

Юлія М. Демків, Ярина В. Самусевич
**РОЛЬ ЯКОСТІ БАНКІВСЬКИХ ПОСЛУГ У ЗАБЕЗПЕЧЕННІ
ЕФЕКТИВНОСТІ ФУНКЦІОНУВАННЯ БАНКІВ УКРАЇНИ**

У статті здійснено дослідження впливу якості банківських послуг на результати діяльності банків. Проведено якісний аналіз організації систем внутрішнього управління якістю банківських послуг на прикладі найбільших банків України. За результатами емпіричного дослідження виявлено короткострокові та довгострокові ефекти впливу параметрів якості банківських послуг на фінансовий результат функціонування банків.

Ключові слова: якість банківських послуг; ефективність банків; рейтинг банків; авторегресійне моделювання з розподіленним лагом.

Табл. 3. Літ. 15.

Юлія М. Демків, Ярина В. Самусевич
**РОЛЬ КАЧЕСТВА БАНКОВСКИХ УСЛУГ В ОБЕСПЕЧЕНИИ
ЭФФЕКТИВНОСТИ ФУНКЦИОНИРОВАНИЯ
БАНКОВ УКРАИНЫ**

В статье проведено исследование влияния качества банковских услуг на результаты деятельности банков. Осуществлен качественный анализ организации систем внутреннего управления качеством банковских услуг на примере крупнейших банков Украины. По результатам эмпирического исследования выявлены краткосрочные и долгосрочные эффекты влияния параметров качества банковских услуг на финансовый результат функционирования банков.

Ключевые слова: качество банковских услуг; эффективность банков; рейтинг банков; авторегрессионное моделирование с распределенным лагом.

Yuliia M. Demkiv¹, Iaryna V. Samusevych²
**ROLE OF BANKING SERVICES QUALITY IN ENSURING
THE EFFECTIVENESS OF BANKS FUNCTIONING IN UKRAINE**

The impact of banking services quality on banking performance is studied in this article. Qualitative analysis of internal quality control systems of banking services of the largest Ukrainian banks is carried out by the authors. Empirical research on determining short- and long-term effects of quality parameters of banking services on the financial results of banks is conducted.

Keywords: banking services quality; banks' effectiveness; bank rating; autoregression model with distributed lag.

Peer-reviewed, approved and placed: 30.09.2016.

Постановка проблеми. Сучасний етап розвитку ринкової економіки характеризується модифікацією моделі продажів послуг з пріоритетності виключно цінкових орієнтирів на задоволення інтересів клієнта за рахунок якісних параметрів, пов'язаних з наданням послуги, що поступово відображається також на поведінці учасників сектору фінансових послуг. Одночасне функціонування значної кількості банківських установ як у межах однієї країни, так і на міжнародному банківському ринку, призводить до поступової конвергенції цінкових параметрів пропонованих банківських послуг у межах, що відповідають можливостям споживачів, що підвищує значущість додаткових факторів, які стосуються як загального рівня фінансової стійкості та ділової репута-

¹ LLC "Parytet Yug", Odesa, Ukraine.

² Sumy State University, Ukraine.

ції окремого банку, а також безпосередньо виникають у процесі надання конкретної послуги з точки зору рівня обслуговування клієнта, її зручності та наявності додаткових характеристик, що підвищують комфорт клієнта при користуванні нею. У той же час реалізація стратегії банку, що спрямована на максимізацію рівня якості пропонованих фінансових послуг та рівня обслуговування клієнтів, потребує здійснення додаткових витрат як на стимулювання роботи персоналу, так і на технічне забезпечення комфорту клієнта тощо, що може нівелювати притік додаткових доходів, отриманих за рахунок розширення клієнтської бази. Це в результаті актуалізує проблему дослідження впливу якості банківських послуг на ефективність їх діяльності в процесі пошуку оптимальної моделі управління продажами банківських послуг.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Проблематиці управління якістю банківських послуг присвячено значну кількість наукових праць як вітчизняних, так і зарубіжних дослідників. Зокрема, розробки Д. Завадської [1], Л. Іхсанової [5] присвячено вивченню ролі якості банківських послуг з точки зору підвищення їхньої конкурентоспроможності; Е. Новаторов та В. Новицька [6] займалися питаннями оцінювання якості банківських послуг; Л. Махмутай [14], А. Сотеріу та С. Зеніус [15] досліджували можливості поєднання принципів ефективності, прибутковості та якості у процесі надання банківських послуг. Більшість наукових розробок, пов'язаних з вивченням зв'язку якості надання банківських послуг з результатами банківської діяльності, є суто теоретичними розробками, саме тому для розвитку системи внутрішнього менеджменту якості банківських послуг виникає потреба в отриманні адекватних емпіричних результатів.

