

**НАЦІОНАЛЬНА АКАДЕМІЯ НАУК УКРАЇНИ
ІНСТИТУТ РЕГІОНАЛЬНИХ ДОСЛІДЖЕНЬ**

БІЛИК Ольга Ігорівна

УДК 65.11.4:336.722.5]:347.15

**УДОСКОНАЛЕННЯ ПРОЦЕСІВ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ
ЕФЕКТИВНОСТІ БАНКІВСЬКИХ ПОСЛУГ
ДЛЯ ФІЗИЧНИХ ОСІБ**

Спеціальність 08.04.01 – Фінанси, грошовий обіг і кредит

АВТОРЕФЕРАТ
дисертації на здобуття наукового ступеня
кандидата економічних наук

Львів – 2006

Дисертацією є рукопис.

Робота виконана на кафедрі банківської справи Львівського банківського інституту Національного банку України.

Науковий керівник:

доктор економічних наук, доцент
Кузнєцова Анжела Ярославівна,
Львівський банківський інститут
Національного банку України,
проректор з наукової роботи.

Офіційні опоненти:

доктор економічних наук, доцент
Луців Богдан Любомирович,
Тернопільський національний
економічний університет,
проректор з навчальної роботи;

кандидат економічних наук, доцент
Вовчак Ольга Дмитрівна,
Львівська комерційна академія,
завідувач кафедри банківської справи.

Провідна установа:

Київський національний економічний
університет імені Вадима Гетьмана,
кафедра банківської справи.

Захист відбудеться “ ” грудня 2006 року о 14 год. 30 хв. на засіданні спеціалізованої вченої ради К 35.151.02 по захисту дисертацій на здобуття наукового ступеня кандидата наук в Інституті регіональних досліджень НАН України за адресою: 79026, м. Львів, вул. Козельницька, 4.

З дисертацією можна ознайомитись у бібліотеці Інституту регіональних досліджень НАН України за адресою: 79026, м. Львів, вул. Козельницька, 4.

Автореферат розісланий “ ” листопада 2006 року.

Вчений секретар
спеціалізованої вченої ради,
кандидат економічних наук

Сторонянська І.З.

ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА РОБОТИ

Актуальність теми дослідження. Ринок банківських послуг в Україні створювався в період трансформації економіки від адміністративно-командних принципів господарювання до ринкових і супроводжувався різноманітними потрясіннями та кризами в економічній, фінансовій і банківській сферах. Досвід розвинутих країн показує, що формування стабільної банківської системи та відповідно стабільного ринку банківських послуг для фізичних осіб сприяє підвищенню продуктивності та конкурентоспроможності економіки загалом. У таких умовах важливим чинником ефективного та успішного розвитку банку стає наявність і ефективне використання його нематеріальних переваг.

Зважаючи на підвищення впливу іноземного капіталу та збільшення активності діяльності банків на ринку банківських послуг для фізичних осіб, сьогодні значна увага приділяється дослідженню факторів, які впливають на ефективність банківських послуг.

Вивченням теоретичних засад функціонування і розвитку ринку банківських послуг займалися класики економічної науки: І. Ансофф, І. Волтер, Д. Грін, Е.-Дж. Долан, Ф. Котлер, Ю. Масленченков, Ж. Матук, М. Портер, Л. Харві. Сьогодні він є предметом і об'єктом дослідження багатьох вітчизняних та зарубіжних учених-економістів, провідними з яких є: І. Алексєєв, О. Барановський, О. Вовчак, І. Волошук, І. Гітленко, О. Деркач, О. Дзюблюк, М. Зверяков, Г. Карчева, О. Кириченко, М. Козоріз, В. Корнєєв, С. Козьменко, А. Коробов, Ю. Коробов, А. Кузнєцова, А. Литвинов, Б. Луців, В. Міщенко, О. Михайлов, А. Мороз, С. Науменкова, В. Перехожев, С. Реверчук, Т. Смовженко, В. Солдаткін, А. Фейтенбаум, Л. Федулова, А. Челенков, О. Чернявський, І. Шпиг, А. Ятченко та ін.

У сучасній економічній літературі багато уваги присвячено шляхам і методам залучення коштів приватного сектора в економіку держави, побудові моделей взаємодії банків із фізичними особами, класифікаційним характеристикам послуг, що пропонуються на вітчизняному фінансовому ринку. Проте сьогодні й надалі залишаються невирішеними проблеми, пов'язані із забезпеченням ефективності банківських послуг. Низький рівень показників діяльності банківських установ на ринку банківських послуг для індивідуальних споживачів зумовлює необхідність проведення поглибленого аналізу факторів, які стимулюють або гальмують діяльність банків, розроблення нових концептуальних підходів щодо вдосконалення процесів забезпечення ефективності банківських послуг для фізичних осіб.

Вирішення цих завдань визначає актуальність теми і напрямів дисертаційного дослідження.

Зв'язок роботи з науковими програмами, планами, темами. Дисертаційну роботу виконано на кафедрі банківської справи Львівського банківського інституту Національного банку України і вона є складовою частиною науково-дослідних тем: „Роль малих та середніх банків у розвитку підприємництва регіону і держави в цілому” (номер державної реєстрації 0103U000693) та “Підвищення ефективності взаємодії банківського та

реального секторів економіки в умовах євроінтеграції та глобалізації” (номер державної реєстрації 0105U008982). Автором розроблено пропозиції щодо врахування якісних факторів у діяльності банків на ринку банківських послуг для фізичних осіб, які в синтезі з кількісними дають можливість точніше оцінити ефективність роботи банку загалом, і запропоновано модель аналізу якості взаємозв'язків між клієнтом та банківською установою, яка дає змогу посилити комунікаційні зв'язки на рівні „клієнт-банк”, поліпшити репутацію банківської установи, уникати конфліктів і розбіжностей між очікуваннями банку та сподіваннями клієнтів.

Мета і завдання дослідження. Метою дисертаційного дослідження є розроблення теоретичних положень і практичних рекомендацій щодо вдосконалення процесів забезпечення ефективності банківських послуг для фізичних осіб. Для досягнення мети дослідження було поставлено та вирішено такі завдання:

- уточнити визначення сутності банківської послуги та ринку банківських послуг;
- розвинути класифікацію банківських послуг на фінансовому ринку України;
- оцінити динаміку та перспективи розвитку національного ринку банківських послуг;
- обґрунтувати вибір критеріїв, які впливають на ефективність діяльності банківських установ на ринку банківських послуг для фізичних осіб;
- розробити методичні підходи щодо визначення економічної ефективності діяльності банківських установ на ринку послуг для фізичних осіб;
- обґрунтувати шляхи оптимізації стратегії банківських установ на ринку банківських послуг для фізичних осіб;
- удосконалити процеси забезпечення ефективності діяльності банківських установ на ринку банківських послуг для фізичних осіб.

Об'єктом дослідження є процеси забезпечення ефективності банківських послуг для фізичних осіб.

Предметом дослідження є теоретико-методичні засади вдосконалення процесів забезпечення ефективності банківських послуг для фізичних осіб.

Методи дослідження. Теоретичною та методичною основою дослідження слугують базові положення сучасної неокласичної економічної теорії, зокрема теорії фінансів, теорії грошей та грошового обігу.

У процесі виконання дисертаційної роботи для всебічного пізнання об'єкта дослідження застосовано методологію системного аналізу, що дозволило поєднати прогресивні здобутки класиків і сучасних дослідників теорії фінансів, банківської справи з особливостями розвитку фінансового сектора національної економіки. При цьому використано такі методи: порівняльного, ретроспективного, статистичного та просторового аналізу (для дослідження загальних закономірностей та особливостей оцінки ефективності банківських

послуг для фізичних осіб); соціологічного опитування та оцінок (для визначення конкурентної позиції банківських установ на ринку послуг для фізичних осіб); статичних оцінок (для вибору банком стратегії універсалізації або спеціалізації на ринку банківських послуг); економічного моделювання, математичної статистики та факторного аналізу (для розроблення комплексу рекомендацій щодо вдосконалення процесів забезпечення ефективності банківських послуг для фізичних осіб).

