

*О.О. Грищенко,
Севастопольський національний технічний університет*

ОЦІНКА СТАБІЛЬНОСТІ КЛІЄНТСЬКОЇ БАЗИ БАНКУ

Постановка проблеми. Зобов'язання за депозитами і залишки на поточних рахунках клієнтів складають переважну частку у структурі банківських ресурсів. З урахуванням специфіки українських банків, насамперед, зважаючи на надзвичайно низький рівень їх інтеграції на міжнародні ринки фінансових ресурсів, повністю обґрунтованим є висновок про визначальний вплив саме цієї групи зобов'язань на формування ресурсної бази банків.

Таким чином, можливі стратегії управління ресурсами повинні бути засновані на якісному вивченні саме цієї категорії банківських пасивів, і проблема прогнозування постійного залишку грошових коштів на поточних і депозитних рахунках займає особливе місце в процесі управління ресурсами банку [3].

Аналіз останніх публікацій. Незважаючи на те, що більшість науковців [1, 2, 5, 7] зазначають, що аналіз клієнтської бази відіграє важливу роль в управлінні ресурсами та ліквідністю банку, значна кількість теоретичних питань дотепер залишається недостатньо проробленими. Спостерігається відсутність єдиної методологічної і методичної бази, яка б дозволяла об'єктивно оцінювати стабільність клієнтської бази банку.

Невирішені раніше частини проблеми. Традиційні методики, що використовуються для оцінки клієнтської бази [4, 6], в переважній більшості аналізують стан і динаміку клієнтських залишків (графік зміни сумарного залишку, незнижуваний залишок, середній залишок, середнє квадратичне відхилення тощо).

Але постає питання: що є первинним і менш схильним до випадкових коливань – якість клієнтської бази чи поведінка клієнтських залишків? Відповідь очевидна: первинною є клієнтська база, саме її якість впливає на поведінку клієнтських залишків, і аж ніяк не навпаки. Таким чином, система аналізу клієнтської бази повинна забезпечувати можливість аналізувати не тільки наслідок (у нашому випадку, це – клієнтські залишки), але і причину (тобто клієнтську базу).

Не станемо заперечувати: залишки – це головне, що цікавить банк в даному питанні, і саме тому в системі аналізу клієнтської бази динаміка залишків – в центрі аналізу. Проте аналіз повинен проводитися більш глибоко і повно в порівнянні з традиційними методами, при цьому клієнтська база повинна аналізуватися не з усіх можливих сторін, а саме з точки зору її впливу на клієнтські залишки.

Необхідно відзначити і той факт, що багато з існуючих практичних методик аналізу клієнтської бази створювалися в період становлення і розвитку вітчизняної банківської справи, і з тих пір не були модифіковані з урахуванням змін.

Мета статті. Оскільки банківський аналіз клієнтської бази в системі управління ресурсами дозволяє вчасно ідентифікувати, оцінювати і прогнозувати імовірність виникнення внутрішніх проблем у банку, а його результати необхідні для підготовки, обґрунтування і прийняття управлінських рішень, що стосуються управління ресурсами банку, у тому числі пов'язаних з формуванням та використанням поточних пасивів, назріла нагальна потреба розробки цілісної концепції аналізу стабільності клієнтської бази банку.

Виклад основного матеріалу. Головна задача аналізу клієнтської бази банку в системі управління ресурсами полягає в тому, щоб максимально знизити невизначеність, в якій приймаються рішення щодо формування та використання ресурсів банку в цілому та поточних пасивів зокрема.

Для банку важливо:

- оцінити величину можливого залишку на рахунку клієнта;
- визначити значущість клієнта з точки зору підтримання ним постійного незнижуваного залишку на рахунку;
- визначити, скільки та яких клієнтів банку необхідно мати у себе на обслуговуванні (або залучити) для досягнення визначеної частки цих ресурсів в сумарному обсязі залучення.

Початковим етапом аналізу клієнтської бази є її групування за певною ознакою, що дозволить визначити найбільш цінні групи клієнтів, а також підвищить достовірність висновків і сприятиме отриманню більш об'єктивної оцінки стану клієнтської бази.

Клієнтів, в принципі, можна та потрібно класифікувати за різними критеріями. Потрібно лише виявити важливі для класифікації критерії та на їх основі визначити клієнтів, що входять до кожного зі сформованих сегментів.

