

УДК: 336.717.3:338.5

Олещук М. Г.,
Аспірант ДВНЗ «Українська академія банківської справи НБУ» (м. Суми)

ВИЗНАЧЕННЯ ОПТИМАЛЬНОГО СПІВВІДНОШЕННЯ ЦІНИ ТА ЯКОСТІ ДЕПОЗИТНИХ БАНКІВСЬКИХ ПОСЛУГ ДЛЯ ФІЗИЧНИХ ОСІБ

У статті проаналізовано фактори, які впливають на ціноутворення на ринку депозитних банківських послуг. Узагальнено науково-методичні підходи до співвідношення ціни та якості депозитних банківських послуг для фізичних осіб. Визначено оптимальне співвідношення цінових та нецінових факторів, які визначають рівень конкурентоспроможності окремих банківських послуг. Сформовано науково-обґрунтована концепція управління конкурентоспроможністю депозитних банківських послуг для фізичних осіб.

Ключові слова: управління конкурентоспроможністю, депозитні банківські послуги для фізичних осіб, цінові фактори, нецінові фактори, ціноутворення депозитних банківських послуг.

В статье проанализированы факторы, влияющие на ценообразование на рынке депозитных банковских услуг. Обобщенно научно-методические подходы к соотношению цены и качества депозитных банковских услуг для физических лиц. Определено оптимальное соотношение ценовых и неценовых факторов, определяющих уровень конкурентоспособности отдельных банковских услуг. Сформирован научно обоснованная концепция управления конкурентоспособностью депозитных банковских услуг для физических лиц.

Ключевые слова: управление конкурентоспособностью, депозитные банковские услуги для физических лиц, ценовые факторы, неценовые факторы, ценообразования депозитных банковских услуг.

In this article factors that affect pricing in the market of depository banking services are analyzed. Scientific and methodological approaches to price and quality ratio in deposit banking services for individuals are generalized. Authors identified the optimum ratio of price and non-price factors that determine the level of competitiveness of certain banking services. Also in this article was formed scientific and reasonable concept of individual deposits competitiveness management.

Keywords: competitiveness management, deposit banking services for individuals, the price factors, non-price factors, pricing of deposit banking services.

Постановка проблеми. На сьогодні для банків особливої актуальності набуває питання забезпечення достатнього рівня конкурентоспроможності для кожної банківської послуги. Враховуючи специфіку того, що банківська послуга є для банку витратами, а ціна на неї – джерелом покриття операційних та адміністративних витрат, банк намагається максимізувати ціну та мінімізувати власні внутрішні витрати. В той же час, для депозитних банківських послуг, які надаються фізичним особам, ціна не може слугувати орієнтиром при оцінці конкурентоспроможності послуги, оскільки поряд з доходом для споживача принципове значення мають і нецінові критерії. Виходячи з цього, особливої актуальності набуває визначення оптимального співвідношення цінових та нецінових факторів, які визначають рівень конкурентоспроможності окремих банківських послуг.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. У зарубіжній та вітчизняній літературі питання визначення ціни та якості банківських послуг вивчали А. Гальчинський [1], О. Заруцька [2], А. Дмитренко [3], А. Парасураман, Л. Беррі, В. Зайтамл [4] тощо. Так, зокрема А. Гальчинський [1] акцентував увагу на основних

факторах ціноутворення, О. Захарова, М. Артус, В. Марцин [5] – на впливі макроекономічних чинників на ціну банківських послуг, А. Дмитренко [3] – на механізмах ціноутворення банківських послуг з врахуванням їх якості, А. Парасураман, Л. Беррі, В. Зайтамл [4] – на оцінці якісних характеристик банківських послуг. Поряд з цим, проблема оптимального співвідношення ціни та якості як основних складових конкурентоспроможності депозитних банківських послуг для фізичних осіб, все ще залишається не вирішеною остаточно. Актуальність та теоретико-практична значущість цієї проблеми обумовила вибір теми статті та її мети.

Метою статті є обґрунтування науково-методичних засад визначення оптимального співвідношення цінових та нецінових критеріїв, які впливають на конкурентоспроможність депозитних банківських послуг для фізичних осіб.

Виклад основного матеріалу дослідження. Специфічною особливістю оцінки рівня конкурентоспроможності депозитних банківських послуг для фізичних осіб є те, що аналіз здійснюється не лише за ціновим параметром, а й за показником якості банківської послуги:

$$K = f\left(\frac{R}{Y}\right) \quad (1)$$

де K – рівень конкурентоспроможності банківської послуги;

R – вартість надання банківської послуги;

Y – якість банківської послуги.