Інформаційною базою дослідження є статистичні матеріали Держкомстату України, звітні дані Міністерства фінансів України, Державної комісії з цінних паперів і фондового ринку, Національного банку України та інших банківських установ, законодавчі та нормативно-правові акти, що регулюють діяльність банківських установ і визначають правила функціонування національного ринку фінансових послуг, фахові літературні джерела, наукові публікації та монографічні дослідження вітчизняних і зарубіжних учених, веб-сайти Асоціації українських банків і вітчизняних банківських установ.

Наукова новизна одержаних результатів. Відповідно до мети і завдань проведеного дослідження одержано такі результати, що містять наукову новизну:

вперше:

обґрунтовано стратегію надання послуг спеціалізованими банківськими установами індивідуальним споживачам на основі розроблення моделі оцінки ефективності діяльності банківських установ на ринку банківських послуг із виокремленням кількісних і якісних факторів. Реалізація такої стратегії сприятиме розширенню можливостей споживачів в оцінці та виборі банку, а банкам – більш ефективно позиціонуватися на ринку;

удосконалено:

класифікацію банківських послуг шляхом доповнення переліку традиційних класифікаційних ознак поняттям комплексної банківської послуги, яка дозволить проводити оцінку ефективності роботи банківської установи з урахуванням параметрів заощадження тимчасово вільних ресурсів, розрахунково-касового обслуговування, можливістю здійснювати платежі та отримувати кредитні послуги;

визначення поняття „ринку банківських послуг” як сфери виникнення, забезпечення і реалізації специфічних відносин, пов’язаних зі створенням оптимальних умов для реалізації банківських послуг, що, на відміну від традиційних тлумачень, дає змогу мотивувати роль і значення ринку банківських послуг у розвитку й активізації діяльності банківської системи України;

отримали подальшого розвитку:

модель оцінки ефективності діяльності банківських установ на ринку банківських послуг для фізичних осіб із урахуванням ваги та впливу якісних факторів (конкурентоспроможності, якості обслуговування, цінової політики), реалізація якої дасть змогу банкам продуктивно використовувати власні нематеріальні конкурентні переваги;

концепція поділу банківських установ на універсальні та спеціалізовані шляхом виокремлення й обґрунтування чинників, що впливають на таке розмежування (неадекватне використання ресурсів; деформація децентралізованого управління; тривалість стадій життєвого циклу продуктів, що одночасно пропонуються на ринку; висока ризиковість). Її втілення забезпечить банку правильний вибір стратегії на вітчизняному ринку банківських послуг.

Практичне значення одержаних результатів полягає у використанні теоретичних і методологічних положень та практичних рекомендацій дисертаційної роботи для вдосконалення процесів забезпечення ефективності банківських послуг для фізичних осіб, що сприятиме поліпшенню фінансово-господарської діяльності українських банків.

Основні положення дисертаційного дослідження впроваджено в роботі таких державних структур та банківських установ:

- *Головне управління економіки Львівської обласної державної адміністрації* – заходи щодо активізації залучення коштів фізичних осіб і кредитування банками реального сектора економіки України; пропозиції щодо поділу банків на універсальні й спеціалізовані та обґрунтування збільшення кількості останніх для розвитку економіки регіону (довідка № 60-60-1-3436 від 31 жовтня 2006 р.);
- *Львівська філія відкритого акціонерного товариства “Мегабанк”* – пропозиції щодо формування стратегії банку на ринку банківських послуг для фізичних осіб (довідка № 692 від 8 грудня 2005 року);
- *Західна група регіонального управління акціонерного товариства „ПриватБанк”* – рекомендації щодо врахування якісних факторів (конкурентоспроможності, якості обслуговування, цінової політики) при оцінці ефективності діяльності банку на ринку послуг для фізичних осіб (довідка № 1/388 від 21.03.2006р.);
- сформовані в роботі висновки і пропозиції використовуються в навчальному процесі *Львівського банківського інституту Національного банку України* при підготовці та викладанні навчальних дисциплін: “Банківські операції”, “Аналіз банківської діяльності”, “Фінансовий менеджмент у банку” (довідка № 01-15/155 від 17 лютого 2006 року).

Особистий внесок здобувача. Дисертаційне дослідження є одноосібно виконаною роботою, в якій викладено авторський підхід до вдосконалення процесів забезпечення ефективності банківських послуг для фізичних осіб. Із наукових праць, опублікованих у співавторстві, у роботі використано лише ті ідеї та положення, які одержано автором самостійно.

Апробація результатів дисертації. Основні результати дослідження обговорювалися й отримали схвальні відгуки на п'яти міжнародних, двох всеукраїнських і п'яти міжвузівських науково-практичних конференціях, найвагомішими з яких є: V міжнародна наукова конференція студентів і молодих учених „Фінансовий і банківський менеджмент: досвід та проблеми” (2003 р., м. Донецьк); VI Всеукраїнська науково-практична конференція „Проблеми та перспективи розвитку банківської системи України” (2003 р., м.

Суми); Міжвузівська науково-практична конференція „Проблеми та перспективи розвитку фінансово-кредитної системи України” (2004 р., м. Львів); Міжвузівська науково-практична конференція студентів та молодих вчених „Проблеми формування та розвитку фінансово-кредитної системи України” (2004 р., м. Харків); Міжнародна науково-практична конференція „Обліково-аналітичні системи суб’єктів господарської діяльності в Україні” (2005 р., м. Львів); Міжнародна науково-практична конференція „Фінансово-кредитне стимулювання економічного зростання” (2005 р., м. Луцьк).

Публікації. За результатами проведеного дослідження опубліковано 16 наукових праць загальним обсягом 4,33 д. а., з яких 3 виконано у співавторстві. Із 15 одноосібних наукових статей обсягом 3,21 д. а. 8 наукових праць обсягом 2,34 д. а. опубліковано у фахових виданнях.

Обсяг і структура роботи. Дисертація складається зі вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел і додатків. Повний обсяг роботи становить 200 сторінок, що містить 18 таблиць і 67 рисунків (з них 3 таблиці і 2 рисунки займають 5 окремих сторінок), 5 додатків на 24 сторінках, список використаних джерел із 165 найменувань – на 11 сторінках.

ОСНОВНИЙ ЗМІСТ ДИСЕРТАЦІЇ

У **вступі** обґрунтовано актуальність теми дисертаційного дослідження, визначено мету, завдання, предмет і об’єкт дослідження, розкрито наукову новизну та практичне значення отриманих результатів.

Розділ 1 „Теоретичні основи дослідження ефективності діяльності ринку банківських послуг для фізичних осіб” присвячено дослідженню сутності банківських послуг, вивченню факторів, що впливають на діяльність банків на ринку послуг для фізичних осіб, узагальненню проблемних питань діяльності банків на ринку послуг для фізичних осіб.