Такими критеріями можуть служити: сумарні обороти за місяць за рахунком клієнта – сума дебетового і кредитового оборотів; величина залишку на рахунку; форма власності; сфера діяльності, галузь, територіальне розташування і т.д. Відзначимо, що при формуванні груп один і той же рахунок або клієнт може одночасно входити до декількох груп. Це важливо для проведення аналізу клієнтської бази у різних розрізах (зокрема, на основі інформації, що стосується виключно найбільших підприємств, лише тільки державних підприємств, або лише підприємств торгівлі тощо).

Обрання способу групування цілком залежить від цілей аналізу. Тому віддавати переваги будь-якому з них некоректно. Обов'язковий критерій – один: в групи має попадати однакова кількість клієнтів (не менше 15-20).

Загальновідомо, що першочерговим об'єктом аналізу стабільності клієнтської бази банку є аналіз динаміки руху коштів на рахунках та його статистичні характеристики.

Для виявлення поточних тенденцій доцільно розглядати, як мінімум, чотири ряди динаміки:

- суми загальних залишків коштів клієнтів на рахунках у банку;
- суми залишків коштів у найбільших клієнтів;
- суми залишків у клієнтів, що не входять в групу найбільших;
- показників диверсифікації.

На основі тенденцій цих часових рядів оцінюється спрямованість і стійкість зміни загальної суми залишків і формується підсумковий висновок щодо поточних тенденцій.

Важливим блоком аналізу виступає оцінка диверсифікації клієнтської бази банку, адже чим більш вона диверсифікована, тим нижче ризик використання клієнтських коштів.

Показники, що характеризують структуру клієнтських рахунків:

1. Структура клієнтів за величиною залишків. На підставі розподілу рахунків за величиною залишку визначається показник структури за величиною залишків (C_{B3}). За результатами оцінки даного показника можливі наступні результати:

- спостерігається явне превалювання групи клієнтів з дуже малими залишками (малими, середніми, великими та дуже великими залишками);
- розподіл рахунків за величиною залишків рівномірний;
- відсутність груп клієнтів, що домінують за величиною залишків.

2. Структура клієнтів за величиною оборотів (C_{BO}). Здійснюється розподіл клієнтів за умовними групами відповідно до величини оборотів. Аналогічно попередньому показнику можливі наступні ситуації:

- превалювання групи клієнтів з дуже малими (малими, середніми, великими, дуже великими) для даного банку оборотами;
- розподіл рахунків за оборотами рівномірний;
- відсутність груп клієнтів, що домінують за величиною оборотів.

Цілком зрозумілим є висновок, що підвищення різноманітності (ступеня диверсифікації) клієнтської бази банку за рахунок включення в неї клієнтів з різними характеристичними ознаками дозволяє банку уникати різких скорочень сумарного обсягу коштів на клієнтських рахунках. У свою чергу, диверсифікація напрямів кредитування, що також забезпечується різноманітною клієнтською базою, згладжує коливання попиту позичальників на кредитні ресурси. Тим самим знімається проблема покриття розриву, що виникає між обсягом кредитних вкладень і мінливою ресурсною базою, що гостро стоїть перед багатьма банками України.

Важливим напрямком аналізу клієнтської бази є вивчення показників стабільності залишків на рахунках:

1. *Середній сумарний залишок на клієнтських рахунках за період.*

Підсумовуючи щоденні залишки за рахунками клієнтів у заданому діапазоні, отримуємо щоденні сумарні залишки для кожної з i груп ($i = 1, 2, 3, \dots, n$). За період, що досліджується, для кожної з i груп визначаємо середній сумарний залишок $X_{i, \text{сеп}}$.

2. *Величина незниженого залишку* (мінімальне значення сумарного залишку $X_{i, \text{мін}}$).

