Оцениваем конкурентную позицию банковской услуги

Оценка конкурентной позиции банковской услуги по размещению денежных средств физических лиц на срочный вклад коммерческих банков

Аннотация

В статье производится оценка конкурентоспособность банковской услуги региональных банков Ульяновской области методом анализа иерархий.Для примера авторами анализируется конкурентоспособность услуги по размещению денежных средств населения на срочный вклад.

Ключевые слова: услуги, банковские услуги, банк, конкурентоспособность, банковский вклад, метод анализа иерархий

Абаева Нина Петровна
канд. экон. наук, профессор, кафедра финансов и кредита, Ульяновский государственный технический университет
strongbee@yandex.ru

Хасанова Лилия Тальгатовна
аспирантка, экономико-математический факультет, Ульяновский государственный технический университет
l.hasanova@ulstu.ru

Обеспечение достаточно высокого уровня конкурентоспособности кредитной организации и услуг – одна из наиболее актуальных проблем коммерческих банков. Одним из основных этапов в управлении конкурентоспособностью банковской услуги и коммерческого банка является оценка конкурентоспособности, которая необходима для выработки правильных управленческих решений и принятия практических действий по повышению уровня конкурентоспособности. В связи с этим необходимо иметь объективный метод ее измерения.

При изучении экономической литературы, было выявлено наличие множества методик оценки уровня конкурентоспособности товаров и услуг. Нами был осуществлен отбор методик и способов оценки конкурентоспособности, которые могли бы применяться для определения уровня конкурентоспособности банковских услуг. В процессе систематизации методов оценки кон-

курентоспособности услуг, можно отметить то, что в большинстве методик оценки объектов используются критерии качества и стоимостные характеристики услуг. Практически все методики оценки конкурентоспособности, освещенные в научной литературе, имеют как достоинства, так и недостатки. Достоверность и объективность оценки конкурентоспособности услуги в большинстве методик зависит от человеческого фактора, поскольку при определении конкурентоспособности услуги, оперируя не только количественными, но и качественными показателями, необходима субъективная оценка экспертов по критериям оценки. Среди методов оценки выделен метод анализа иерархий, позволяющий переводить качественные значения показателей в количественные с целью получения интегрального коэффициента конкурентоспособности банковских услуг.

Была поставлена цель провести оценку конкурентных позиций реальных банковских услуг по размещению денежных средств на срочные вклады коммерческих банков Ульяновской области методом анализа иерархий.

Метод анализа иерархий

Использование метода анализа иерархий предполагает декомпозицию проблемы на все более простые составляющие части и обработку суждений лица, принимающего решение (ЛПР). Данный метод целесообразно использовать для выбора окончательного, единственного компромиссного варианта. Достоинством его применения является использование числовых оценок и вербальной формы для описания показателей.

Первым шагом реализации метода анализа иерархий является структурирование проблемы выбора в виде древовидной или сетевой иерархии. Иерархия включает четыре уровня (*см. рис. 1 на с. 114*). На первом этапе иерархического представления задачи формулируется цель проведения исследования – определение наиболее конкурентоспособной банковской услуги.

После иерархического очерчивания проблемы исследования устанавливаются приоритеты показателей, и каждая из альтернатив оценива-

достоверность и объективность оценки конкурентоспособности услуги в большинстве методик зависит от человеческого фактора...