Важливість побудови ефективних механізмів роботи банків із фізичними особами зумовлена всезростаючим значенням ринку банківських послуг для фізичних осіб у розвитку економіки України. Процеси забезпечення ефективності послуг для фізичних осіб на банківському ринку в роботі розглядаються як послідовне і безперервне виникнення нових банківських послуг на ринку, забезпечення їх виконання банківськими установами та поступове зникнення і заміна неактуальних банківських послуг новими та більш ефективними. Провідні дослідники вивчають ринок банківських послуг як частину ринку фінансових послуг. У дисертаційній роботі ринок банківських послуг трактується як сфера, де виникають і реалізуються відносини, пов’язані зі створенням оптимальних умов щодо залучення та ефективного розміщення тимчасово вільних ресурсів, з метою задоволення потреб клієнтів при проведенні банківських операцій та одержання банківського прибутку. Запропоноване визначення сприятиме розробленню пропозицій щодо вдосконалення процесів забезпечення ефективності банківських послуг для фізичних осіб. У зв’язку з цим у дисертації уточнено такі економічні поняття, як

„банківська послуга”, „банківська операція” та „банківський продукт”. Спільність цих категорій визначено тим, що кінцевою метою продажу банківського продукту і надання банківських послуг є вдосконалення та підвищення ефективності банківського підприємництва, результатом чого є залучення додаткових клієнтів і отримання прибутків. Відмінність зумовлена тим, що виробництво послуг може бути пов’язане з товаром, а може бути і не пов’язане з його матеріально-речовим станом. Банківська послуга може існувати окремо від банківського продукту, тобто поза сферою матеріального обміну. Доведено, що банківський продукт охоплює всю різноманітність дій на фінансовому ринку – як платіжних коштів і грошових операцій, що здійснюються банками за визначену плату за дорученням або в інтересах своїх клієнтів, так і надання послуг. У роботі банківську послугу визначено як діяльність з просування банківського продукту, пов’язану зі створенням оптимальних умов щодо залучення тимчасово вільних ресурсів, ефективним їх розміщенням з метою задоволення потреб клієнта при проведенні банківських операцій та одержання банківського прибутку.

Процес забезпечення ефективності банківських послуг для фізичних осіб залежить як від кількісних, так і якісних факторів, що впливають на діяльність банків, а саме: конкурентоспроможності банку, формування цінової політики на банківські послуги та якості банківських послуг, а також впливу партнерів, конкурентів та покупців. У цьому контексті запропоновано якісні фактори впливу на діяльність банківської установи (рис. 1).

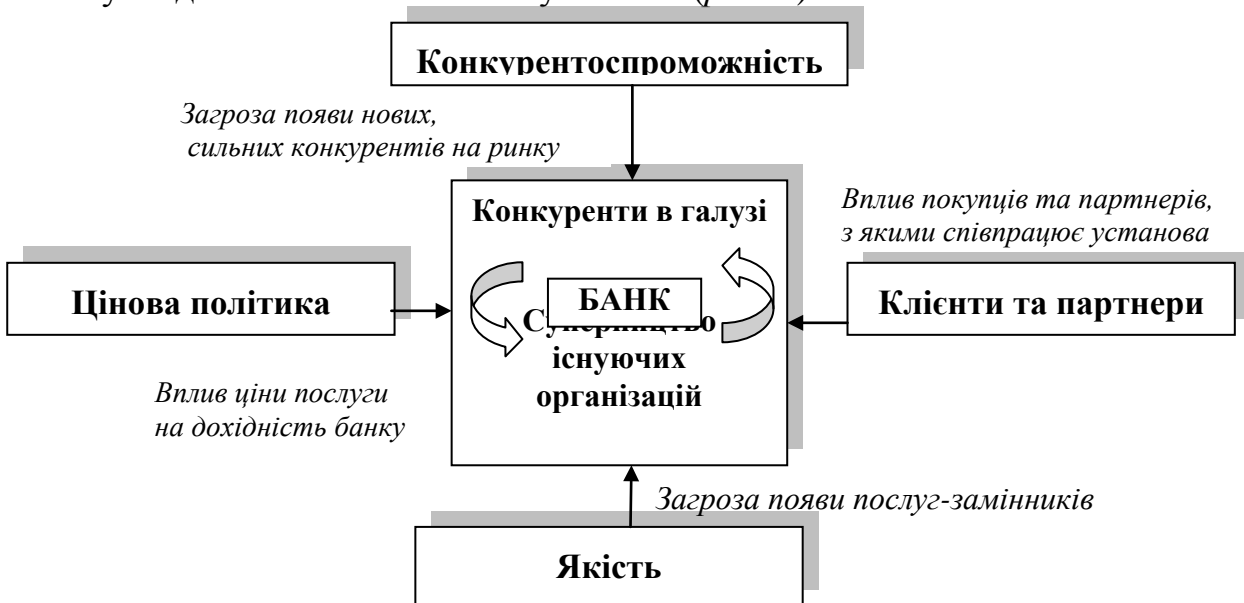


Рис. 1. Фактори, що впливають на ефективність роботи банківської установи

Аналіз особливостей діяльності банківських установ на ринку послуг для фізичних осіб показав, що ефективність їх роботи значною мірою залежить від тих послуг і продуктів, які пропонуються ним на ринку. Ґрунтовне вивчення чинних класифікацій банківських послуг дало змогу запропонувати власну класифікацію, яка суттєво відрізняється від існуючих та розглянутих у роботі, і

яка доповнена переліком класифікаційних ознак. У дисертації введено поняття комплексної банківської послуги, яка трактується як пакет або комплекс певних операцій і послуг, що можуть поєднувати: послуги заощадження тимчасово вільних ресурсів, розрахунково-касового обслуговування, можливість здійснювати платежі та отримувати кредитні послуги, послуги страхування та інші банківські продукти залежно від стратегії та позиції банку на ринку послуг для фізичних осіб.

Обґрунтовано, що залежно від послуг, які пропонує банківська установа на ринку, можна розглядати дві стратегії діяльності банків. Визначено, що банки обирають одну з двох стратегій, виходячи з можливостей та особливостей ринку, на якому вони працюють, а саме:

стратегію універсалізації (диверсифікації) – підхід, орієнтований на розширення спектру банківських послуг для задоволення всіх потреб клієнта. У такому банку обслуговування приватного капіталу – це лише один із сегментів його діяльності;

стратегію спеціалізації – чітко визначене спрямування банківської діяльності на обслуговування певного сегмента ринку. В основі такої стратегії лежить курс на підвищення якості послуг, що надаються.

Установлено, що використання стратегії диверсифікації в банківській діяльності характеризується певними позитивними та негативними ознаками. Головна небезпека пов'язана з неадекватним використанням ресурсів, а також із проблемами децентралізованого управління окремими напрямками діяльності банку. Банківські установи, що проводять на ринку стратегію диверсифікації, повинні визначати та враховувати величину оптимального співвідношення набору продуктів, які мають різну стадію життєвого циклу та одночасно перебувають на ринку (рис 2).