Мета дослідження полягає в оцінюванні кількісного впливу рівня якості банківських послуг на фінансову результативність функціонування банківських установ на прикладі найбільших банків України.

Основні результати дослідження. Функціонування банківської системи України, як і будь-якої сфери конкурентної діяльності, характеризується постійним суперництвом окремих банків за лояльність клієнтів з використанням різних методів утримання їх прихильності, що на сьогоднішньому етапі найбільшою мірою провадиться шляхом використання інформаційного простору. Причому, на відміну від попередніх етапів розвитку маркетингової політики, на сьогоднішній день її метою є не лише стимулювання вибору клієнтом конкретного банку під час отримання окремої фінансової послуги, але й побудова стратегії довгострокової співпраці. У табл. 1 представлено результати дослідження застосування двох інструментів управління якістю банківських послуг найбільшими банками України.

Аналізуючи офіційні сайти банківських установ, можна зробити висновки про їх орієнтацію на управління якістю банківськими послугами за рахунок таких параметрів, як власна система контролю якості послуг, що реалізується за критеріями, важливими безпосередньо з точки зору конкретного банку, а також наявність зворотного зв'язку з клієнтами, що дозволяє врахувати проблеми, пропозиції та побажання клієнта при отриманні ним банківських послуг, у подальшому функціонуванні банку. Відзначимо, що на сьогоднішній день лише 3 з 9 досліджених банків характеризуються наявністю систематич-

ного внутрішнього контролю якості банківських послуг, причому привертає увагу факт відсутності єдиного підходу до його застосування. Так, «ПРИВАТ-БАНК» публікує результати оцінювання якості обслуговування та роботу сервісів, яка оновлюється кожні два тижні. ПАТ «ПУМБ», крім системи відгуків клієнтів, пропонує також тестування для них з метою отримання оцінки якості послуг. Особливо варто відмітити підхід ПАТ «АЛЬФА-БАНК», відповідно до якого двічі на рік проводиться комплексне оцінювання рівня задоволеності і лояльності клієнтів, що вимірює сприйняття клієнтами стандартів, каналів взаємодії з банком, іміджу, репутації та інших чинників, а також щоквартальне дослідження методом "mystery shopping" («таємний покупець»), що забезпечує регулярний контроль за якістю сервісу й об'єктивну оцінку рівня обслуговування клієнтів у відділеннях.

Таблиця 1. Результати якісного аналізу організації систем управління якістю банківських послуг у найбільших банках України*

Назва банку	Наявність власної системи контролю якості банківських послуг	Наявність системи зворотного зв'язку з клієнтами
«ПРИВАТБАНК»	+	+
АТ «Укресімбанк»	-	+
АТ «Ощадбанк»	-	+
АТ «Райффайзен банк Аваль»	-	-
ПАТ «ПУМБ»	+	+
АТ «Укрсиббанк»	-	-
АТ «ОТП БАНК»	-	+
АБ «УКРГАЗБАНК»	-	-
ПАТ «АЛЬФА-БАНК»	+	+

* складено на основі [2–4; 8–13].

У той же час варто звернути увагу на той факт, що не всі з досліджених банків відповідають критерію наявності системи зворотного зв'язку з клієнтами саме в розрізі можливості оцінювання якості наданих послуг, оскільки під час аналізу було враховано не лише наявність контактного телефону та/або електронної адреси на сайті банку, а й зазначення питань, у розрізі яких можна використовувати дані контакти, а також їх доступність для клієнта. Варто відмітити інноваційний підхід «ПРИВАТБАНК», який використовує, крім традиційного оцінювання по телефону, онлайн-чат. А, наприклад, АТ «ОТП БАНК» дозволяє оцінити якість банківських послуг клієнтом за допомогою "Skype".

Наступним етапом дослідження є безпосередньо емпіричний аналіз зв'язку рівня якості банківських послуг з фінансовими результатами його діяльності. На даному етапі важливе місце займає виокремлення кількісних параметрів оцінювання якості банківських послуг, складність якого полягає у виборі максимально об'єктивних та систематичних критеріїв. Саме тому в якості основного індикатора якості надання банківських послуг обрано компоненту «Лояльність вкладників» рейтингу стійкості банків, що розроблено фінансовим порталом «Мінфін» [7]. Даний рейтинг публікується щоквартально, почи-

наючи з 4-ого кв. 2012 р., що забезпечує достатній рівень періоду дослідження для формулювання статистично значимих результатів.