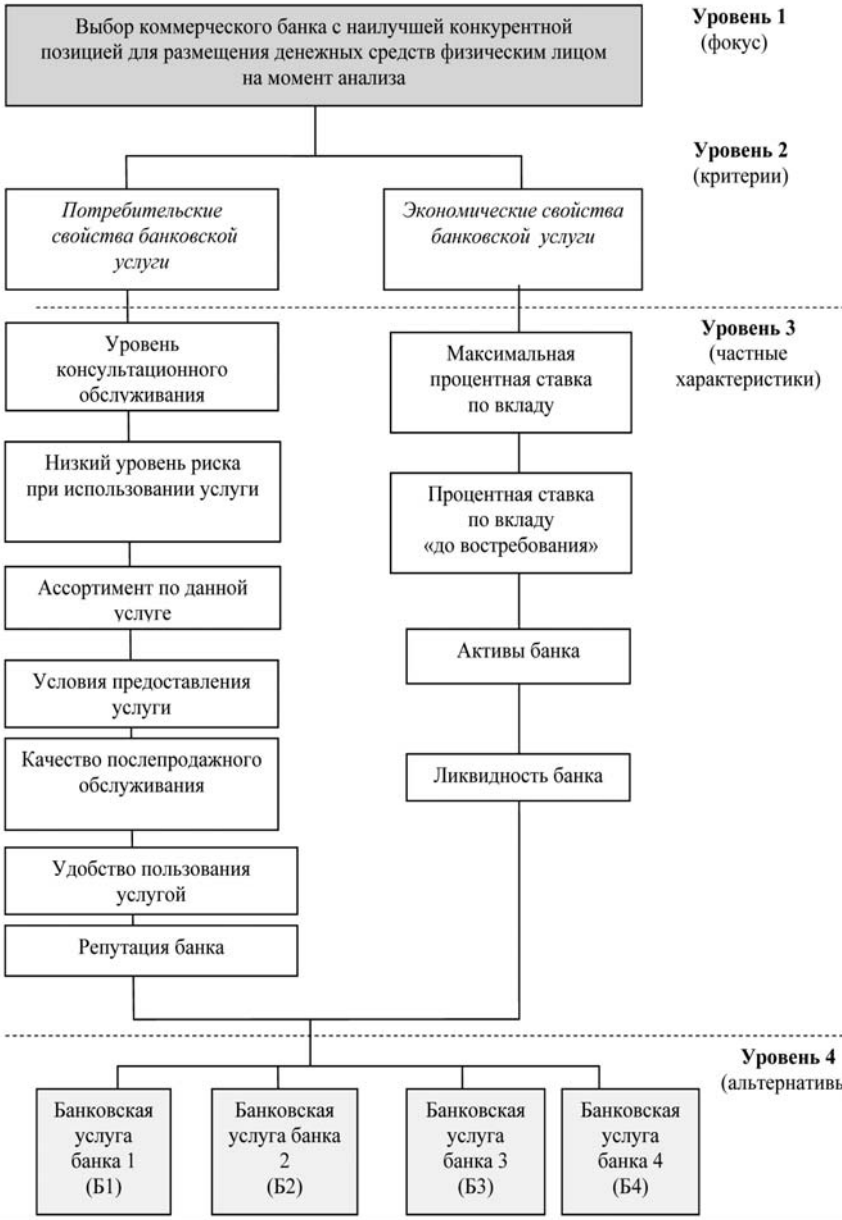


Рис. 1. Иерархическое представление задачи выбора коммерческого банка с наилучшей конкурентной позицией для размещения денежных средств физическим лицом

ется по критериям. Можно утверждать, что каждая из перечисленных характеристик второго и третьего уровней важны при принятии решения физическим лицом, но не одинаково, необходимо определить, какая из них важнее и на сколько. С этой целью для каждой материнской вершины проводится оценка весовых коэффициентов, определяющих степень ее зависимости от влияющих на нее вершин более низкого уровня.

Поскольку для описания состояния услуги используются как числовые, так и нечеткие параметры, то необходим перевод вербальных оценок в числовые, который может быть осуществлен различными способами. Учитывая степень неоднородности и неопределенности сложившегося рынка, чаще всего в таких случаях применяются интервальные шкалы. Мы для этой цели воспользовались девятибалльной шкалой относительной важности, которая была разработана Т. Саати [2, 1].

использование метода анализа иерархий предполагает декомпозицию проблемы на все более простые составляющие части и обработку суждений лица, принимающего решение

Банковская услуга по размещению денежных средств населения на срочный вклад

Исследование проведено на материалах конкретных трех региональных и одного инорегионального коммерческих банков. Обозначим их Банк 1 (Б1), Банк 2 (Б2), Банк 3 (Б3) и Банк 4 (Б4). Рассмотрим краткую характеристику банковской услуги по размещению денежных средств населения на срочный вклад, предоставляемой физическим лицам на определенный срок (срочный вклад) коммерческими банками (*см. табл. на с. 116*).