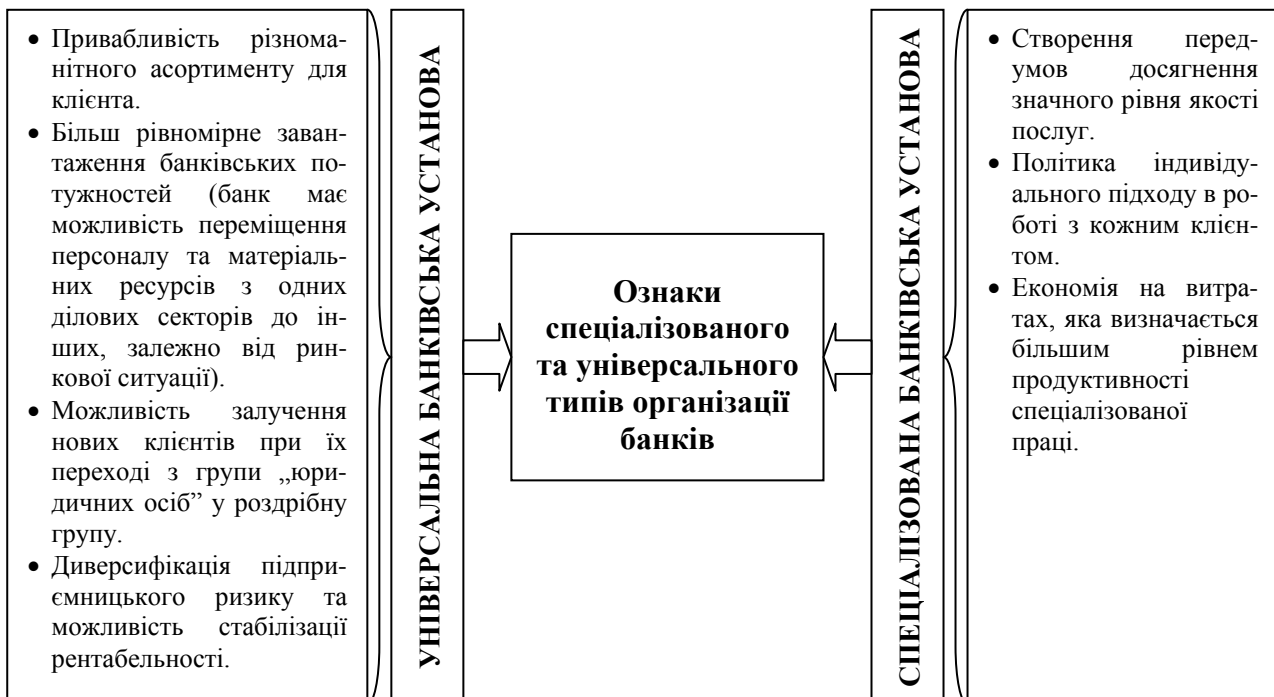


Рис. 2. Ознаки спеціалізованого та універсального типів організації банків

На протипагу універсализації, фокусування банку на певному виді діяльності також здатне забезпечити отримання значних дивідендів. Дослідженням установлено, що в Україні ринок спеціалізованих банківських установ знаходиться на стадії формування, тому вітчизняним банкам, з урахуванням економічної ситуації, вигідніше й ефективніше обирати стратегію диверсифікації, яка дає змогу компенсувати недоліки роботи з одним сегментом споживачів успіхами в роботі на інших сегментах ринку.

Обґрунтовано, що роль і значення вдосконалення процесів забезпечення ефективності банківських послуг у спеціалізованих банківських установах, які працюють із фізичними особами, впливає з особливостей функціонування вітчизняного ринку банківських послуг. Доведено, що залучення капіталів, які зосередилися на руках у фізичних осіб у готівковій формі, сприятиме подальшому розвитку як банківської системи зокрема, так і економіки загалом.

У розділі 2 „Аналіз стану та перспектив розвитку банківських послуг для фізичних осіб” проведено дослідження стану ринку банківських послуг для фізичних осіб у розрізі: загальної оцінки результатів діяльності банків на ринку банківських послуг для фізичних осіб, оцінки якості та умов обслуговування фізичних осіб у банківських установах і якісних характеристик послуг, аналізу конкурентоспроможності банків та їхньої цінової політики на ринку послуг для фізичних осіб.

У процесі проведеного аналізу виявлено проблемні місця в діяльності банків на ринку послуг для фізичних осіб та обґрунтовано механізми підвищення ефективності їх діяльності.

Аналіз стану ринку банківських послуг у розрізі залучення коштів від фізичних осіб показав:

- зацікавленість банків у збільшенні частки залучених коштів населення у своїх активах;
- зростання вкладів у національній валюті, що свідчить про зростання довіри громадян до національної грошової одиниці;
- збільшення частки строкових депозитів фізичних осіб.

Сума вкладів населення, залучених у банки, станом на 01.01.2006 р. становила 41 237 млн грн і за останні три роки збільшилася в 7,3 раза. Поліпшилася також їхня структура: частка строкових депозитів зросла на 5% порівняно з 2005 роком і в лютому 2006-го становила 75,4%. Більша частина з них – довгострокові, терміном понад один рік (2003 року їх частка становила 5,5%). Аналітичні дослідження ринку банківських послуг для фізичних осіб показали, що рівень довіри населення до банків в Україні значно нижчий, ніж у країнах із високорозвиненими ринковими економіками. Так, на початку 2005 року вклади населення в банках України становили приблизно 30% від сумарних зобов'язань, що в 1,5–2 рази менше, ніж у банках західних держав, де ця частка коливається на рівні 60–80%. Станом на 01.01.2006 р. спостерігалось зростання цього показника (до 40%), проте й надалі вклади населення не відіграють помітної ролі в розширенні кредитної бази банків.

Оцінка якості та умов обслуговування фізичних осіб у банківських установах та якісних характеристик послуг показала, що для клієнтів банківських установ – фізичних осіб найбільше значення мають такі характеристики: надійність банку (36%), швидкість обслуговування (21%), прийнятність процентних ставок (15%), ввічливість і привітність персоналу (13%), зручність приміщень (10%), розташування відділення близько до дому (5%). Проведена за п'ятибальною шкалою оцінка цих характеристик показала, що переважаюча кількість банківських установ не займається процесом формування системи управління якістю банківських послуг і пасивно ставиться до проблем формування якості банківських послуг.

У роботі зроблено висновок, що орієнтація політики якості на оцінку ступеня задоволеності клієнта якістю банківських послуг передбачає:

- обов'язкову ідентифікацію його очікувань, потреб і вимог;
- підвищення „чутливості” персоналу банку до цих вимог;
- налагодження комунікацій банку із зовнішнім середовищем;
- створення системи вимірювання ступеня задоволення клієнта від отриманих послуг.

Дослідження конкурентоспроможності вітчизняних банківських установ дозволило встановити, що на ринку банківських послуг для фізичних осіб склалась олігополістична ситуація, де лідируючі позиції вже кілька років поспіль утримує 17 банківських установ, частка ринку яких станом на 01.01.2006 року становила 77%. Лідером в обслуговуванні фізичних осіб є ЗАТ „ПриватБанк”, АКБ „Промінвестбанк” та АППБ „Аваль”, які займають, відповідно, друге та третє місця в рейтингу. Загалом структура банків-лідерів на ринку банківських послуг для фізичних осіб є незмінною. Відзначене в роботі скорочення ринкової частки ВАТ „Державний ощадний банк”, що може в майбутньому призвести до втрати ним лідерських позицій, та приріст ринкової частки банків ВАТ „Надра” і АКБ „Укрсиббанк”, які можуть викликати зміну ситуації на ринку. Найбільш привабливими банками респонденти вважають ЗАТ „ПриватБанк” (19,8%), банк АППБ „Аваль” (18,6%), АКБ „Промінвестбанк” (4,7%), АКБ СР „Укрсоцбанк” (4,4%), АКБ „Правекс-банк” (2,5%).

Для об'єктивного оцінювання конкурентної позиції та переваг банківської установи на ринку банківських послуг у роботі обґрунтовано необхідність запровадження системи формування, підтримки та відтворення інтелектуального потенціалу (сукупності знань і умінь персоналу банку). Саме інтелектуальний потенціал визначає конкурентні переваги банку, дозволяє розробити ефективну стратегію його поведінки на ринку банківських послуг і забезпечує прийняття ефективних управлінських рішень, збір, аналіз та опрацювання інформації.

Оцінка цінової політики банків на ринку банківських послуг для фізичних осіб показала, що як на кредитному, так і на депозитному ринках в Україні рівень міжбанківської конкуренції визначається виключно пропозицією, тобто діє ринок продавця.

Упродовж 2000–2006 років середня вартість депозитів і кредитів для індивідуальних клієнтів залишалася доволі стабільною, із чітким повільним зростанням процентних ставок за депозитами та здешевленням кредитних коштів для фізичних осіб. Водночас спостерігалася значна залежність зміни процентних ставок від політичної ситуації у країні, що є негативним фактором і не сприяє стабільному нарощуванню обсягів операцій, які проводяться із фізичними особами.

Проведений аналіз якісних та кількісних параметрів банківського кредитування в Україні засвідчив, що на сучасному етапі банківська стратегія значною мірою зорієнтована на короткостроковий фінансовий ринок (довгострокові кредитні вкладення банків є дешевшими, ніж короткострокові). На 01.01.2006 р. питома вага короткострокових кредитів у кредитному портфелі банків України становила 55%.