Результативною ознакою, яка відображає ефективність діяльності банків, обрано співвідношення чистого прибутку до активів (ROA), що, з одного боку, дозволяє оцінити фінальний результат функціонування банку, а з іншого — враховує ефекти масштабу його діяльності. У процесі дослідження також враховано, що фінансові результати банку залежать не лише від якісних характеристик надання банківських послуг, а й від загальних параметрів його функціонування, для чого до моделі включено додаткові факторні змінні, які характеризують баланс доходів та витрат банку:

- загальні адміністративні витрати на одиницю загальних доходів;
- витрати на персонал і маркетинг на одиницю доходів;
- чиста процентна маржа, %;
- чиста непроцентна маржа, %.

Дослідження було проведене з використанням квартальних даних за період з 4-ого кв. 2012 р. по 3-ій кв. 2015 р. на прикладі 9 найбільших за розміром активів банків України, за якими було надано рейтингові оцінки у розрізі всіх зазначених періодів.

Емпіричні результати отримано на основі використання методів "pooled mean group" (PMG) та "dynamic fixed effects" (DFE), що складають основу авторегресійної моделі з розподіленими лагами (ARDL). Вибір зазначеного інструментарію обумовлено декількома причинами, а саме: 1) можливістю отримання результатів як для усієї вибірки банків, тобто загального масиву панельних даних, так і для конкретного фінансового посередника, що дозволяє одночасно відслідкувати загальні та індивідуальні тренди і взаємозв'язки; 2) визначенням сили та характеру регресійної залежності між результативною та факторними ознаками у коротко- та довгостроковій перспективах, що має важливе значення з урахуванням специфіки вхідного набору параметрів (вплив якості обслуговування клієнтів на показники результативності діяльності банку може бути непомітним чи незначимим у діапазоні до 1 року, а проявлятися більшою мірою з певним часовим лагом); 3) можливістю використання двох рівнозначних методів для вирішення поставленої прикладної задачі, що дозволяють обрати найбільш статистично значущі результати.

Практична реалізація дослідження була проведена на основі використання програмного продукту "Stata". Слід зауважити, що ARDL-модель не входить до стандартного набору опцій зазначеного програмного комплексу, що обумовило необхідність використання зовнішньої надбудови "xtpmg", яка дозволяє використовувати як метод PMG, так і DFE (існує також можливість застосування третього методу — mean group (MG), який не було використано у рамках даного дослідження у зв'язку з його подібністю до PMG).

Кінцеві результати, отримані в цілому для досліджуваної групи у розрізі строковості ефектів впливу, представлено у табл. 2.

Аналізуючи результати, отримані для усієї сукупності досліджуваних банків, відмітимо, що в довгостроковому періоді було зафіксовано статистично значимий негативний вплив параметра «лояльність вкладників», який опосередковує якість банківських послуг, на фінансову ефективність діяльності

банків, що, скоріше за все, можна пояснити незначною роллю якісних характеристик для клієнтів банку, а також низьким рівнем їхньої фінансової грамотності, що при виборі банківських послуг визначає пріоритетність саме цінових орієнтирів, а не інформації про якість послуг та попередніх відгуків клієнтів. Своєю чергою, така тенденція призводить до неотримання додаткових доходів від розширення клієнтської бази для покриття витрат, здійснених з метою покращення якості послуг, що і визначає скорочення фінансового результату банку. Поруч з цим, було зафіксовано досить сильний прямий зв'язок між показниками загальних адміністративних витрат на одиницю загальних доходів, чистої процентної маржі та чистої непроцентної маржі та зростанням ефективності діяльності банку, що підтверджує значну роль традиційних цінових факторів в управлінні продажами банківських послуг на вітчизняному банківському ринку.

Таблиця 2. Результати визначення впливу кількісних та якісних параметрів надання банківських послуг на ефективність діяльності найбільших банків України, авторська розробка

Факторні ознаки	Коефіцієнт впливу	Стандартна похибка	z	P > z	Нижні 95%	Верхні 95%
Довгостроковий вплив						
Лояльність вкладників	-0,0295***	0,0046	-6,42	0,000	-0,0385	-0,0205
Загальні адміністративні витрати на одиницю загальних доходів	0,1014***	0,0196	5,18	0,000	0,0630	0,1398
Витрати на персонал і маркетинг на одиницю доходів	0,0701	0,0608	1,15	0,249	-0,0491	0,1893
Чиста процентна маржа	0,0059***	0,0006	10,17	0,000	0,0047	0,0070
Чиста непроцентна маржа	0,0098***	0,0004	27,90	0,000	0,0091	0,0105
Короткостроковий вплив						
Лояльність вкладників	0,0056	0,0038	1,49	0,136	-0,0018	0,0129
Загальні адміністративні витрати на одиницю загальних доходів	0,0349*	0,0209	1,67	0,095	-0,0060	0,0759
Витрати на персонал і маркетинг на одиницю доходів	-0,0449	0,0781	-0,58	0,565	-0,1979	0,1081
Чиста процентна маржа	0,0061***	0,0015	4,07	0,000	0,0031	0,0089
Чиста непроцентна маржа	0,0060***	0,0009	6,46	0,000	0,0042	0,0079

Примітка: *** – значимість на рівні 99%, * – значимість на рівні 90%.

