УДК 336.71:339.137:009.12(477)

Рибінцев В. О., Головань О. О.

ВПРОВАДЖЕННЯ МЕТОДИЧНОГО ПІДХОДУ ВИЗНАЧЕННЯ КОНКУРЕНТОСПРОМОЖНОСТІ БАНКІВСЬКИХ ПОСЛУГ ФІЗИЧНИМ ОСОБАМ

Запропоновано механізм визначення конкурентоспроможності банківських послуг, які надаються фізичним особам, на основі розрахунку інтегрального показника конкурентоспроможності. На базі методики здійснено оцінку конкурентоспроможності банківських послуг.

Ключові слова: *банківські послуги, конкурентоспроможність, якісні показники, вартісні показники, інтегральний показник конкурентоспроможності.*

Предложен механизм определения конкурентоспособности банковских услуг, которые оказываются физическим лицам, на основе расчета интегрального показателя конкурентоспособности. На базе методики осуществлена оценка конкурентоспособности банковских услуг.

Ключевые слова: *банковские услуги, конкурентоспособность, качественные показатели, стоимостные показатели, интегральный показатель конкурентоспособности.*

We have developed the mechanism for determining the competitiveness of banking services provided to individuals. The mechanism is based on calculation of the integral index of competitiveness. The developed methods have been used for the estimation of competitiveness of banking services.

Key words: *banking services, competitiveness, quality indicators, price indicators, integral index of competitiveness.*

Постановка проблеми. В ринковому середовищі критерієм стійкості та виживання банку є його конкурентоспроможність, аналіз, оцінка і прогнозування якої стає об'єктивною необхідністю, оскільки в сучасній конкурентній боротьбі при всій її масштабності, динамізмі і гостроті виграє той банк, який аналізує і відстоює свої конкурентні позиції. Діяльність банку в умовах конкурентного ринку – це система відносин виробника і покупця, згідно з якими банк повинен пропонувати тільки те, що хоче клієнт банку, враховуючи при цьому активну поведінку конкурентів. Забезпечення конкурентоспроможності банку обумовлено ефективністю роботи менеджерів, маркетологів і включає в себе ноу-хау в дослідженнях і проектуванні, вміле використання можливостей маркетингу, вміння організувати надання послуг; ініціативність всіх ланок банку.

Конкурентоспроможність банківської установи визначають також кадровий склад і його

кваліфікація; можливості в наданні послуг, що вимагають невеликих витрат; наявність розвиненої системи науково-технічного, комерційного співробітництва. Таким чином, проблема надання технологічних та доступних послуг клієнтам у банківському секторі є однією з основних і безпосередньо пов'язана з необхідністю підвищення рівня конкурентоспроможності банківських послуг та створення конкурентних переваг.

Аналіз літератури. У багатьох методиках, які пропонуються вітчизняними та зарубіжними вченими, серед яких можна відзначити І. Паїт, Е. Уткіна, Ю. Кудашеву, для визначення конкуренто-спроможності банків використовується зважена сума експертних оцінок внутрішнього середовища банку [1–3]. Деякі експерти вважають, що конкурентоспроможність банку є результуюча впливу трьох факторів: бренду, власників і співробітників. Як критерій оцінки конкурентоспроможності банків експертами часто береться приріст активів банку за рік [4]. На відміну від цих методик пропонований авторами підхід дозволяє оцінювати конкурентоспроможність банківських послуг з погляду клієнтів-фізичних осіб, які часто не є фахівцями у фінансовій сфері.

Метою статті є впровадження методичного підхода оцінки конкурентоспроможності банківських послуг фізичним особам на основі розрахунку інтегрального показника.

Виклад основного матеріалу. В основу механізму визначення конкурентоспроможності банківських послуг покладено оцінку як якісних, так і вартісних показників якості банківських послуг клієнтам, що є фізичними особами. Для апробації методики було обрано ПАТ КБ «ПриватБанк» та ПАТ «Ощадбанк», які за кількістю активів на 01.07.2011 р. займали відповідно перше та третє місця у рейтингу банків України (табл. 1).

Таблиця 1.

Рейтинг банків України за кількістю активів на 1 липня 2011 р. [5].