На відміну від ціни банківських кредитів, структура якої є досить багатостатейною (вартість залучених ресурсів, ризик, інфляція, побічні витрати тощо), привабливість тих чи інших строкових депозитів для банків значною мірою віддзеркалена їхньою ціновою політикою. При цьому амплітуда коливань ціни депозитів не завжди може бути свідченням того чи іншого рівня міжбанківської конкуренції за депозитні ресурси. Потреби різних банків у додатковій ліквідності не однакові, але основним джерелом їх доходів є кредитування. У дослідженні доведено, що на кредитному ринку саме мінімальна цінова динаміка позичкових ресурсів виконує роль важливого індикатора високої конкуренції серед банків.

У розділі 3 „Шляхи оптимізації політики банків на ринку банківських послуг для фізичних осіб” удосконалено механізм оцінки ефективності надання банківських послуг для фізичних осіб шляхом визначення впливу якісних і кількісних факторів на процеси забезпечення ефективності послуг для фізичних осіб у банківських установах, запропоновано та обґрунтовано формування маркетингової стратегії надання послуг для фізичних осіб банківськими установами.

У дисертації доведено, що механізм удосконалення процесів забезпечення ефективності банківських послуг для фізичних осіб повинен ураховувати вплив якісних і кількісних факторів на роботу банківської установи та можливість підвищення її ефективності шляхом зміни стратегії банківської установи на ринку послуг для фізичних осіб.

Проведене в роботі дослідження дозволило сформулювати дві групи факторів (кількісних: фінансові ресурси, активи, трудові ресурси та якісних: конкурентоспроможність банківських послуг, якість обслуговування, цінова політика), які суттєво впливають на фінансовий результат діяльності банківських установ на ринку послуг для фізичних осіб (рис. 3).

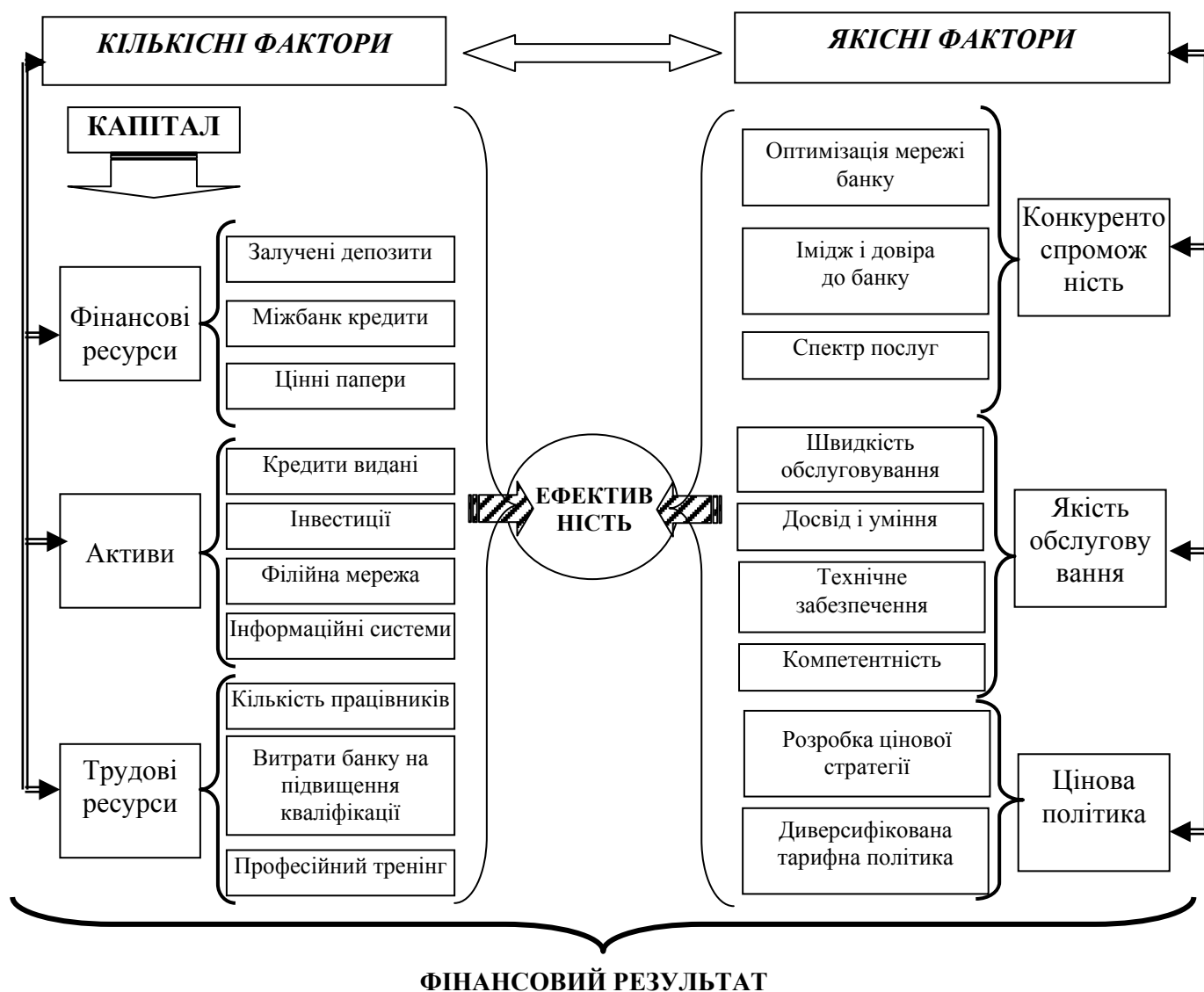


Рис. 3. Модель впливу кількісних та якісних факторів на процеси забезпечення ефективності банківських послуг для фізичних осіб

Процес оцінки впливу цих факторів на діяльність банківських установ методом *k*-середніх кластерного аналізу дозволив розділити досліджувану групу банків (опрацьовано дані тридцяти банківських установ, що працюють на ринку банківських послуг для фізичних осіб і належать до 1–4 груп, згідно із Класифікацією Національного банку України) на три групи. Таке групування дозволило виявити закономірності та визначити особливості впливу досліджуваних факторів на діяльність банків у кожній групі. Окрему групу становить ВАТ „Державний ощадний банк”, що пояснюється його особливим становищем в українській банківській системі: залежністю від держави, великою мережею філій та відділень, значним відсотком пенсіонерів серед клієнтів.

Оскільки абсолютні показники не дають повних уявлень про ефективність діяльності банку, то для аналізу використовувалися відносні показники, приведені до розміру власного капіталу банку. Відповідні змінні були позначені так:

- *rkfo* – відношення суми залучених коштів від фізичних осіб до розміру власного капіталу банку;
- *pfo* – середньозважена процентна ставка за депозитами фізичних осіб (у річному обчисленні, %);
- *rskfo* – відношення суми кредитів, виданих фізичним особам до розміру власного капіталу банку;
- *rmb* – відносний показник величини мережі банків;
- *rnp* – відносний показник витрат на навчання персоналу;
- *rkjo* – відношення суми залучених коштів від юридичних осіб до розміру власного капіталу банку;
- *pjo* – середньозважена процентна ставка за кредитами юридичних осіб (без урахування овердрафту, %);
- *rskjo* – відношення суми кредитів, виданих юридичним особам, до розміру власного капіталу банку;
- *rsmbk* – відношення суми виданих міжбанківських кредитів до розміру власного капіталу банку;
- *rsp* – відношення величини витрат на придбання цінних паперів до розміру власного капіталу банку;
- *rrez* – відносний фінансовий результат.

Проведений у роботі методом головних компонент багатофакторний статистичний аналіз впливу перелічених вище ознак на ефективність роботи банку дозволив виділити п'ять латентних факторів, які пояснюють понад 80% дисперсії вхідних даних. Матрицю факторних навантажень наведено в *табл. 1*.

