

*Олещук М.Г.,*

*Асистент кафедри банківської справи ДВНЗ «УАБС НБУ»,*

*Україна, Суми*

## **ПРОБЛЕМИ ВИЗНАЧЕННЯ СПІВВІДНОШЕННЯ ЦІНИ ТА ЯКОСТІ НА ДЕПОЗИТНІ БАНКІВСЬКІ ПОСЛУГИ**

На вітчизняному ринку депозитних банківських послуг для фізичних осіб на сьогодні не існує єдиного явного лідера за ціновим критерієм (тобто за рівнем процентів). У 2012 р. серед найбільших банків України (за розміром активів), спостерігається тенденція до зниження рівня процентів по депозитам для фізичних осіб. До першої десятки лідерів за часткою охоплення ринку увійшли: ПАТ КБ «ПриватБанк» – 22,6 %, АТ «Ощадбанк» – 8,2 %, АТ «Райфайзен Банк Аваль» – 4,83 %, ПАТ «Укресімбанк» – 4,35 %, ПАТ «Укрсиббанк» – 3,66%, ПАТ «Укрсоцбанк» – 3,44 %, ПАТ «Промінвестбанк» – 2,90%, ПАТ «ПУМБ» – 2,78%, АТ «Дельта» – 2,63 % та АТ «Брокбізнесбанк» – 2,36 %. Дослідження свідчать, що на сьогодні на ринку депозитних банківських послуг відсутні чіткі кореляційні зв'язки між рівнем процентних ставок за депозитами та часткою банку на даному сегменті ринку. Тому особливої актуальності сьогодні набуває обґрунтування нецінових критеріїв прийняття клієнтами банку – фізичними особами рішення щодо розміщення депозитних вкладів.

На нашу думку, проблема ідентифікації об'єктивних критеріїв якості банківських послуг виникає тому, що в даній сфері відсутні чіткі 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 :

- 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 в рівній мірі впливає на прийняття рішення.

На нашу думку, на сьогодні доречнішим в подальших дослідженнях використовувати другий підхід, відповідно до якого:

1. Конкурентоспроможність депозитних банківських послуг для фізичних осіб знаходиться в прямій залежності від встановлення рівноваги між потребами споживача (максимізації корисності) та пропозицією банку (мінімізація витрат).

2. 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.

3. Підвищення якості окремої банківської послуги може вплинути на підвищення рівня конкурентоспроможності як інших банківських послуг, так і самого банку.

Враховуючи дані специфічні особливості, слід зазначити, що більшість з якісних критеріїв виходять за межі конкретної банківської послуги (наприклад, розміщення банку, матеріальна база, репутація банку, тощо). Забезпечуючи підвищення рівня якості за кожним з них, можна підвищити і рівень конкурентоспроможності всього банку. Поряд з цим, витрати на управління даними якісними параметрами інколи в десятки разів перевищують дохід, отриманий від продажу даної банківської послуги, але банк все ж таки іде на це, оскільки ефект може охоплювати весь асортиментний ряд послуг банку.

Олещук, М.Г. Проблеми визначення співвідношення ціни та якості на депозитні банківські послуги [Текст] / М.Г. Олещук // Економіка ХХІ століття: глобалізація, кризи, розвиток : матеріали міжнародної науково-практичної конференції (29-30 червня 2012 р.). – Х. : ІФІ, 2012. – С. 90-91.