3. *Коефіцієнт стабільності* – показник зміни залишків для кожної з виділених груп клієнтів (K_i):

$$K_i = \frac{X_{i, \text{мін}}}{X_{i, \text{сеп}}}. \quad (1)$$

За коефіцієнтом стабільності K_i оцінюється стабільність залишку за амплітудою його коливань. Показник, який характеризує нестабільність залишків, визначаємо наступним чином:

$$K'_i = 1 - K_i. \quad (2)$$

Замість показника $X_{i.min}$ можна використати імовірнісний показник X_{ia} , який визначає значення X_i , тобто нижче якого залишок не буде з імовірністю a . Тоді формула (2) набуває вигляду:

$$K_{ia} = \frac{X_{ia}}{X_{i.cep}}. \quad (3)$$

Величина коефіцієнта стабільності для різних видів поточних пасивів залежить від різних чинників, найбільш значущими з яких є поточна економічна ситуація і ринкова кон'юнктура.

4. *Показник тривалості зберігання коштів* – коефіцієнт, що характеризує строк, протягом якого величина залишку на рахунку клієнта не знижується.

Розглянемо період $t \in [T_0, T]$, в межах якого досліджується величина залишку Z . Сума залишку, яку банк може використовувати з рахунку j , коригується нормою відрахувань у фонд обов'язкового резервування і визначається алгоритмом:

$$Z = r \cdot z_j(t), \quad (4)$$

де Z – сума залишку j -го рахунку, яку може використати банк;
 r – коефіцієнт відрахування у фонд обов'язкових резервів;
 $z_j(t)$ – значення залишку в момент часу t для рахунку j .

Уведемо величину τ – строк після моменту t , протягом якого залишок на рахунку перевищуватиме величину Z :

$$z_j(t + \tau + 1) < Z \leq z_j(t + i), \quad (5)$$

де $i = 0, 1, \dots, \tau$.

Таким чином, $\tau(t)$ – строк, протягом якого банк без ризику для себе може використовувати залишок Z . Цей показник розраховується для кожного t з інтервалу T_0, T . Середнє за t значення $\tau(t)$ і буде показником надійності коштів клієнта. Слід відзначити, що для певних днів t за весь період дослідження залишок може бути і не меншим від Z . Для таких днів $\tau(t) = T - t$, значення τ буде заниженим. Для уникнення подібної похибки скоригуємо значення $\tau(t)$ наступним чином. Усі значення $\tau(t)$ розіб'ємо на дві підгрупи. До першої ввійдуть величини τ_i ($i=1, 2, \dots, n_1$) для днів, коли $t + \tau(t) < T$, тобто є значення $z_j(t + \tau + 1)$. До другої – τ'_j ($j=1, 2, \dots, n_2$) для днів, коли $t + \tau(t) = T$, тобто немає значень $z_j(t + \tau + 1)$.

Надалі введемо значення τ_{1cp} , яке визначається за формулою середньої арифметичної:

$$\tau_{1cp} = \frac{\sum_{i=1}^{n_1} \tau_i}{n_1}. \quad (6)$$

Значення τ'_j доцільно коригувати за допомогою показника τ'' :

$$\tau''_j = \tau'_j, \text{ якщо } \tau'_j \geq \tau_{1cp}, \quad (7)$$

$$\tau''_j = \tau_{1cp}, \text{ якщо } \tau'_j < \tau_{1cp}. \quad (8)$$

Отже, коефіцієнт, який характеризує надійність коштів на рахунку клієнта, тобто середній строк, протягом якого підтримується певна величина незнижуваного залишку на рахунку, визначаємо через таку залежність:

$$K_\tau = \frac{\sum_{i=1}^{n_1} \tau_i + \sum_{j=1}^{n_2} \tau_j}{n_1 + n_2}. \quad (9)$$

5. Показник індивідуальної мінливості. Для його визначення розглядаються всі клієнти відокремлено в заданому діапазоні за період, що аналізується. Для них щоденні залишки $x_m(t)$, де $m=1,2,\dots,N_i$ – номер в діапазоні; $t=T_0 \dots T$ – час. Для кожного m -го клієнта визначимо $x_{mсер}$ – середній залишок за період, що аналізується, та $x_{mмін}$ – мінімальний залишок за цей самий період.