Таблиця 1

Матриця факторних навантажень

	1 Фактор, що показує вплив депо- зитів фізичних осіб, розширення банківської мережі та купівлі ЦП на фінансовий результат	2 Фактор, що показує вплив депо- зитів юридич- них осіб та міжбанківськ их кредитів на фінансовий результат	3 Фактор, що показує вплив середньозважено ї % ставки за депозитами фізичних осіб та суми кредитів фізичних осіб на фінансовий результат	4 Фактор, що показує вплив середньозважен ої % ставки за кредитами юридичних осіб на фінансовий результат	5 Фактор, що показує вплив кредитів юридичних осіб на фінансовий результат
<i>pfo</i>	-0,236	0,163	0,624*	-0,275	0,433
<i>pjo</i>	-0,018	0,094	-0,173	0,864*	0,073
<i>rkfo</i>	0,882*	-0,070	0,324	0,128	0,085
<i>rskfo</i>	0,309	0,048	0,780*	-0,070	-0,332
<i>rmb</i>	0,942*	-0,023	-0,013	-0,066	-0,128
<i>rnp</i>	-0,167	-0,001	0,552	0,576	0,196
<i>rkjo</i>	-0,063	0,879*	0,026	-0,117	0,171
<i>rskjo</i>	-0,040	0,063	-0,035	0,140	0,953*
<i>rsm</i>	0,070	0,844*	0,056	0,139	-0,006

<i>bk</i>					
<i>rcp</i>	0,896*	-0,026	-0,190	-0,199	-0,101
<i>rrez</i>	-0,384	0,578	0,063	0,421	-0,174

* групи змінних, що визначаються даним фактором.

Визначено, що між відносним фінансовим результатом і другим фактором (показує вплив депозитів юридичних осіб та міжбанківських кредитів) і четвертим факторами (показує вплив середньозваженої процентної ставки за кредитами юридичних осіб) існує прямий кореляційний зв'язок, а між відносним фінансовим результатом і першим фактором (показує вплив депозитів фізичних осіб, розширення банківської мережі та купівлі цінних паперів) – є зворотний кореляційний зв'язок. Це означає, що збільшення відносного показника залучених коштів фізичних осіб, розширення мережі банку, збільшення коштів на придбання цінних паперів знижує фінансову результативність роботи банку. В той же час збільшення залучених коштів юридичних осіб поліпшує фінансовий результат його роботи. Така ситуація вказує на слабку та нерациональну стратегічну позицію банківських установ на ринку послуг для фізичних осіб, що спричинює зниження фінансових результатів при збільшенні показника залучених коштів фізичних осіб.

Розподіл досліджуваної групи банків на дві підгрупи дав можливість методами нелінійного наближення побудувати кусково-лінійну регресійну модель залежності фінансового результату діяльності банків від досліджуваних змінних, яка задається співвідношенням:

$$rrez = \begin{cases} -0,0002 + 0,0087 pfo - 0,0014 pjo - 0,0077 rkfo - 0,0019 rskfo - 0,0022 rmb + 0,0067 rnp + \\ + 0,0007 rkjo - 0,0026 rskjo + 0,0392 rsmbk + 0,0152 rcp, & \text{якщо } rrez < 0,0782, \\ 0,8411 + 0,0712 pfo - 0,0699 pjo + 0,0440 rkfo + 0,0059 rskfo - 0,3114 rmb + 0,0438 rnp - \\ - 0,0334 rkjo - 0,0670 rskjo + 0,1174 rsmbk + 0,4202 rcp, & \text{якщо } rrez > 0,0782. \end{cases}$$

Ця модель статистично пояснює 98,3% дисперсії відносно фінансового результату (*rrez*). Залишки репрезентативної регресійної моделі мають нормальний розподіл, а їх графік наведено на *рис.4*.

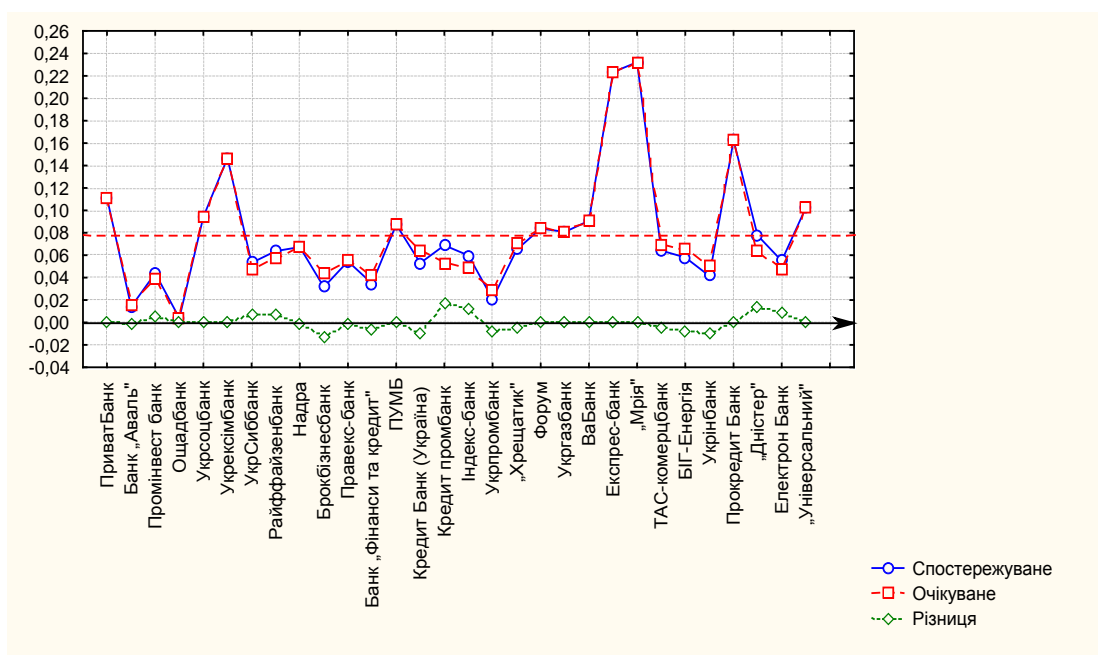


Рис. 4. Графік залишків регресійної моделі

Отримані у процесі моделювання дані доводять, що банки з нижчим фінансовим результатом (а це, як правило, банки з більшим власним капіталом) менш чутливі до змін розглянутих факторів. Коефіцієнти біля більшості змінних у регресійному рівнянні для цієї групи банків майже на порядок нижчі, порівняно з іншою.

Для банків із меншим власним капіталом характерне зростання ефективності за рахунок збільшення коштів, залучених від фізичних осіб. Разом із тим збільшення коштів, залучених від юридичних осіб, зменшує фінансовий результат. Істотним фактором поліпшення ефективності цих банків є підвищення кваліфікації персоналу.

Ураховуючи дані проведеного аналізу та особливості маркетингової діяльності банків, що працюють на ринку банківських послуг для фізичних осіб, у роботі запропоновано 7-етапну схему впровадження маркетингової стратегії, спрямованої на досягнення максимально можливого ефекту від діяльності банківської установи на ринку банківських послуг для фізичних осіб (Рис. 5).



2. Для теоретичного обґрунтування, проведення аналізу та розроблення рекомендацій у роботі „ринок банківських послуг” трактується як сфера, де

виникають і реалізуються відносини, пов'язані зі створенням оптимальних умов щодо залучення і ефективного розміщення тимчасово вільних ресурсів, з метою задоволення потреб клієнтів при проведенні банківських операцій та одержання банківського прибутку.

Беручи до уваги неоднозначність і багатоваріантність тлумачень „банківська послуга”, „банківська операція” та „банківський продукт”, у роботі доведено, що банківська операція є сукупністю взаємозалежних дій банку для вирішення єдиного завдання – досягнення максимального економічного результату. Банківська послуга виконує визначені супровідні функції до банківських операцій, робить їх більш зручними для банку або клієнта, створює передумови для досягнення бажаного результату з найменшими витратами і найбільшою вигодою та може поєднувати в собі кілька банківських операцій.