№	Назва банку	Активи (млн. грн.)	Частка (%)
1	Приватбанк	135740,84	15,41
2	Укрексімбанк	80011,47	9,08
3	Ощадбанк	72451,51	8,23
4	Укрсоцбанк	39976,04	4,54
5	ВТБ Банк	35869,92	4,07

Використовуючи запропонований нами [6] алгоритм визначення інтегрального показника конкурентоспроможності банківських послуг ПАТ «Ощадбанк» фізичним особам, проведемо його розрахунок.

Усі показники банківських послуг розподіляємо на якісні та вартісні.

Якісні показникі банківських послуг.

1. Надійність та репутація банку (гарантія виплат; досвід роботи на ринку банківських послуг; положення в рейтингах; підтримка ЗМІ (позитивні чи негативні відгуки). Результати експертних оцінок щодо надійності та репутації банків наведені в табл. 2.

Таблиця 2.

Експертні оцінки надійності та репутації банків.*

№	Показники надійності	ПАТ «Ощадбанк»	ПАТ КБ «ПриватБанк»
1	Гарантія виплат	Дуже добре	Дуже добре
2	Досвід роботи	Дуже добре	Дуже добре
3	Положення в рейтингах	Дуже добре	Відмінно
4	Підтримка ЗМІ	Задовільно	Добре

*Розроблено авторами.

Для розрахунку середніх значень відповідних якісних показників можна використовувати стандартні оцінки на шкалі бажаності [6]. Використання функції бажаності дозволяє перевести експертні оцінки якісних показників у кількісні в інтервалі від 0 до 1. З урахуванням середніх значень на шкалі бажаності експертні оцінки в табл. 2 набувають наступних значень (табл. 3).

Таблиця 3.

Кількісні оцінки надійності та репутації банків.*

№	Показник надійності	ПАТ «Ощадбанк»	ПАТ КБ «ПриватБанк»
1	Гарантія виплат	0,913	0,913
2	Досвід роботи	0,913	0,913
3	Положення в рейтингах	0,913	0,975
4	Підтримка ЗМІ	0,530	0,782
	Середня оцінка надійності	0,817	0,896

*Розроблено авторами.

2. Якість та зручність обслуговування (режим роботи банку: дні та години роботи (зручні для клієнтів); кількість відділень у місті; кількість операторів у відділенні (має бути достатньою, щоб не створювати величезні черги та обслуговувати максимальну кількість клієнтів); наявність терміналів самообслуговування; кількість банкоматів; робота персоналу з клієнтом (уважне ставлення до кожного клієнта)).

Показники якості обслуговування клієнтів у банках м. Запоріжжя та відповідні експертні оцінки наведені в табл. 4–5.

Таблиця 4.

Показники якості обслуговування клієнтів у банках.*

№	Показник якості обслуговування	ПАТ «Ощадбанк»	ПАТ КБ «Приватбанк»
1	Режим роботи відділень	Вт.–Сб.: 9:00–17:30 Перерва: 13:00–14:00	Пн.–Пт.: 09:00–18:00 Перерва: 13:00–14:00
2	Кількість відділень	53	64
3	Середня кількість операторів у відділенні	5	4
4	Наявність терміналів самообслуговування	+	+
5	Кількість банкоматів	14	133
6	Робота персоналу з клієнтом	Черга, повільне обслуговування	Черга, повільне обслуговування

*Розроблено авторами.

Таблиця 5.

Оцінки обслуговування клієнтів у банках.*

№	Показник якості обслуговування	ПАТ «Ощадбанк»		ПАТ КБ «ПриватБанк»	
1	Режим роботи відділень	Задовільно	0,530	Задовільно	0,530
2	Кількість відділень	Добре	0,782	Дуже добре	0,913
3	Середня кількість операторів у відділенні	Добре	0,782	Задовільно	0,530
4	Наявність терміналів самообслуговування	Добре	0,782	Добре	0,782
5	Кількість банкоматів	Погано	0,285	Дуже добре	0,913
6	Робота персоналу з клієнтом	Задовільно	0,530	Задовільно	0,530
	Середня оцінка обслуговування		0,615		0,700

*Розроблено авторами.