За умови підвищення вартості послуги її конкурентоспроможність має зменшуватися, а за умови збільшення якості – зростати.

Одним із базових критеріїв оцінювання конкурентоспроможності депозитних банківських послуг для фізичних осіб є ціна, тобто процент по вкладу. Традиційний підхід до формування цінової складової банківської послуги полягає у наступному:

– оскільки банківська послуга, яку купує споживач, виступає як сукупність певної послідовності банківських операцій, то її ціна формується як сукупність цін кожної окремої банківської операції;

– банківська послуга є специфічним та гнучким товаром, що змінюється в залежності від потреб, що, в свою чергу, напряму впливає на ціну [6].

В той же час, питання застосування даного підходу абсолютно до всіх банківських послуг, особливо – до депозитних, є доволі дискусійним, оскільки процент (як плата за депозит) є витратами для банку, мінімізація яких може призвести до зниження рівня конкурентоспроможності банківської послуги на ринку (оскільки для споживача – це стаття доходу). Виходячи з цього, можна зробити висновок, що процент за депозитними банківськими послугами як основний фактор формування ціни потребує подальшого дослідження в контексті визначення граничних значень з точки зору забезпечення конкурентоспроможності депозитних банківських послуг для фізичних осіб.

Наукові розробки, спрямовані на вирішення даної проблеми, є доволі фрагментарними. На сьогодні у вітчизняному законодавстві відсутні будь-які методичні рекомендації стосовно формування ціни на депозитні банківські послуги.

Виходячи з цього, зазначимо фактори, які, на нашу думку, формулюють на практиці граничні межі визначення процентних ставок по депозиту. Зауважимо, що дані критерії можна розділити на дві групи в залежності від релевантності для банку:

- 1) внутрішні – фактори, які впливають на прийняття банком рішення щодо формування ціни продажу депозитів та спрямовані на мінімізацію процентів як статті витрат;
- 2) зовнішні – фактори, які впливають на рішення споживача щодо купівлі депозитної банківської послуги та спрямовані на максимізацію процентів, оскільки виступають джерелом доходу.

Для більш детального аналізу даних критеріїв введемо деякі гіпотетичні обмеження:

- поведінку споживача – фізичної особи будемо вважати раціональною;
- розвиток фінансового ринку та банківської системи є стабільним, безкризовим, динамічним;
- альтернативою отримання додаткового доходу від заощаджених коштів для споживача є лише депозитні послуги інших банків;
- виходячи з останніх досліджень [7] вітчизняний ринок банківських послуг є конкурентним.

Виходячи з сформульованих обмежень, розкриємо фактори, які, на нашу думку, впливають на ціноутворення на ринку депозитних банківських послуг:

а) внутрішні:

- наявність інших джерел залучення коштів (наприклад, на міжбанківському ринку);
- стратегія діяльності банку на ринку (наприклад, завоювання лідируючих позицій на певному сегменті ринку, вихід на інший ринок тощо);
- цінова політика банку на ринку депозитних банківських послуг (наприклад, встановлення на ринку конкурентного діапазону цін);
- гранична максимальна вартість фінансових ресурсів, яку банк може «дозволити» собі для здійснення прибуткової діяльності;

б) зовнішні:

- рівень інфляції як мінімально можлива процентна ставка, що є орієнтиром в процесі прийняття споживачем раціонального рішення (коли банк встановлює депозитний процент нижче за річний рівень інфляції, споживач не буде приймати рішення щодо вкладання коштів на депозит, оскільки отриманий дохід не в змозі покрити «інфляційні витрати» споживача, наприклад, знецінення заощадженої грошової маси);
- встановлення ринкової рівноважної ціни на депозитні банківські послуги.

В цілому вищеперераховані критерії мають і різний вплив на розмір процентної ставки за депозитними послугами в залежності від часового лагу. Так, наприклад, перші п'ять критеріїв можуть впливати на внутрішню політику ціноутворення в банку лише в короткостроковому періоді, а при визначенні довгострокових стратегій банку лише ринкова рівноважна ціна є основним критерієм, який має значний вплив на конкурентну ціну.

Отже, при обґрунтуванні цінової складової оцінки конкурентоспроможності депозитних банківських послуг для фізичних осіб, на нашу думку, необхідно використовувати класичний підхід до формування ціни на ринку (співвідношення попиту та пропозиції), а вплив всіх останніх факторів вважати незначним.