3. Аналіз функціонування вітчизняних банківських установ дозволив стверджувати, що цей етап розвитку ринку банківських послуг в Україні вимагає створення спеціалізованих банків, робота яких цілком або частково буде спрямована на обслуговування ринку фізичних осіб. У дисертації визначено переваги такого виду банківської діяльності, які полягають у: створенні передумов досягнення значного рівня якості послуг; політиці індивідуального підходу в роботі з кожним клієнтом; економії на витратах, яка визначається більшим рівнем продуктивності спеціалізованої праці.

4. Проведено аналіз ринку послуг для фізичних осіб на основі розробленої моделі факторів, що впливають на ефективність роботи банківської установи. Визначено, що вдосконаленню процесів забезпечення ефективності банківських послуг для фізичних осіб не надається належного значення. Результатом цього є недостатньо високі темпи зростання частки коштів фізичних осіб у банках і, як наслідок, недостатньо високі темпи розвитку ринку банківських кредитів для фізичних осіб.

Дослідження особливостей роботи банківських установ на ринку банківських послуг щодо оцінки якісних факторів впливу свідчить, що здебільшого банки не мають персоніфікованої моделі розвитку та відповідної їй концепції управління. Окрім того, більшість банків не займається системним аналізом, діагностикою та прогнозуванням своєї діяльності, що призвело до створення олігополістичної ситуації на ринку банківських послуг.

5. Сформовано та обґрунтовано комплексну модель факторів (кількісних та якісних), що впливають на вдосконалення процесів забезпечення ефективності роботи банківської установи на ринку банківських послуг для фізичних осіб. До таких факторів віднесено: кількісні (фінансові ресурси, активи, людські ресурси) та якісні (конкурентоспроможність, якість обслуговування, цінова політика). Запропонована комплексна модель дозволяє визначити пріоритетність факторів, відображає їхню взаємозалежність і двосторонній вплив на фінансовий результат роботи банку, встановлює їх раціональні співвідношення і підвищує обґрунтованість розподілу складових (якісних характеристик) ефективності.

6. За допомогою економіко-математичних методів шляхом кластеризації з використанням матриці евклідових відстаней за виділеними факторами

побудовано ієрархічне дерево, що дало підстави розбити досліджувану сукупність банків на три групи. Для більш детального аналізу впливу якісних та кількісних факторів на ефективність роботи банку проведено багатофакторний статистичний аналіз даних. Методом головних компонент виділено п'ять латентних факторів, які пояснюють понад 80% дисперсії вхідних даних.

Експериментальним шляхом встановлено, що на підвищення фінансового результату фактично не впливає перший загальний фактор (показує вплив депозитів фізичних осіб, розширення банківської мережі та купівлі цінних паперів), який спричинює незначне зменшення фінансового результату в разі збільшення процентних ставок за депозитами фізичних осіб та кредитами юридичних осіб. Другий фактор (показує вплив депозитів юридичних осіб та міжбанківських кредитів), який зумовлює суттєве зростання відносного фінансового результату, є оптимальною стратегією поведінки банківських установ на ринку банківських послуг для юридичних осіб. Вплив середньозваженої процентної ставки за кредитами юридичних осіб (четвертий характерний фактор) показує, що на збільшення фінансового результату банківської установи суттєво впливає величина витрат на навчання та підвищення кваліфікації персоналу. Цей показник є вагомим у банківській політиці на ринку послуг як фізичних, так і юридичних осіб.

7. Побудовано кусково-лінійну регресійну модель залежності фінансового результату діяльності банків від досліджуваних відносних змінних. Аналіз моделі показує, що банки з нижчим фінансовим результатом (а це здебільшого банки з більшим власним капіталом) менш чутливі до змін розглянутих факторів, про що свідчать коефіцієнти біля більшості змінних у регресійному рівнянні, які для цієї групи практично на порядок нижчі, порівняно з іншою.

Для банків із меншим власним капіталом характерним є зростання ефективності за рахунок збільшення коштів, залучених від фізичних осіб. У той же час збільшення коштів, залучених від юридичних осіб, зменшує їх фінансовий результат. Істотним фактором поліпшення ефективності діяльності цих банків на ринку послуг для фізичних осіб є підвищення кваліфікації персоналу.

8. Запропоновано і обґрунтовано значення та особливості застосування цільової маркетингової стратегії вдосконалення процесів забезпечення ефективності банківських установ, що увійшли до кластеру, який отримуватиме максимальний дохід при обслуговуванні фізичних осіб. З цією метою запропоновано семиетапну схему впровадження маркетингової стратегії, реалізація якої сприятиме досягненню максимально можливого ефекту від діяльності банківської установи на ринку банківських послуг для фізичних осіб.

СПИСОК ОПУБЛІКОВАНИХ ПРАЦЬ ЗА ТЕМОЮ ДИСЕРТАЦІЇ

У фахових виданнях:

1. Білик О.І. Вплив управління банківськими послугами на ефективність діяльності банку // Соціально-економічні дослідження в перехідний період. Інноваційний розвиток економіки: Зб. наук. пр. Інституту регіональних досліджень НАН України. – Львів: Інститут регіональних досліджень НАН України, 2003. – Вип. VI. – Ч. 3. – С. 11–20. – 0,4 д. а.
2. Білик О.І. Деякі аспекти структуризації банківського сектору України // Обліково-аналітичні системи суб'єктів господарської діяльності в Україні: Наук. зб. Львів. нац. ун-ту ім. Івана Франка. – Львів: Інтерко, 2005. – С. 318–323. – 0,21 д. а.
3. Білик О.І. Аналіз основних тенденцій розвитку ринку банківських послуг для фізичних осіб // Культура народів Причорномор'я. - 2005. – № 61. – С. 29–34. – 0,26 д. а.
4. Білик О.І. Маркетингова стратегія банку при впровадженні нових банківських послуг // Регіональна економіка. – 2003. – № 4. – С. 127–134. – 0,3 д. а.
5. Білик О.І. Основні принципи формування заощаджень в Україні // Вісник Української академії банківської справи НБУ. – 2004. – № 2 (17). – С. 31–37. – 0,3 д. а.
6. Білик О.І. Якість банківських послуг: сутність та значення // Регіональна економіка. – 2005. – № 1. – С. 120–127. – 0,3 д. а.
7. Білик О.І., Слобода Л.Я. Перспективи розвитку інноваційних процесів на ринку банківських послуг з урахуванням ризиків // Проблеми і перспективи розвитку банківської системи України: Зб. наук. праць Української академії банківської справи НБУ. – Суми: ВВП „Міря-1” ЛТД – УАБС, 2004. – Т. 9. – С. 291–927. – 0,25 д. а. (особистий внесок автора – аналіз ринку банківських послуг та пропозиції щодо шляхів поліпшення діяльності банків на цьому ринку – 0,14 д. а.).
8. Білик О.І., Бабенко В.В. Аналіз ефективності діяльності банківських установ на основі кусково-лінійної регресійної моделі // Вісник НБУ. – 2005. – № 10. – С. 60–65 (особистий внесок автора – розробка пропозицій щодо вдосконалення процесу ефективності діяльності банківських установ із використанням кусково-лінійної регресійної моделі – 0,42 д. а.)