3. Набір банківських продуктів і послуг, які спеціально адресовані конкретним групам клієнтів – окремим категоріям фізичних осіб (студентам, молодим сімейним парам, пенсіонерам) тощо (табл. 6).

Таблиця 6.

Характеристика наявності банківських продуктів та послуг.*

№	Програми	ПАТ «Ощадбанк»			ПАТ КБ «ПриватБанк»		
1	Вклади	+	Добре	0,782	+	Добре	0,782
2	Кредитування	+	Добре	0,782	+	Добре	0,782
3	Платежі	+	Добре	0,782	+	Добре	0,782
4	Грошові перекази	+	Добре	0,782	+	Добре	0,782
5	Обмін валюти	+	Добре	0,782	+	Добре	0,782
6	Мобільний банкінг	–	Дуже погано	0,033	+	Добре	0,782
7	Інтернет-банкінг	–	Дуже погано	0,033	+	Добре	0,782
	Середня оцінка набору банківських послуг			0,568			0,782

*Розроблено авторами.

4. Інформаційна підтримка банківських послуг (попередні консультації та розрахунки можливості надання кредитів, призначення зустрічей у відділеннях, інформаційна підтримка клієнтів банку через «гарячі лінії» банку або Call-центри та ін.). Досліджувані банки мають телефон інформаційної підтримки клієнтів та досить інформативні офіційні сайти (табл. 7). Проте на сайті ПАТ «Ощадбанк» відсутня он-лайн послуга розрахунку кредитування. Більш повні та корисні консультації своїм клієнтам надає ПАТ КБ «ПриватБанк».

Таблиця 7.

Якісні оцінки інформаційної підтримки банківських послуг.*

№	Види інформації	ПАТ «Ощадбанк»		ПАТ КБ «ПриватБанк»	
1	Консультації робітників банку	Погано	0,285	Добре	0,782
2	Call-центри або центри інформаційної підтримки	Дуже добре	0,913	Дуже добре	0,913
3	Повнота та доступність інформації на офіційних сайтах	Добре	0,782	Дуже добре	0,913
4	Кредитний калькулятор он-лайн	Дуже погано	0,033	Дуже добре	0,913
	Середній показник інформаційної підтримки банківських послуг		0,503		0,880

*Розроблено авторами.

Вартісні показники – це показники, що характеризують економічні явища у вартісному (грошовому) вираженні (відсоткові ставки по депозитам у національній та іноземній валюті, кредитам, середній розмір комісії за надання послуг тощо).

У табл. 8 наведені тарифи на найпопулярніші серед клієнтів послуги.

Таблиця 8.

Вартісні показники банківських послуг.*

№	Показник		ПАТ «Ощадбанк»	ПАТ КБ «ПриватБанк»
1	Стандартні депозити, грн.	на 3 місяці	10,0%	11,0%
		на 6 місяців	12,0%	13,0%
		на 12 місяців	12,5%	14,0%
2	Стандартні депозити, дол. США	на 3 місяці	4,0%	7,25%
		на 6 місяців	4,5%	8,0%
		на 12 місяців	5,0%	8,5%
3	Кредити, грн.	на житло	17,5%	15,00%
		на автомобіль	13,3%	18,96%
4	Середній розмір комісій банку за надання послуги		2%	1,8%

*Розроблено авторами.

Здійснимо нормування вартісних показників банківських послуг відносно еталонного значення (для депозитів еталонне значення – найбільша відсоткова ставка; для кредитів та комісій – найменша) (табл. 9).

Таблиця 9.

Нормовані вартісні показники банківських послуг.*

№	Показник		ПАТ «Ощадбанк»	ПАТ КБ «ПриватБанк»
1	Стандартні депозити, грн.	на 3 місяці	0,909	1,000
		на 6 місяців	0,923	1,000
		на 12 місяців	0,893	1,000
2	Стандартні депозити, дол. США	на 3 місяці	0,552	1,000
		на 6 місяців	0,563	1,000
		на 12 місяців	0,588	1,000
	Середня оцінка по депозитам		0,738	1,000
3	Кредити, грн.	на житло	0,857	1,000
		на автомобіль	1,000	0,701
	Середня оцінка по кредитам		0,929	0,851
	Середній розмір комісій банку за послуги		0,900	1,000

*Розроблено авторами.