На вітчизняному ринку депозитних банківських послуг для фізичних осіб на сьогодні не існує єдиного явного лідера за ціновим критерієм. Проаналізувавши співвідношення частки ринку, яку займає банк на даному сегменті, та процентні ставки, які пропонуються споживачеві – фізичній особі, можна зробити висновок, що не завжди спостерігається пряма залежність між рівнем процентної ставки за депозитами та кількістю вкладників. Розрахунок коефіцієнту кореляції Пірсона підтверджує дані твердження (рис. 1).

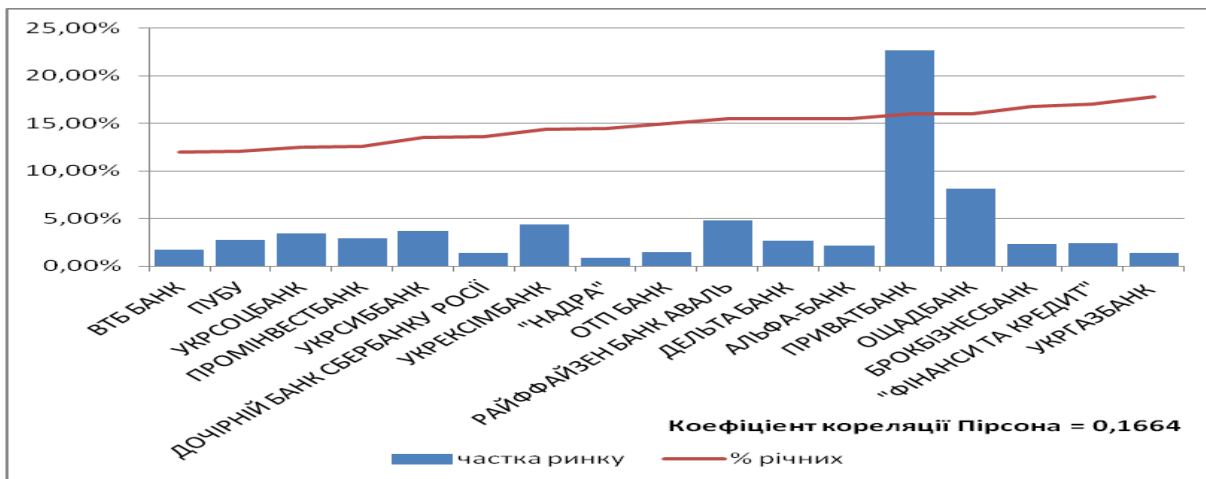


Рис. 1. Частка банків України (I групи за класифікацією НБУ) на ринку строкових депозитів, залучених від фізичних осіб, та проценти по депозитним вкладам (станом на 20.02.2012 р.)

Поряд з цим, в табл. 1 представлені результати дослідження кореляційних зв'язків між часткою ринку та процентною ставкою по депозитам (до запитання, короткостроковим (строком до 1 року), довгостроковим (понад 1 рік) та накопичувальним) по всій банківській системі та по кожній окремій групі банків (за класифікацією НБУ). Дані табл. 1 підтверджують гіпотезу про відсутність чіткої залежності між очікуваними факторами, оскільки максимальне значення коефіцієнту кореляції Пірсона склало 0,56 за накопичувальними депозитами по банкам, які відносяться до II групи за розміром активів (за класифікацією НБУ).

Таблиця 1

Результати розрахунків коефіцієнтів кореляції Пірсона при дослідженні залежності частки ринку, яку займають відповідні депозитні послуги в банку, та процентів по ним (по даним на 20.02.2012 р.)

	Різновид банківських депозитів			
	«до запитання»	короткостроковий (до 1 р.)	довгостроковий (понад 1 р.)	накопичувальний
по всій банківській системі, в т.ч.:	0,107	0,024	0,016	0,101
для банків групи 1	0,220	0,155	0,223	0,212
для банків групи 2	0,323	0,412	0,152	0,567
для банків групи 3	-0,033	0,055	0,263	0,145
для банків групи 4	0,169	-0,321	0,096	0,083