При проведении субъективных парных сравнений групп показателей относительно фокуса иерархии и заполнении матрицы для второго уровня иерархии эксперты отвечали на вопрос: «Какая из групп показателей важнее или имеет большее воздействие на интегральный показатель конкурентоспособности банковской услуги?». Было заполнено 14 матриц парных сравнений. Математическая обработка матрицы парных сравнений сводилась к определению индекса согласованности (ИС), отношение согласованности (ОС), локальных приоритетов показателей (Bi), нормализованного

Таблица

Параметры банковской услуги (по размещению денежных средств физических лиц на срочный вклад), предоставляемой банками-конкурентами

Показатели банковского продукта	Банк 1	Банк 2	Банк 3	Банк 4
Максимальная процентная ставка, %	6	10	10	7,75
Процентная ставка в случае досрочного закрытия вклада, %	0,01	0,01	1	0,6
Ассортимент банковских услуг (количество)	12	13	9	14
Минимальный срок размещения денежных средств на срочный вклад	от 31 дня	от 91 дня	от 31дня	от 61дня
Сравнительный анализ рублевых вкладов с максимальной процентной ставкой (Вклад-лидер)				
Взнос по вкладу при максимальной процентной ставке по вкладу, руб.	>=3000000	>= 100000	>= 100000	>= 50.000
Возможность пополнения	нет	возможно	возможно	возможно, но >= 1000 руб.
Срок вклада (под максимальную процентную ставку)	3 года	от 375 дней	выше 1 года	61 день
Причисление процентов	ежемесячно	ежемесячно	ежеквартально	в конце срока
Частичное изъятие со вклада	не допускается	не допускается	допускается снимать проценты	допускается в случае пролонгации вклада
Уровень консультационного обслуживания	высокий	практически одинаковое		
Условия предоставления данной услуги (помимо процентной ставки)	высокий	средний	средний	средний
Удобное расположение здания банка от транспортных путей, разветвленная филиальная сеть и сеть доп. офисов	высокий	ниже среднего	ниже среднего	высокий
Качество послепродажного обслуживания	высокое	практически одинаковое		
Уровень консультационного обслуживания	высокий	средний	выше среднего	средний
Другие данные				
Ликвидность банка (средняя арифметическая простая по трем показателям ликвидности) на конец 2009 г.	90,6	74,0	76,0	78,9
Активы банка на конец 2009 г.	7105 млрд. руб.	516 млн. руб.	1490 млн. руб.	3434 млн. руб.

вектора, наибольшего собственного значения матрицы суждений (Lmax).

Получили, что наибольшую значимость при выборе банковской услуги по размещению денежных средств на срочный вклад физическими лицами имеет группа показателей «экономические характеристики привлекательности банковской услуги» (вектор приоритетов для данной группы показателей составил 1,41 пунктов). Наименьшее влияние на решение размещения денежных средств физическими лицами, по сравнению с экономическими факторами, оказывает фактор «потребительские свойства банковской услуги» (вектор приоритетов для данной группы показателей составил 0,71 пунктов).

Результаты заполнения матриц попарных сравнений

В результате заполнения матриц попарных сравнений для третьего уровня иерархии определили, что наибольшую значимость выбранной банковской услуги имеют показатели «репутация банка», «низкий уровень риска при использовании данной услугой», поскольку вектор приоритетов для данных показателей составили 3,15 пункта. Наименьшее влияние на решение размещения денежных средств физическими лицами оказывает фактор «удобство пользования услугой». Наибольшую значимость при выборе банковской услуги размещения денежных средств на срочный вклад физическими лицами с экономической позиции привлекательности услуги имеют показатели «ликвидность банка», «максимальная процентная ставка». Вектор приоритетов для данных показателей составили соответственно 2,99 и 1,31 пунктов.

При проведении попарных сравнений альтернатив эксперты отвечают на вопросы: «По какому банковскому вкладу коммерческого банка, больше процентная ставка по вкладу? Какой коммерческий банк имеет большую ликвидность? По какому банковскому вкладу коммерческого банка условия предоставления услуги привлекательнее для физического лица?» и т. д.