Наступним етапом у визначенні конкурентоспроможності банківських послуг є розрахунок коефіцієнтів значущості для якісних та вартісних показників. Для розрахунку коефіцієнтів значущості можна використовувати матрицю попарних порівнянь [6].

Так, для якісних показників вона може набути наступного вигляду (табл. 10): на перетині рядків та стовпців відповідних показників виставляємо оцінки за принципом:

а) показник 1 < показник 2 = > 0;

б) показник 1 = показник 2 = > 1;

в) показник 1 > показник 2 = > 2.

Позначення <, =, > означають відповідно «менш важливий», «рівноважливий» та «більш важливий».

Таблиця 10.

Матриця попарних порівнянь якісних показників.*

Показники	Надійність та репутація банку	Якість та зручність обслуговування	Набір банківських продуктів та послуг	Інформаційна підтримка	Сума
Надійність та репутація банку	–	1	2	2	5
Якість та зручність обслуговування	1	–	2	2	5
Набір банківських продуктів та послуг	0	0	–	1	1
Інформаційна підтримка	0	0	1	–	1

*Розроблено авторами.

Таким чином, отримуємо такі оцінки для якісних показників:
- надійність та репутація – 5,
- якість обслуговування – 5;
- набір банківських продуктів та послуг – 1;
- інформаційна підтримка – 1.

Для визначення значущості кожного з показників отримані оцінки переводяться у частки від 1:
- надійність та репутація $w_1 = 5/12 = 0{,}42$; якість обслуговування $w_2 = 5/12 = 0{,}42$;
- набір банківських продуктів та послуг $w_3 = 1/12 = 0{,}08$;
- інформаційна підтримка $w_4 = 1/12 = 0{,}08$.

Аналогічно можна отримати коефіцієнти значущості для вартісних показників: показник процентної ставки по депозитам – $w'_1 = 0{,}5$; ставки кредитування – $w'_2 = 0{,}4$; комісійні платежі при оплаті послуг, переказів тощо – $w'_3 = 0{,}1$.

Визначимо індекси якісних та вартісних показників за формулами (1) – (2) відповідно:

$$I_{\text{якісн.показн.}} = \sum_{i=1}^{4} w_i \cdot Q_i , \qquad (1)$$

$$I_{\text{вартісн.показн.}} = \sum_{i=1}^{4} w'_i \cdot C_i , \qquad (2)$$

де w_i – коефіцієнти значущості якісних показників;

Q_i – середнє значення якісного показника;

w'_i – коефіцієнти значущості вартісних показників;

C_i – середнє значення вартісного показника.

Індекси якісних показників для кожного з банків набувають таких значень:

ПАТ «Ощадбанк» (м. Запоріжжя):

$I_{\text{якісн. показн.}} = 0{,}42 \times 0{,}817 + 0{,}42 \times 0{,}615 + 0{,}08 \times 0{,}568 + 0{,}08 \times 0{,}503 = 0{,}6871;$

ПАТ КБ «ПриватБанк» (м. Запоріжжя):

$I_{\text{якісн. показн.}} = 0{,}42 \times 0{,}896 + 0{,}42 \times 0{,}700 + 0{,}08 \times 0{,}782 + 0{,}08 \times 0{,}880 = 0{,}8033.$

Індекси вартісних показників для кожного з банків приймають значення:

ПАТ «Ощадбанк» (м. Запоріжжя):

$I_{\text{вартісн. показн.}} = 0{,}5 \times 0{,}738 + 0{,}4 \times 0{,}929 + 0{,}1 \times 0{,}900 = 0{,}8306;$

ПАТ КБ «ПриватБанк» (м. Запоріжжя):

$I_{\text{вартісн.показн.}} = 0{,}5 \times 1{,}000 + 0{,}4 \times 0{,}851 + 0{,}1 \times 1{,}000 = 0{,}9404.$