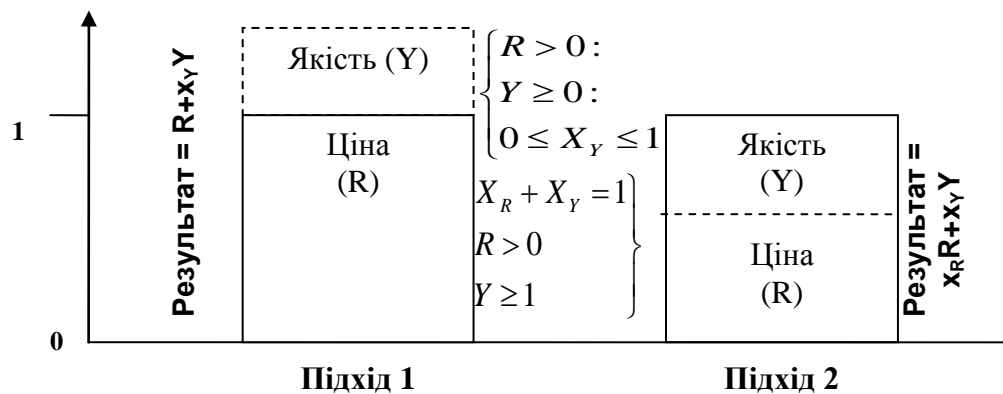
Тому з'ясування причин прийняття конкретною фізичною особою рішення щодо вибору конкретного банку для отримання відповідної банківської послуги є актуальною науково-прикладною задачею. Як ми вже зазначали раніше, поряд з ціновим параметром істотний вплив на прийняття фізичною особою рішення щодо депозитних вкладень, має якість банківської послуги, яка істотно залежить від порівняння споживачем бажаних очікувань якості банківської послуги до її споживання з безпосереднім сприйняттям якості банківської послуги в момент і після її споживання. Таким чином, принциповим в даному випадку є пошук відповіді на два

питання: що споживач отримує від банківської послуги (технічний аспект якості) і як споживач отримує банківську послугу (функціональний аспект якості) [6, с. 7].

Поряд з цим, виникає проблема ідентифікації об'єктивних критеріїв якості, оскільки на ринку банківських послуг відсутні стандарти, які б висувалися до конкретної банківської послуги. В контексті визначення рівня конкурентоспроможності постає необхідність співставлення банківської послуги аналізованого банку з банками-конкурентами (так званими альтернативами).

Узагальнення науково-методичних підходів до співвідношення ціни та якості дозволяє виокремити два основні підходи (рис. 2):

- ціна виступає основоположним критерієм у забезпеченні конкурентоспроможності послуги, а якість – надбудовою, яка підсилює дію даного критерію;
- ціна та якість одночасно впливають на очікуваний результат та кожен з них має свою частку в прийнятті рішення.



де x_R та x_Y – вагові коефіцієнти цінових та нецінових критеріїв відповідно

Рис. 2. Характеристика існуючих підходів до обґрунтування співвідношення ціни та якості банківських послуг (побудовано автором на основі [3])

Ми вважаємо за доцільне в подальших дослідженнях використовувати другий підхід (рис. 3). При формуванні науково-обґрунтованої концепції управління конкурентоспроможністю депозитних банківських послуг для фізичних осіб слід враховувати принаймні три основних фактори.

По-перше, конкурентоспроможність депозитних банківських послуг для фізичних осіб знаходиться в прямій залежності від встановлення рівноваги між потребами споживача (максимізації корисності) та пропозицією банку (мінімізація витрат).

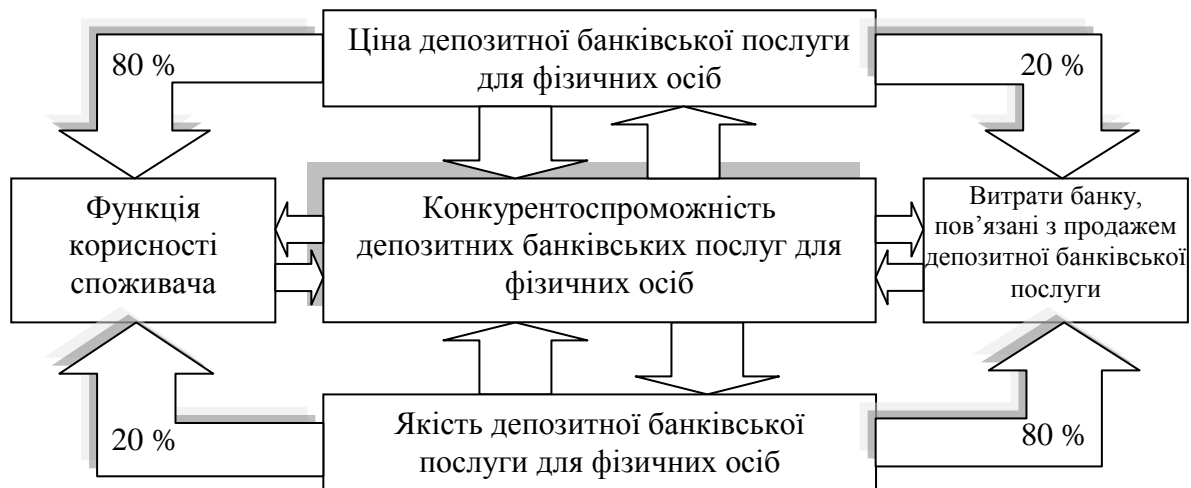


Рис.3. Напрямки впливу ціни та якості депозитних банківських послуг на рівень їх конкурентоспроможності для фізичних осіб

