитної політики в банках України / Н. В. Тертична // Науковий вісник ЛНАУ. – 2009. – № 6. – С. 141 – 147.

7. Лямец В. И. Системный анализ: Вводный курс / В. И. Лямец, А. Д. Тевяшев. – [2–е изд.]. – Х. : ХНУРЭ, 2004. – 448 с.

Опубліковано в авторській редакції