Для определения вектора приоритета альтернатив относительно факторов и фокуса осущест-

...наибольшую значимость при выборе банковской услуги по размещению денежных средств на срочный вклад физическими лицами имеет группа показателей «экономические характеристики привлекательности банковской услуги»

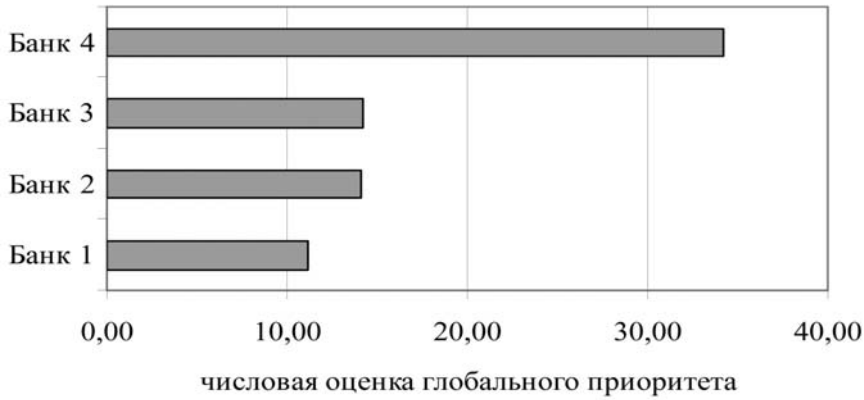


Рис. 2. Приоритеты банковской услуги «банковский вклад» коммерческих банков, полученные с помощью метода анализа иерархий

вляется синтез приоритетов, начиная со второго уровня иерархии к нижнему уровню [1].

Из полученных значений результирующий вектор приоритетов альтернатив относительно фокуса иерархии имеет следующие вид:

$$B^{Б}_{Фокус} = \begin{matrix} Б_1 & Б_2 & Б_3 & Б_4 \\ \{11.16 & 14.06 & 14.21 & 34.18\} \end{matrix} \quad (1)$$

Результаты анализа

Исходя из рассчитанного значения глобального приоритета для каждой из альтернатив можно сделать вывод, что наиболее конкурентоспособной банковской услугой по размещению денежных средств физическими лицами среди рассмотренных коммерческих банков является банковская услуга, предоставляемая инорегиональным Банком 4 (Б4) (*см. рис. 2 выше*). Далее в порядке убывания следуют: Банк 3, Банк 2, Банк 1.

Из анализа следует, что для успешного продвижения банковской услуги на рынке банковских вкладов остальным рассмотренным банкам-конкурентам необходимо принять меры по минимизации наиболее значимых разрывов в параметрах услуги-лидера.

Следует отметить, что изучение и оценка уровня конкурентоспособности банковских услуг должны вестись непрерывно и систематически для своевременного выявления снижения уровня конкурентоспособности с целью принятия соответствующих управленческих решений.

...изучение и оценка уровня конкурентоспособности банковских услуг должны вестись непрерывно и систематически для своевременного выявления снижения уровня конкурентоспособности

Литература

1. Андрейчиков А. В., Андрейчикова О. Н. Анализ, синтез, планирование решений в экономике – М.: Финансы и статистика, 2000. – 368с.
2. Саати, Т. Принятие решений: метод анализа иерархий [Текст] / Т. Саати; пер. с англ. – М.: Радио и связь, 1993. – 315 с.
3. Фатхутдинов Р. А. Стратегический маркетинг: Учебник для вузов. 5-е издание. – СПб.: Питер, 2008. – 368 с.

pn

Nina P. Abaeva
Cand. of Econ. Sci., Professor, Chair of Finance and Credit, Ulyanovsk State Technical University
Liliya T. Khasanova
Postgraduate, Department of Economics and Mathematics, Ulyanovsk State Technical University

Estimation of the Competitive Position of the Banking Service for Placing Money Resources of Physical Persons on Fixed Deposits of Commercial Banks

Abstract

The article estimates competitiveness of banking services of regional banks in the Ulyanovsk Region by analyzing the hierarchies. For example, the authors analyze the competitiveness of the service for placing money resources of the population on fixed deposits.

Keywords: services, banking services, bank, competitiveness, bank deposit, analysis of hierarchies