Розглядаючи короткострокові ефекти впливу, слід відмітити, що поруч з аналогічними для довгострокового періоду тенденціями за рештою факторів спостерігаємо відсутність статистично значимого впливу параметра «лояльність вкладників», що підтверджує висунуте припущення про низький рівень уваги клієнтів банків до особливостей діяльності окремих банків та відсутність значимості використання публічної інформації при купівлі банківських послуг.

У той же час значний практичний інтерес представляють результати розрахунків, отримані для окремих банків (табл. 3).

Таблиця 3. Результати визначення впливу кількісних та якісних параметрів надання банківських послуг на ефективність діяльності у розрізі окремих банків України, авторська розробка

Назва банку	Лояльність вкладників	Загальні адміністративні витрати на одиницю загальних доходів	Витрати на персонал і маркетинг на одиницю доходів	Чиста процентна маржа	Чиста непроцентна маржа
«ПРИВАТБАНК»	0,0008* (0,0004)	0,0235 (0,0207)	0,1143*** (0,0321)	0,0029*** (0,0002)	0,0028*** (0,0004)
АТ «Укресімбанк»	-0,0141*** (0,0041)	0,1211*** (0,0154)	0,3840*** (0,0528)	0,0011*** (0,0002)	0,0058*** (0,0007)
АТ «Ощадбанк»	0,0051*** (0,0007)	0,0955*** (0,0114)	0,2831*** (0,0211)	0,0046*** (0,0003)	0,0097*** (0,0003)
АТ «Райффайзен банк Аваль»	0,0005 (0,0015)	-0,0516* (0,0304)	-0,0535*** (0,0193)	0,0069*** (0,0004)	0,0064*** (0,0006)
ПАТ «ПУМБ»	-0,0004 (0,0048)	0,0158 (0,0546)	0,2318* (0,1240)	0,0118*** (0,0020)	0,0122*** (0,0021)
АТ «Укрсіббанк»	0,0009 (0,0006)	0,0434*** (0,0029)	0,0519* (0,0314)	0,0099*** (0,0004)	0,0104*** (0,0005)
АТ «ОТП БАНК»	-0,0050 (0,0036)	-0,0227 (0,0197)	-0,0585*** (0,0169)	0,0154*** (0,0008)	0,0115*** (0,0008)
АБ «УКРГАЗБАНК»	0,0017 (0,0098)	-0,0216 (0,2533)	0,1813*** (0,0639)	0,0307*** (0,0089)	0,0141*** (0,0019)
ПАТ «АЛЬФА-БАНК»	-0,0052*** (0,0009)	-0,0517*** (0,0034)	0,1079*** (0,0153)	0,0149*** (0,0007)	0,0136*** (0,0008)

Примітка: *** – значимість на рівні 99%, * – значимість на рівні 90%, в дужках представлено значення стандартної похибки.

За результатами розрахунків виявлено різнонаправлені тенденції для окремих банків. Так, досить цікаво, що два найбільш популярні серед українців банки – «ПРИВАТБАНК» та «Ощадбанк» – характеризувалися наявністю щільного прямого зв'язку між якістю банківських послуг та ефективністю їх діяльності, що цілком очевидно, враховуючи масштаби їх діяльності та, відповідно, рівень впізнаваності клієнтами. Поруч з цим, для іншого державного банку – АТ «Укресімбанк», а також для ПАТ «АЛЬФА-БАНК», який за результатами якісного аналізу є з небагатьох банків, які активно займаються контролем якості власних послуг, отримано негативний зв'язок, що підтверджує низьку роль якісних характеристик окремих послуг для вітчизняних клієнтів, поруч з параметрами діяльності банків у цілому.