В інших виданнях:

9. Білик О.І. Аналіз проблем та особливостей розвитку ринку банківських послуг для фізичних осіб в Україні // Проблеми та перспективи розвитку фінансово-кредитної системи України: Збірник наукових праць. – Львів, 2004. – С. 6–10.
10. Білик О.І. Перспективи та проблеми розвитку ринку банківських послуг для фізичних осіб // Проблеми развития финансовой системы Украины и Крыма: Сб. трудов межвузовской науч.-практ. конф. аспирантов и студентов, г. Симферополь, 2004. – Симферополь: Изд. МОО “Центр стабилизации”, 2004. – С. 51–53.
11. Білик О.І., Табачук Г.П. Сучасні тенденції розвитку банківських послуг закордоном // Розвиток підприємницької діяльності в Україні: історія та

- сьогодення: Матеріали 2-ї Міжнародної наукової конференції, Тернопіль, 10–11 червня 2004 р. – Тернопіль, 2004. – С. 137–139. (*особистий внесок автора – аналіз ефективності діяльності спеціалізованих банківських установ*)
12. Білик О.І. Управління банківськими послугами у системі банківського менеджменту // Фінансовий і банківський менеджмент: досвід та проблеми. Тези доповідей і виступів V міжнародної конференції студентів і молодих вчених / Заг. ред. д-ра екон. наук, проф. П.В. Єгорова. – Донецьк: ТОВ „Юго-восток, Лтд”, 2003 – с.152–153.
 13. Білик О.І. Вплив управління банківськими послугами на ефективність роботи банку // Матеріали 2-ї Всеукраїнської наукової конференції з фінансового аналізу студентів та аспірантів. Львів, 12–14 травня 2003 року. – Львів, 2003. – с. 19–23.
 14. Білик О.І. Проблеми забезпечення ефективності діяльності ринку банківських послуг // Проблемы развития финансовой системы Украины: Сб. трудов межвузовской науч.-практ. конф. аспирантов и студентов, г. Симферополь, 2005. – Симферополь: Изд. МОО “Центр стабилизации” 2005. – С. 47–48.
 15. Білик О.І. Обґрунтування напрямів вдосконалення механізму оцінки ефективності роботи банківських установ на фінансовому ринку // Розвиток фінансово-кредитної системи України: здобутки, проблеми, перспективи: Тези доповідей 1-ї Всеукраїнської науково-практичної конференції аспірантів та молодих вчених, 21–22 вересня 2005 року / Відп. за вип.. А.Я. Кузнецова. – Львів: ЛБІ НБУ, 2005. – С. 30–32.
 16. Білик О.І. Аналіз основних елементів управління ціноутворенням в банківських установах // Фінансово-кредитне стимулювання економічного зростання: Матеріали міжнар. наук.-практ. конф.: Тези доп. (3–5 червня 2005 р.) / Відп. ред. Р. А. Слав’юк. – Луцьк: РВВ „Вежа” Волин. держ. ун-ту ім. Лесі Українки, 2005. – С. 541–543.

АНОТАЦІЯ

Білик О.І. Удосконалення процесів забезпечення ефективності банківських послуг для фізичних осіб. – Рукопис.

Дисертація на здобуття наукового ступеня кандидата економічних наук за спеціальністю 08.04.01 – Фінанси, грошовий обіг і кредит / Інститут регіональних досліджень НАН України. Львів, 2006.

Дисертаційну роботу присвячено дослідженню вдосконалення процесів забезпечення ефективності банківських послуг для фізичних осіб.

У роботі обґрунтовано поняття та економічну сутність ринку банківських послуг. Особливу увагу приділено дослідженню відмінностей між поняттями „банківська послуга”, „банківська операція” та „банківський продукт”.

Доведено необхідність функціонування на ринку банківських послуг як універсальних, так і спеціалізованих банківських установ. Проведено дослідження вітчизняного ринку банківських послуг для фізичних осіб та виявлено принципи залежності ефективності роботи банківських установ від якісних факторів впливу.

Розроблено авторську модель оцінки ефективності діяльності банківських установ на ринку банківських послуг для фізичних осіб із урахуванням ваги та впливу якісних факторів (конкурентоспроможності, якості обслуговування, цінової політики), реалізація якої дасть змогу банкам продуктивно використовувати власні нематеріальні конкурентні переваги та сприятиме вдосконаленню процесів забезпечення ефективності банківських послуг для фізичних осіб.

Ключові слова: банківська послуга, ринок банківських послуг, якість банківських послуг, конкурентоспроможність, цінова стратегія, універсальна банківська установа, спеціалізована банківська установа

АННОТАЦИЯ

Билык О.И. Усовершенствование процессов обеспечения эффективности банковских услуг для физических лиц.

Диссертация на соискание ученой степени кандидата экономических наук по специальности 08.04.01 – Финансы, денежное обращение и кредит. / Институт региональных исследований НАН Украины. – Львов, 2006.

Диссертационная работа содержит рекомендации и предложения по вопросам усовершенствования процессов обеспечения эффективности банковских услуг для физических лиц.

В диссертации исследованы понятия и уточнена экономическая сущность терминов “банковская услуга”, “банковская операция” и “банковский продукт”. С целью изучения существующих услуг на банковском рынке предложено добавить в классификацию категорию комплексной банковской услуги, которая объединяет в себе сберегательную и кредитную функции, расчетно-кассовое обслуживание, страхование, возможность получения расчетной или кредитной пластиковой карты и других банковских услуг по желанию банка – эмитента услуги.

Анализ предлагаемых банками услуг дал возможность обосновать выбор банковской стратегии: универсализации или специализации. Изучение актуальности специализации банковской деятельности для отечественного рынка показало, что развитие сети специализированных банков стимулирует поступления средств из частного сектора в банковскую отрасль, что положительно влияет на развитие экономики региона и страны в целом.

Обосновано, что среди разнообразных факторов, влияющих на деятельность банков на рынке услуг, важную роль выполняют качественные факторы. Предложенная система оценки позволяет руководству определять не только текущее положение учреждения на рынке, но и потенциал его работы в будущем. Сделан вывод, что для комплексной оценки банковской деятельности руководству банков необходимо принимать во внимание не только количественные показатели работы финансового учреждения, но также и качественные. Обосновываясь на сделанных заключениях, предложена модель оценки эффективности деятельности банковских учреждений на рынке услуг для частного сектора, учитывающая количественные факторы, реализация которой предоставит возможность банкам эффективнее использовать свое нематериальное конкурентное преимущество.

Изучение международного и национального опыта позволило разработать модель оценки эффективности деятельности банковских учреждений на рынке услуг для физических лиц, которая включает количественные (финансовые ресурсы, капитал, активы, трудовые ресурсы) и качественные (конкурентоспособность банковской услуги и обслуживания банка, качество банковской услуги, ценовую

политику банка) факторы. Реализация такой стратегии способствует совершенствованию процессов обеспечения эффективности банковских услуг для физических лиц, поскольку позволит банкам выгоднее позиционировать себя на рынке, предупреждая возможное негативное влияние внешней среды и внутреннего климата.

Ключевые слова: банковская услуга, рынок банковских услуг, качество банковских услуг, конкурентоспособность, ценовая стратегия, универсальный банк, специализированный банк.

ANNOTATION

Bilyk O.I. Improvement of Processes of Maintenance of Efficiency of Bank Services for Physical Persons - manuscript

The dissertation on competition of a scientific degree of the candidate of economic sciences on a speciality 08.04.01 - The finance, monetary circulation and the credit / Institute of the regional researches NAS of Ukraine. – Lvov, 2006.

Dissertational work contains recommendations and offers on questions of improvement of processes of maintenance of efficiency of bank services for physical persons.

In the dissertation concepts are investigated and the economic essence of “bank service”, “bank operation” and “bank product” is specified. With the purpose of studying existing services in the bank market it is offered to add in classification a category of “complex bank service” which unites in itself savings and credit function, insurance, an opportunity of reception of a settlement or credit plastic card and other bank services on a choice of the bank – emitter of service.

The analysis of services offered by banks has enabled to offer two kinds of bank strategy in work: universal activity and specialization. Studying of urgency of specialization of bank activity for our market has shown, that development of such sector would allow to make active having come savings from a private sector in bank branch. That in significant accompanies activization of development of economy of region and the country as a whole.

Position according to which improvement of processes of maintenance of efficiency of services in banks cannot occur if banks will take in calculation only quantity indicators of the work is proved. It is revealed, that among various factors of banks influencing activity in the market of services the important role is carried out with qualitative factors. The offered system of estimation allows a management to define not only the current position of establishment in the market, but also potential of its work in the future.

Keywords: bank service, the market of bank services, quality of bank services, competitiveness, price strategy, the universal bank, the specialized bank.