Після вказаних обчислень визначаємо показник, який характеризує мінливість для кожного клієнта індивідуально – коефіцієнт індивідуальної мінливості:

$$k_m = \frac{x_{mмін}}{x_{mсер}} \quad (10)$$

За аналогією з $X_{iмін}$ в цьому випадку також можна використовувати замість показника $x_{mмін}$ імовірнісний показник x_{ma} , який характеризує величину x_m , менше якої індивідуальний залишок не буде з імовірністю a . У такому випадку формула набуває вигляду:

$$k_{ma} = \frac{x_{ma}}{x_{mсер}}. \quad (11)$$

6. Показник загальної мінливості – обчислюється як відношення середнього квадратичного відхилення суми залишків за всіма рахунками до середнього значення цієї суми за період:

$$K_m = \frac{\sigma \sum_{i=1}^n x_{bсер}}{a x_{iсер}}. \quad (12)$$

7. Рівень осідання або відтоку коштів.

$$K_o = \frac{X_K - X_P}{H}, \quad (13)$$

де $X_{K(P)}$ – відповідно, залишки коштів на кінець та початок періоду;
 H – оборот по надходженню коштів на рахунки за період.

8. Показник b_i – коефіцієнт синхронності, який характеризує синхронність зміни залишків на поточних рахунках клієнтів у кожному з діапазонів i :

$$b_i = \frac{k_{исер}}{K_i}. \quad (14)$$

Цей коефіцієнт забезпечує оцінювання впливу синхронності та амплітуди коливань залишків на ризик їх використання.

На основі таких показників як “середній сумарний залишок”, “величина незнижуваного залишку” формується якісна оцінка обсягу клієнтських коштів, доступних для всіх видів вкладень. При цьому для оцінки ризику доцільно використовувати розподіл рахунків за коефіцієнтом стабільності: чим більше рахунків клієнтів зі значними коливаннями залишків, тим більший ризик приймає на себе банк.

Для аналізу стабільності клієнтської бази доцільно використовувати показники індивідуальної та загальної мінливості, тривалості зберігання коштів, рівень осідання чи відтоку грошових коштів, середній сумарний та незнижуваний залишки. Бажано, щоб показник загальної мінливості був близький до нуля або, принаймні, не перевищував $1/2$. Інакше можна зробити висновок про значний рівень коливань залишків, що однозначно вважається негативною ознакою.

Значення показника “рівень осідання або відтоку” залежить від амплітуди коливань залишку за період та від обороту по рахунках. В ідеалі він повинен бути максимально великим, однак мінімально допустимим значенням може бути нуль, що свідчить про незмінність стану залишків. Від’ємне значення даного показника сигналізує про відтік клієнтських коштів з банку, що є негативною тенденцією.

При проведенні дослідження впливу найбільших клієнтів на стабільність клієнтської, та, в підсумку ресурсної бази, доцільно використовувати наступні показники:

- частка найбільших клієнтів ($ЧНК$) – їх відбір здійснюється на основі середнього залишку і кредитового обороту за період (ці клієнти повинні значно відрізнятися від середніх у групі);
- частка найбільших клієнтів в обороті ($ЧНК_{ОБ}$);
- частка найбільших клієнтів в середніх залишках ($ЧНК_3$);
- зв’язок між змінами на рахунках найбільших і решти клієнтів ($K_{КОР}$). Щоб визначити, чи пов’язані зміни сумарних залишків великих клієнтів і їх решти, спочатку доцільно окремо аналізувати динаміку залишків за рахунками найбільших і решти клієнтів, а потім обчислити коефіцієнт кореляції між ними. Якщо він негативний або близький до нуля, це свідчить про можливість різкої зміни залишків у найбільших клієнтів, оскільки їх поведінка не відповідає загальним тенденціям. Якщо ж значення коефіцієнта кореляції близьке до одиниці, то стан залишків у найбільших клієнтів можна вважати стійким по відношенню до загальних залишків;
- наявність майнових зв’язків між банком і найбільшими клієнтами ($ЧНК_{ИНС}$). Цей показник визначає частку найбільших клієнтів, що є інсайдерами для даного банку. Наявність таких зв’язків може бути оцінена, з одного боку,

позитивно (подібні клієнти, найімовірніше, залишаться з банком), але з іншого – негативно (якщо залежність банку від них висока, то погіршення стану одного або декількох таких клієнтів може викликати погіршення фінансового стану кредитної установи).