Висновки. На сучасному етапі розвитку банківського ринку, особливо у вітчизняних умовах, характерною є проблема підвищення якості банківських послуг, яку окремі банки, як засвідчив якісний аналіз, намагаються вирішувати шляхом впровадження власних систем якості, а також опитування клієнтів з метою підвищення рівня обслуговування. Незважаючи на значний інтерес до цієї проблеми, у вітчизняних реаліях ведення банківського бізнесу на сьогоднішній день не набуло широкої популярності впровадження міжнародних стандартів якості банківських послуг, що актуалізує використання рейтингів

банків при оцінюванні якості послуг, які надаються ними. Емпіричний аналіз, проведений з врахуванням позиції банків у рейтингу та фінансових результатів їх функціонування, засвідчив, що з точки зору підвищення ефективності діяльності окремого банку недостатньою є орієнтація на покращення його позиції у рейтингу як вимірника якості банківських послуг, оскільки використання даної інформаційної бази клієнтами при прийнятті рішення про придбання послуги є досить обмеженим на сучасному етапі розвитку банківського ринку України.

1. *Завадська Д.В.* Якiсть як основна складова конкурентоспроможностi сучасного банку // Молодий вчений.— 2014.— №8.— С. 100–105.
Zavadska D.V. Yakist yak osnovna skladova konkurentospromozhnosti suchasnoho банку // Molodyi vchenyi.— 2014.— №8.— С. 100–105.
2. Звіти банку // Офіційний сайт АТ «ОТП БАНК» // www.otpbank.com.ua.
Zvity банку // Ofitsiyniy sait AT «OTP BANK» // www.otpbank.com.ua.
3. Звіти банку // Офіційний сайт АТ «Райффайзен банк Аваль» // www.aval.ua.
Zvity банку // Ofitsiyniy sait AT «Raiffaizen bank Aval» // www.aval.ua.
4. Звітність // Офіційний сайт АТ «Ошадбанк» // www.oshadbank.ua.
Zvitnist // Ofitsiyniy sait AT «Oshadbank» // www.oshadbank.ua.
5. *Иксанова Л.Р.* Теоретические аспекты качества банковских услуг // Вестник экономики, права и социологии.— 2013.— №1.— С. 62–64.
Ikhsanova L.R. Teoreticheskie aspekty kachestva bankovskikh uslug // Vestnik ekonomiki, prava i sotciologii.— 2013.— №1.— С. 62–64.
6. *Новаторов Э.В., Новицкая В.Д.* Модификация и эмпирическая проверка методики измерения качества услуг SERVQUAL применительно к банковским услугам // Маркетинг в сфере финансовых и страховых услуг.— 2012.— №1.— С. 22–32.
Novatorov E.V., Novitskaia V.D. Modifikatsiia i empiricheskaia proverka metodiki izmereniia kachestva uslug SERVQUAL primenitelno k bankovskim uslugam // Marketing v sfere finansovykh i strakhovykh uslug.— 2012.— №1.— С. 22–32.
7. Рейтинг устойчивости банков // Финансовый портал «Минфин» // minfin.com.ua.
Reiting ustoichivosti bankov // Finansoviy portal «Minfin» // minfin.com.ua.
8. Річні звіти // Офіційний сайт АБ «УКРГАЗБАНК» // www.ukrgasbank.com.
Richni zvity // Ofitsiyniy sait AB «UKRGAZBANK» // www.ukrgasbank.com.
9. Річні звіти // Офіційний сайт ПАТ «ПУМБ» // pumb.ua.
Richni zvity // Ofitsiyniy sait PAT «PUMB» // pumb.ua.
10. Фінансова звітність // Офіційний сайт АТ «Укрексімбанк» // www.eximb.com.
Finansova zvitnist // Ofitsiyniy sait AT «Ukresimbank» // www.eximb.com.
11. Фінансова звітність // Офіційний сайт АТ «Укрсиббанк» // ukrsibbank.com.
Finansova zvitnist // Ofitsiyniy sait AT «Ukrsybbank» // ukrsibbank.com.
12. Фінансова звітність // Офіційний сайт ПАТ «АЛЬФА-БАНК» // alfabank.ua.
Finansova zvitnist // Ofitsiyniy sait PAT «ALFA-BANK» // alfabank.ua.
13. Фінансова звітність // Офіційний сайт ПАТ КБ «Приватбанк» // privatbank.ua.
Finansova zvitnist // Ofitsiyniy sait PAT KB «Pryvatbank» // privatbank.ua.
14. *Mahmutaj, L., Jusufi, G., Zylfijaj, K., Grubi, A.* (2015). The Role of Quality Management Practices in Improving the Efficiency and Effectiveness of Financial Services. *Mediterranean Journal of Social Sciences*, 6(2): 218–225.
15. *Soteriou, A., Zenios, S.* (1997). Efficiency, Profitability, and Quality in the Provision of Banking Services. Department of Public and Business Administration University of Cyprus Working Paper, Nicosia. 30 p.