

Филипенко Т.В., доцент, к.э.н.  
Клименко Т.В., менеджер  
(Донецк)

### **АНАЛИЗ ДВИЖЕНИЯ КЛИЕНТОВ КОММЕРЧЕСКИХ БАНКОВ**

В нашем государстве всегда существовала проблема эффективного управления, при этом не всегда достаточное внимание уделялось анализу хозяйственной деятельности. В настоящий момент, в период становления рыночных отношений в Украине, каждый субъект рынка осознает необходимость непрерывного осуществления аналитической работы. Тем более это актуально для коммерческих банков. Ведь банки – одно из центральных звеньев системы рыночных структур. Развитие их деятельности – необходимое условие реального создания рыночного механизма.

Коммерческие банки являются конкурирующими предприятиями. При этом конкуренция ведется за клиента, за его ресурсы, за возможность предоставить услугу, за качество банковского обслуживания. Такая конкуренция в целом укрепляет банковскую систему. Однако чтобы выжить в конкурентной борьбе, банкам необходимо осваивать новые виды услуг, новые формы деятельности, учитывать не только интересы акционеров, но и каждого конкретного клиента.

Деятельность банков заключается в привлечении денежных средств и размещении их от своего имени. Следовательно, коммерческий банк существует до тех пор, пока существуют его клиенты, чьими средствами он распоряжается и за которые несет полную ответственность. Нельзя забывать, что "клиент – основной нематериальный актив банка". Любой коммерческий банк стремится иметь как можно больше постоянных клиентов, обеспечивая их прибыль, так как успешная банковская деятельность находится в прямопропорциональной зависимости от потребности клиента в обслуживании конкретным коммерческим банком.

В коммерческих банках ведется учет движения клиентов. Например, устанавливается число открытых счетов (количество клиентов) на отчетную дату каждого месяца, количество открытых (закрытых) счетов в течение месяца. Анализ движения клиентов ограничивается расчетом базисного и цепного темпов роста численности клиентов банка. Представляется необходимым проводить более глубокий анализ движения клиентов с помощью следующих коэффициентов: текучести клиентов, привлечения клиентов, закрепления клиентов за банком, постоянства клиентов.

Абсолютный показатель численности клиентов хотя и указывает на конкретное значение, однако не дает возможности рассмотреть то или иное явление масштабно, во взаимосвязи с другими явлениями, анализировать процесс. Эту проблему разрешают относительные показатели.

Коэффициент текучести клиентов банка предлагается рассчитывать по формуле:

$$K_{тек} = \bar{ЗС} : \bar{С} * 100, \quad (1)$$

где  $K_{тек}$  – коэффициент текучести,

$\bar{ЗС}$  - среднее количество закрытых счетов в течение периода,

$\bar{С}$  - среднее количество счетов юридических и физических лиц.

Коэффициент привлечения клиентов:

$$K_{\text{привл}} = \bar{ОС} : \bar{С} * 100, \quad (2)$$

где  $\bar{ОС}$  - среднее количество открытых счетов в течение периода.

Коэффициент закрепления клиентов за банком:

$$K_{\text{закр}} = (\bar{ОС} - \bar{ЗС}) : \bar{ОС} * 100 = (1 - \bar{ЗС} : \bar{ОС}) * 100 \quad (3)$$

Величину  $\bar{С}$ , можно рассчитать с помощью формулы среднего уровня в моментном ряду динамики с равными интервалами, т.к. цифры приведены на конкретную дату:

$$\bar{С} = (1/2 С_{41.0} + С_{42.0} + С_{43.0} + \dots + 1/2 С_{4n.0}) : (n - 1) \quad (4)$$

Величины  $\bar{ЗС}$  и  $\bar{ОС}$  следует рассчитывать с помощью формулы среднего уровня в интервальном ряду динамики с равными интервалами, т.к. движение происходит в течение периода и на конкретную дату не фиксируется:

$$\bar{ЗС} = \sum_{i=1}^n ЗС_{4i.0} : n, \quad i = 1 \dots n \quad (5)$$

$$\bar{ОС} = \sum_{i=1}^n ОС_{4i.0} : n, \quad i = 1 \dots n \quad (6)$$

Рассчитаем предложенные показатели на примере одного из коммерческих банков Украины, начавшего свою деятельность с февраля 1996 г. Движение клиентов банка характеризуется следующими данными:

Таблица

Численность клиентов банка

Отчетная дата	Количество счетов юридических и физических лиц	Движение в течение месяца	
		закрыто счетов	открыто счетов
1.03.96	206	2	38
1.04.96	242	3	9
1.05.96	248	2	9
1.06.96	255	4	23
1.07.96	274	2	2
1.08.96	274	9	-

1.09.96	265	7	5
1.10.96	263	7	6
1.11.96	262	14	18
1.12.96	266	10	16
1.01.97	272	7	5

Среднее количество счетов юридических и физических лиц банка за анализируемый период составляет 258,8.

$$\bar{C} = (1/2 \cdot 206 + 242 + 248 + 255 + 274 + 274 + 265 + 263 + 262 + 266 + 1/2 \cdot 272) : 10 = 258,8$$

За это же время среднее количество закрытых счетов составило 6,1, а открытых счетов - 11,9.

$$\bar{ЗС} = (2+3+2+4+2+9+7+7+14+10+7) : 11 = 6,1$$

$$\bar{ОС} = (38+9+9+23+2+5+6+18+16+5) : 11 = 11,9$$

Таким образом, коэффициент текучести клиентов банка составил 2,36%.

$$Ктек = 6,1 : 258,8 * 100 = 2,36\%$$

Это значит, что в среднем ежемесячно закрывались счета 2,36% клиентов, имеющих счет в банке.

Коэффициент привлечения клиентов составил 4,60%.

$$Кприв = 11,9 : 258,8 * 100 = 4,60\%$$

То есть в среднем ежемесячно открывалось 4,60% новых счетов от их общего количества.

Коэффициент закрепления клиентов за банком составил 48,74%.

$$Кзакр = (11,9 - 6,1) : 11,9 * 100 = 48,74\%$$

Исходя из полученного коэффициента закрепления, можно заключить, что из всех субъектов, открывающих счет в банке, продолжают оставаться его клиентами в течение периода 48,74%.

Вышеприведенные расчеты позволили охарактеризовать относительные изменения численности клиентов в среднем за месяц.

Кроме того, можно рассчитать годовые коэффициенты текучести и привлечения клиентов, что позволит сравнивать годовые результаты работы с клиентами.

Годовой коэффициент текучести :

$$Ктек.год = \bar{ЗС} : \bar{C} * 100 \quad (7)$$

По анализируемому банку годовой коэффициент текучести составил 25,89%.

$$Ктек.год = 67 : 258,8 * 100 = 25,89\%$$

Годовой коэффициент привлечения клиентов:

$$Кпривл.год = \bar{ОС} : \bar{C} * 100 \quad (8)$$

По банку этот коэффициент составил 50,62%.

$$Кпривл.год = 131 : 258,8 * 100 = 50,62\%$$

На основе проведенных расчетов можно сделать вывод, что в 1996

году число клиентов увеличилось на 50,62% по отношению к среднему количеству клиентов и в то же время были закрыты счета 25,89% клиентов, т.е. каждый второй субъект рынка, открывающий счет в банке, не является в последующем его клиентом.

Представляется целесообразным рассчитывать коэффициент постоянства клиентов за год. Его можно рассчитать по формуле:

$$K_{\text{пост.год}} = 1 - K_{\text{тек.год}} \quad (9)$$

Исходя из приведенных расчетов коэффициент постоянства по банку за год составил 74,11%.

$$K_{\text{пост}} = 100 - 25,89 = 74,11\%$$

Таким образом, в 1996 году 74,11% клиентов были постоянными клиентами данного коммерческого банка.

Используя информацию о движении клиентов за предыдущие и последующие годы, можно выявить динамику предлагаемых показателей и установить сложившиеся тенденции в работе банка с клиентами. Для углубления анализа можно рассчитывать перечисленные коэффициенты в разрезе клиентов (юридических и физических лиц), как элемент маркетинговых исследований.

Использование предложенных коэффициентов в аналитической работе банка позволяет представить четкую картину движения клиентов, выяснить причины изменения их количества, вовремя обнаружить критические моменты, а также на основе выявления сложившейся тенденции прогнозировать рост (снижение) численности клиентов, количество постоянных клиентов, составляющих опору банковской деятельности.