Загальний принцип оцінки результатів аналізу зазначених показників – чим менша частка найбільших клієнтів, тим краще. Оптимальною є ситуація, в якій основну частину залишків банку забезпечують середні та дрібні клієнти. Найбільш негативно вважається ситуація, коли наявні високі значення частки найбільших клієнтів в обороті та в середніх залишках при низьких значеннях частки найбільших клієнтів та коефіцієнта кореляції між змінами на рахунках найбільших і решти клієнтів.

Підсумковим етапом аналізу клієнтської бази банку, з точки зору її впливу на формування поточних пасивів, є прогноз, що здійснюється на основі даних аналізу поточного стану клієнтської бази і поточних тенденцій зміни клієнтських ресурсів.

Він будується за двома напрямками:

- прогнозування майбутнього стану за умови збереження поточних тенденцій;
- прогнозування ймовірної зміни тенденції і оцінка надійності самого прогнозу.

Перший напрям містить прогноз майбутнього стану клієнтської бази за тими ж аспектами, за якими оцінювався поточний стан (роль найбільших клієнтів; структура клієнтської бази; стійкість клієнтських залишків; оцінка розміру клієнтських коштів, доступних для вкладень). Для прогнозу стану клієнтської бази на майбутнє на основі припущення про збереження поточної тенденції звичайно використовують метод простої математичної екстраполяції, заснований на динаміці часових рядів базових показників за декілька попередніх періодів.

Другий напрям відповідає на найважливіше питання, що виникає при побудові будь-якого прогнозу: яка його надійність? Надійність прогнозування визначається рівнем диверсифікації (чим він менше, тим менше стійкість) і значенням спеціального показника стійкості, визначеного при аналізі динаміки. Тенденція вважається стійкою, якщо зростання або спад відбувається за всіма категоріями клієнтів, менш стійкою – якщо загальний напрямок змін визначається основною масою клієнтів; і нестійкою – якщо напрямок змін визначається найбільшими клієнтами банку.

На основі запропонованої методики здійснюється оцінка якості кожного рахунку і визначаються наступні показники:

- середня якість рахунків;
- середня сума залишків на рахунках з урахуванням якості;
- ефективність клієнтської бази, яка обчислюється як відношення суми залишків з урахуванням якості до суми всіх залишків.

Чим вища ефективність, тим більший обсяг клієнтських коштів буде доступний для вкладення.

Висновки. Аналіз стабільності клієнтської бази за запропонованою методикою дозволяє отримувати інформацію, важливість якої не вичерпується можливістю використання в управлінні ресурсною базою банку в цілому та поточними пасивами зокрема. Так, за характеристиками поведінки великих і дрібних клієнтів можна зробити висновок про ставлення клієнтури до банку, що

особливо важливо, наприклад, для прорахунку сценаріїв несподіваного відтоку клієнтських коштів та інших кризових явищ. За допомогою аналізу змін у структурі клієнтської бази можна також робити висновок про ефективність PR-акцій, що проводяться, і про якість роботи менеджерів у відповідних підрозділах банку.

Список літератури

1. Анализ экономической деятельности клиентов банка: Учеб. пособие / Под ред. Лаврушина О.И. – М.: Инфра-М, 1996. – 80 с.
2. Батракова Л.Г. Экономический анализ деятельности коммерческого банка: Учебник. – М.: Лотос, 1998. – 344 с.
3. Бицька Н. Проблеми формування та використання банківських ресурсів // Банківська справа. – 2000. – № 5. – С. 50-57.
4. Гайдунько Д.В. Методика анализа клиентской базы банка // Банковские услуги (рус.). – 2001. – № 11. – С. 13-25.
5. Парасій-Вергуненко І.М. Аналіз банківської діяльності: Навч.-метод. посібник. – К.: КНЕУ, 2003. – 347 с.
6. Парасій-Вергуненко І. Методика аналізу клієнтської бази банку // Фінанси України (укр.). – 2005. – № 10. – С. 68-75.
7. Щибиволок З.І. Аналіз банківської діяльності: Навч. посібник. – К.: Знання, 2006. – 311 с.
Отримано 07.11.2006

Грищенко, О.О. Оцінка стабільності клієнтської бази банку [Текст] / О.О. Грищенко // Проблеми і перспективи розвитку банківської системи України: зб. наук. праць. – Суми: УАБС НБУ, 2007. – Т. 19. – С. 91 – 100.