

## **EKONOMIKA**

### **Banky a bankovní systém**

**Андрейченко Ж.О., Валехзаде Т. С.**

*Харьковский национальный экономический университет  
имени Семена Кузнеця*

#### **ЗАДЕЙСТВОВАНИЕ ДОПОЛНИТЕЛЬНЫХ КРИТЕРИЕВ ЗНАЧИМОСТИ ПРИ ВЫБОРЕ ДЕПОЗИТНЫХ УСЛУГ БАНКОВ ФИЗИЧЕСКИМИ ЛИЦАМИ**

В условиях реформ, проводимых в банковской системе Украины, после которых количество банков сократилось за последние два года практически вдвое и составило на 1.04.2017 г. 92 учреждения, важным вопросом является выявление критериев, по которым клиенты – физические лица определяют предпочтительность депозитной услуги и учет этих критериев при организации предоставления депозитных услуг банком.

Целью данной работы является обоснование необходимости задействования дополнительных критериев значимости при выборе депозитных услуг банков физическими лицами.

В современных, высоко конкурентных условиях ведения деятельности, банки предлагают клиентам комплексное обслуживание, призванное максимально полно удовлетворить потребности клиентов и обеспечить продажи собственных услуг. Так, попутно с депозитными услугами банки предлагают клиентам такие услуги, как интернет-банкинг, расчетно-кассовое обслуживание и др. И часто бывает так, что в комплексе, пакетно, услуги выглядят более привлекательно, дополняя, усиливая позитивное восприятие клиента, и, возможно, сглаживая или перекрывая недостатки друг друга.

Однако, осуществляя свой выбор относительно конкретной депозитной услуги физическое лицо применяет основные принципы функционально-стоимостного подхода, поскольку прежде всего, депозитная услуга должна максимально эффективно удовлетворить потребность в сбережении и накоплении ресурсов: обеспечить максимально возможный доход при максимальной надежности.

При исследовании рынка депозитных услуг физическим лицам путем опроса клиентов было установлено, что при выборе депозитной услуги для них важны такие условия: процентная ставка, срок вложения, способ начисления процентов, возможность свободного доступа к деньгам, доверие к банку.

Процесс формирования такой депозитной услуги, которая бы задействовала максимальное количество критериев значимости физических лиц, состоит из нескольких этапов, реализация каждого из которых имеет свою специфику.

Во-первых, банку нужно проанализировать факторы конкуренции. Опросы клиентов-физических лиц показали, что, прежде всего, клиенты обращают внимание на надежность банка и процентные ставки по депозитам.

Более того, проведенное методом анализа иерархий определение наиболее привлекательной депозитной программы банка, показало, что именно ценовой фактор (процентная ставка) является наиболее значимым для клиентов – физических лиц при принятии решения о приоритетности той или иной депозитной программы.

Поэтому, на втором этапе, банку следует определить размеры процентных ставок по депозитам, которые будут предлагаться банком клиентам.

Кроме того, банку нужно четко установить перечень сопутствующих услуг, которые будут предоставляться вместе с депозитной услугой: бесплатное открытие и обслуживание карточного счета, предоставление кэш-бэка по этой карте, бесплатное смс-информирование об операциях, бесплатный дистанционный доступ и управление счетами (интернет-банкинг) и др.

При таком подходе на уровень конкурентоспособности депозитных услуг будет влиять цена привлечения депозитных ресурсов (процентная ставка) и цены дополнительных сопутствующих услуг, которые предоставляются клиенту при оформлении и обслуживании депозита.

В связи с тем, что на процентную ставку по депозитной услуге влияют внутренние и внешние факторы представляется, что сопутствующие услуги и процентные ставки по разным депозитным услугам будут различаться.

Процентные ставки имеют четкое ценовое выражение, поэтому они легко сопоставимы и используются, как база для сравнения клиентами разных депозитных услуг. При этом сопутствующие услуги, вызывая расходы банка, как правило, не оказывают самостоятельного влияния на выбор клиента, так как не имеют четко определенной цены и не рассматриваются клиентом, как

дополнительный доход. Поэтому для задействия данного элемента и превращения его в реально значимый для клиента критерий при выборе депозитной услуги, банкам следует сосредоточить внимание на механизме оценки сопутствующих услуг и доведения размера их денежного эквивалента до ведома клиента. На сегодня этот механизм практически не используется в связи с возникновением налоговых последствий при монетизации стоимости сопутствующих услуг, а применяемые в настоящее время заменители – поощрительные бонус-балльные схемы, сложны для понимания и поэтому не выполняют в полной мере своих функций по привлечению широких масс клиентов.

Таким образом, сообщение клиенту информации о размере денежного (процентного) эквивалента стоимости всех предоставляемых к депозитной услуге сопутствующих услуг, даст возможность банку осуществлять управление конкурентоспособностью банковской услуги за счет корректировки каждого из обособленных элементов, а также позволит задействовать дополнительный критерий значимости для клиентов, придав ему количественное измерение и, тем самым, предоставив возможность более прозрачного – однокритериального (ценового) сравнения с другими депозитными услугами.

Литература:

1. Леонов С. В. Оцінювання конкурентоспроможності кредитних послуг банків для юридичних осіб [Електронний ресурс] / С. В. Леонов, М. Г. Олещук // Mechanism of Economic Regulation. – 2012. – № 4. – С. 81-87. – Режим доступу: <http://nbuv.gov.ua/UJRN/Mre>.
2. Коваленко В.В. Вплив депозитної політики на формування архітекτονіки розвитку банків / В.В. Коваленко // Scientific Journal «ScienceRise». – 2015. - № 3/3 (8). – С. 78-81.