

## **ЯКІСТЬ БАНКІВСЬКИХ ПОСЛУГ ЯК ФАКТОР ПІДВИЩЕННЯ ЕФЕКТИВНОСТІ ДІЯЛЬНОСТІ БАНКУ**

Ключовим напрямом в забезпеченні ефективності реформування економічних відносин в країні на тлі глобалізаційних процесів є визначення оптимальної схеми функціонування банківської системи. Саме банки відіграють центральну роль в забезпеченні ефективної діяльності фінансової системи через постачання суб'єктам господарювання та фізичним особам пакету необхідних послуг для здійснення безперебійного бізнес – процесу. Аналізуючи сучасний стан розвитку банківської системи можна зазначити, що вітчизняні банківські установи пропонують ринку стандартний, досить «неякісний» пакет послуг, який знаходиться майже в одному ціновому та якісному просторі. В змаганні за власні ресурси банки ведуть конкурентну боротьбу за споживача, який, в свою чергу, не є статичним та надає перевагу послугам за критерієм якості. Щодо пакету банківських послуг, то для вітчизняних банківських установ він є майже однаковим і включає в себе такі види банківських послуг як: кредитні, депозитні, розрахунково – касові, трастові, валютні, гарантійні, консультаційні, тощо. Ключовим моментом є те, що пересічному клієнту того чи іншого банку дуже складно зробити вибір фінансової установи, в якій би він мав намір отримати одну з перелічених послуг. Якість наданої банківської послуги на сучасному етапі розвитку економіки є ключовим моментом для ефективної діяльності банку. Адже впливаючи на вибір клієнта, саме через якість банківської послуги менеджмент банку визначає цінову, комунікаційну, збутову політику банку, його маркетингову стратегію.

Одним з головних факторів фінансової складової підвищення економічної ефективності банку є зростання його доходів. Сучасний комерційний банк досягає зростання обсягу доходів головним чином через збільшення клієнтської бази, націлений на якісний та кількісний характер цього зростання. Підвищення попиту на банківські послуги є свідомством того, що банк укріплює свої позиції на ринку, що в подальшому призводить до зростання ринкової долі і є результатом правильної конкурентної стратегії банку. Саме якість банківських послуг є головним критерієм лояльності клієнта до обраного банку та впливає на зростання обсягу банківських послуг. Структурна схема впливу зростання якості банківських послуг на дохід банку включає зростання якості банківської послуги призводить до двох реакцій з боку клієнта: 1- зростає довіра до банку, 2 – зростає ступінь задоволеності. Ці реакції клієнта на підвищення якості послуг формують лояльність, яка безпосередньо впливає на зростання обсягу продажу послуги, а отже і на зростання обсягу прибутку банку.

Якщо визначити банківську послугу, як товар, то в широкому розумінні, вона має досить специфічні властивості, тому дуже складно говорити про критерії оцінки її якості, до основних з яких можна віднести такі: доступність(здебільшого мова йде про цінову доступність), безпека, довіра, репутація та інші. Таким чином, банківська установа для визначення якості та

привабливості своєї послуги може використовувати для розрахунку наступну функцію:  $Pr = F(Im, Tr, D)$ , де  $Im$  – рівень іміджу,  $Tr$  – рівень прийнятності тарифної політики,  $D$  – рівень доступності. Згідно з думкою Н. А. Сапожнікова, якість банківської послуги слід розуміти як ступінь, з яким сукупність власних характеристик банківських послуг виконує вимоги, відповідно до чого якість банківської послуги може бути поганою, гарною та відмінною. Однією з особливостей даної концепції є розуміння якості банківської послуги як перетин полів якості факторів виробництва: персонал – методи – матеріали – машини - виміри. Таким чином, показники, які впливають на оцінку ефективності діяльності банку є наступними: фінансові показники (впливають на визначення ступеню рентабельності активів, рентабельності капіталу, темпи приросту прибутку); показники, що залежать від якості банківських послуг (визначають інтегрований індекс задоволеності, долю залучених клієнтів, та ділову репутацію банку) , показники організаційного потенціалу. Особливістю даних показників є те, що результатом успішної діяльності банку є прибуток та параметри фінансової результативності. Досягнення необхідного фінансового результату та його підтримка в довгостроковій перспективі можливі лише при ефективному використанні потенціалу, що базується на якості банківських послуг.

Досягнення стратегічної ефективності діяльності банку визначає необхідність комплексного підходу до розгляду раціонального функціонування банку, враховуючи не тільки економічний, але й соціальний аспект. Побудова системи удосконалення якості послуг – це стратегічне рішення, що впливає на фінансову компоненту банківської діяльності в майбутньому, але формування даної системи потребує вагомих фінансових та часових витрат. На наш погляд, одним з шляхів щодо підвищення якості банківських послуг для вітчизняного банківського ринку можна вважати залучення іноземного капіталу, що призведе до насичення ринку банківських послуг, зниження вартості кредитних послуг, перерозподілу часток ринку та посилення інноваційного фактору. Також слід зазначити, що ринок банківських послуг є неоднорідним та диспропорційним, тим самим впливаючи на якість послуг. Найбільша кількість наданих банківських послуг акумулюється в великих містах, та характеризується їх незначною кількістю в маленьких містах і селах, де вони мають досить низьку якість, а отже і не забезпечують динамічного зростання їх кількості і прибутку банку. На сучасному етапі розвитку ринку банківських послуг та забезпечення їх якості досить доцільним слід вважати впровадження заходів щодо подолання кризових явищ і забезпечення продуктивного розвитку ринку за рахунок сприяння регіональній збалансованості ринку банківських послуг, підвищення прозорості діяльності банківських установ, диверсифікації бізнес – напрямів на ринку. Саме в посткризовий період актуальним є формування системи удосконалення якості банківських послуг; забезпечення зростання обсягів продажу послуг, посилення конкурентних переваг банку; збільшення прибутку та посилення позитивного іміджу та довіри до банку.

Науковий керівник : д.е.н, професор Кривенко Л.В.

Діденко, І.С. Якість банківських послуг як фактор підвищення ефективності діяльності банку [Текст] / І.С. Діденко ; наук. кер. Л.В. Кривенко // Розвиток фінансового менеджменту та реформування фінансової системи в умовах хаотично структурованої економіки (28 березня 2012 р.) : матеріали II Міжнародної науково-практичної конференції молодих вчених і студентів. – Дніпропетровськ, 2011.- С. 208-209.