На останньому етапі інтегральні показники конкурентоспроможності банківських послуг обчислюються для всіх банків-конкурентів, що увійшли до вибірки, за формулою:

$$K = \alpha_1 \times I_{\text{якісн.показн.}} + \alpha_2 \times I_{\text{вартісн.показн.}} \qquad (3)$$

В формулі (3) параметри α_1 і α_2 є коефіцієнтами значущості якісних та вартісних показників відповідно. Оскільки експертним шляхом було визначено, що для українських споживачів більш важливою є ціна надання послуги, то коефіцієнт значущості для якісних показників приймається 0,4; а для вартісних – 0,6. Таким чином, формула (3) набуває остаточного вигляду:

$$K = 0{,}4 \times I_{\text{якісн.показн.}} + 0{,}6 \times I_{\text{вартісн.показн.}} \qquad (4)$$

Розрахувавши за формулою (4) інтегральні показники, можна визначити той банк, який з погляду фізичних осіб надає найбільш конкурентоспроможні банківські послуги клієнтам ($K \to \max$).

Так, для ПАТ «Ощадбанк» та ПАТ КБ «ПриватБанк» відповідно маємо

$K_{\text{Ощадбанк}} = 0{,}4 \times 0{,}6871 + 0{,}6 \times 0{,}8306 = 0{,}7732;$

$K_{\text{Приватбанк}} = 0{,}4 \times 0{,}8033 + 0{,}6 \times 0{,}9404 = 0{,}8856.$

Як можна бачити з розрахунків, ПАТ «Ощадбанк» поступається ПАТ КБ «ПриватБанк» за показниками якості та вартості банківських послуг.

Підвищити значення інтегрального показника конкурентоспроможності банківських послуг ПАТ «Ощадбанк» можна, удосконалюючи якість та зручність обслуговування, а також інформаційну підтримку, зокрема збільшуючи кількість банкоматів, поліпшуючи роботу персоналу з клієнтами, надаючи на професійному рі-

вні консультації клієнтам та шляхом впровадження он-лайн кредитного калькулятору.

Висновки. Визначення конкурентоспроможності банківських послуг фізичним особам ПАТ «Ощадбанк» и ПАТ «ПриватБанк» на основі розрахунку інтегрального показника показало, що кількість та структура якісних та вартісних показників можуть варіюватися у залежності від поставлених завдань та наявної інформації про послуги банків.

За допомогою запропонованого підходу можна визначати конкурентні переваги окремих банків у наданні банківських послуг фізичним особам.

Механізм визначення конкурентоспроможності банківських послуг дає можливість отримувати значення інтегрального показника конкурентоспроможності, варіюючи значення вхідних якісних та вартісних показників: наприклад, визначити як зміниться інтегральний показник конкурентоспроможності банківських послуг відповідного банку в результаті зміни деяких якісних або вартісних показників обслуговування клієнтів.

ЛІТЕРАТУРА

1. Паит И. Я. Оценка конкурентоспособности банковских продуктов на рынке корпоративного кредитования [Електронний ресурс] / И. Я. Паит. – Режим доступу : http://finanal.ru/011/otsenka-konkurentosposobnosti-bankovskikh-produktov-na-rynke-korporativnogo-kreditovaniya.
2. Уткин Э. А. Инновационный менеджмент [Електронний ресурс] / Э. А. Уткин, Н. И. Морозова, Г. И. Морозова. – Режим доступу : http://bibliotekar.ru/biznes-37/index.htm.
3. Кудашева Ю. С. Оценка конкурентоспособности коммерческих банков / Ю. С. Кудашева // Деньги и кредит. – 2006. – № 11. – С. 46–52.
4. Селянин С. И последние станут первыми [Електронний ресурс] / С. Селянин. – Режим доступу : http://www.expert-ural.com/1-199-2249/.
5. Рейтинг банков Украины за 6 месяцев 2011 года [Електронний ресурс]. – Режим доступу : http://forinsurer.com/ratings/banks/11/6/3.
6. Рибінцев В. О. Методичний підхід до визначення конкурентоспроможності банківських послуг фізичним особам / В. О. Рибінцев, О. О. Головань // Ученые записки КИПУ. Выпуск 30. Экономические науки. – Симферополь : НИЦ КИПУ, 2011. – С. 69–73.