По-друге, кінцевий результат для споживача – це процент за конкретною депозитною банківською послугою, який визначається через сукупність цінових та нецінових параметрів. В даному контексті особливої актуальності набуває проблема обґрунтування оптимальної пропорції якісних та кількісних критеріїв, прийняття середньостатистичним споживачем рішення щодо вибору конкретної банківської послуги при умові його раціональної поведінки. Нажаль, дана проблема не може бути вирішена за допомогою аналітичних методів, тому перевага надається експертним. На основі проведеного нами анкетування клієнтів банку, які протягом шести місяців звернулися до Сумського відділення банку ПАТ «Альфа-банк» та придбали депозитну банківську послугу, оптимальною була визначена пропорція 80:20. Так, серед факторів прийняття рішення щодо розміщення коштів в певному банку питома вага цінового параметру знаходиться в діапазоні $75\% < p < 83\%$ (усереднене значення – 80 %), а 20% функції корисності депозитних банківських послуг для фізичних осіб формується за якісними критеріями.

Обґрунтування структури функції корисності депозитних банківських послуг для споживача має бути враховано банком при визначенні орієнтирів побудови стратегії забезпечення конкурентоспроможності депозитних банківських послуг для фізичних осіб.

По-третє, підвищення якості окремої банківської послуги може вплинути на підвищення рівня конкурентоспроможності як інших банківських послуг, так і самого банку. Враховуючи дану специфіку, слід зазначити, що більшість з якісних критеріїв виходять за межі конкретної банківської послуги (наприклад, розміщення банку, матеріальна база, репутація банку, тощо) і забезпечуючи підвищення рівня кожного з них, можна підвищити і рівень конкурентоспроможності всього банку. Поряд з цим, витрати на управління даними якісними критеріями інколи перевищують в десятки разів дохід, отриманий від продажу даної банківської послуги, але банк все ж таки іде на це, оскільки ефект може охоплювати весь асортиментний ряд послуг банку.

Висновки. Підводячи підсумки, можна зробити висновки, що визначення оптимального співвідношення цінових та нецінових параметрів дає змогу здійснювати управління даними критеріями, які впливають на конкурентоспроможність депозитних банківських послуг для фізичних осіб. Поряд з цим, для банку використання співвідношення ціни та якості 80:20 дає змогу управляти своїми власними витратами: знижуючи ціну до граничної (встановленої ринком) та, підвищуючи якість обслуговування конкретної банківської послуги, отримувати конкурентні позиції на ринку. На нашу думку, подальшого дослідження

потребує формалізація якісних критеріїв, які впливають на конкурентоспроможність депозитних банківських послуг для фізичних осіб, та розрахунок результативності співвідношення ціни та якості на них.

Список використаної літератури

1. Гальчинський А. С. Теорія грошей / А. С. Гальчинський. – К. : Основи, 1998. – 413 с.
2. Заруцька О. Тенденції ціноутворення банківського процентного продукту / О. Заруцька, В. Коваленко // Вісник НБУ. – 2002. – № 8. – С. 36–38.
3. Дмитренко Андрей Петрович. Формирование цен банковских продуктов с учетом их качества : Дис. ... канд. экон. наук : 08.00.10 Новосибирск, 2005 196 с. РГБ ОД, 61:06-8/941
4. Parasuraman A., Berry L., Zeithaml V. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring customer perceptions of service quality / Journal of Retailing. Vol. 69 (Spring). P. 12 – 40.
5. Захарова, О. П. Формування факторів впливу та стан відсоткових ставок за банківськими кредитами / О. П. Захарова // Науковий вісник Волинського держ. Ун-ту ім. Лесі Українки. – Луцьк : ВДУ ім. Лесі Українки. – 2003. – № 7. – С. 80–85.
6. Новаторов Э. Методика оценки качества банковских услуг / Э. Новаторов // Практический маркетинг. – 2001. – № 56(10). – С. 7-12.
7. Довгань Ж.М. Фінансова стійкість банківської системи України: проблеми оцінки та забезпечення [Текст] : монографія / Ж.М.Довгань. – Суми : ДВНЗ “УАБС НБУ”. – 546 с.