

УДОСКОНАЛЕННЯ НЕЦІНОВИХ МЕТОДІВ УПРАВЛІННЯ ЗАЛУЧЕННЯМ РЕСУРСІВ ІЗ ДЕПОЗИТНИХ ДЖЕРЕЛ

Коротун Олег Вікторович

Науковий керівник: кандидат економічних наук, доцент,
доцент кафедри банківської справи Євченко Наталія
Григорівна

Державний вищий навчальний заклад «Українська
академія банківської справи Національного банку України»

Удосконалення нецінових методів управління залученням ресурсів з депозитних джерел, пов'язане насамперед з формуванням комплексних послуг і підвищенням якості депозитних послуг, відповідно до потреб і побажань клієнтів.

Стратегії розвитку депозитної діяльності, повинні базуватися на зниженні вартості депозитних ресурсів і нарощенні обсягів ресурсної бази, але для цього потрібні певні зміни в системі менеджменту депозитних ресурсів на корпоративному рівні. Потрібно на рівні системи банку в цілому впровадити в практику модель управління якістю депозитних послуг. Саме підвищення якості депозитного обслуговування може допомогти утримати позиції лідера при зниженні рівня процентних ставок [2].

Для вимірювання якості банківської послуги потрібно використовувати геп-модель, яка базується на тому, що якість будь-якої банківської послуги – це ступінь і напрямок розходження між клієнтським очікуванням від послуги та фактичним сприйняттям придбаної послуги.

Різниця між сприйняттям та очікуваним рівнем депозитної послуги може бути визначене за допомогою шкал.

Результатами впровадження системи вимірювання якості депозитних продуктів можуть бути розробка стандартів якості депозитних послуг, перепрофілювання відділень банку, визначення якості їх роботи [1].

Впровадження стандартів якості сприяє поліпшенню депозитного обслуговування, та формує корпоративну культуру банку, що безперечно знижує абстрактність (невизначеність) банківських послуг.

Оскільки конкурентне середовище на банківському ринку постійно впливає на зміну вимог клієнтів щодо надання послуг (поступово зростає обізнаність клієнтів у фінансових послугах і з'являються альтернативні варіанти депозитного обслуговування), тому якість депозитних послуг, яка закріплена у стандартах, має періодично коригуватися за допомогою проведення аудиту їх якості [3].

Здійснювати управління якістю депозитних послуг має спеціально створений підрозділ якості депозитних послуг. Також з метою налагодження ефективного управління якістю послуг необхідно встановити персональну відповідальність співробітників банку за якість депозитного обслуговування.

Підсумовуючи вищесказане, можна зробити висновки, що впровадження в практику банку запропонованої моделі управління якістю депозитних послуг дасть йому змогу не тільки утримати завойовані позиції на ринку депозитних послуг, але й значно підвищити свій імідж серед клієнтів, що, в свою чергу, значно збільшить приток коштів населення на депозитні рахунки в даному банку в умовах поступового зниження ставок за депозитними угодами. В результаті чого банк розширить свою ресурсну базу й отримає додаткові ресурси для здійснення активних операцій.

Література

1. Віштак, Н.М. Аналіз ефективності управління та функціонування комерційного банку [Текст] / Н.М. Віштак // Аграрний вісник Причорномор'я, Економічні науки. – 2010. – № 53. – С. 60-65.

2..Волик, Н.Г. Ефективність управління залученими ресурсами комерційного банку в сучасних умовах [Текст] / Н.Г. Волик, М.О. Чугуєнко // Регіональний збірник наукових праць з економіки «Прометей». – 2011. – № 1(34). – С 223-229.

3. .Впровадження системи управління якістю депозитних послуг [Електронний ресурс]: / електронний журнал Економіст. – Режим доступу: <http://ekonomist.kiev.ua/studentu/vprovadzheniya-sistemi-upravlinnya-yakisty-depozitnix-poslug.html>. – 28.02.2011. – Назва з домашньої сторінки Інтернету.

Коротун О. Удосконалення нецінових методів управління залученням ресурсів із депозитних джерел [Текст] / О. Коротун // Творчий пошук молоді – курс на ефективність : матеріали Міжнародної науково-практичної конференції студентів, аспірантів та молодих вчених (19 лютого 2013 р.) / Хмельницький кооперативний торговельно-економічний інститут. – Хмельницький, 2013. – С. 209-212.