

В. О. Атаманенко

студ. IV курсу

спеціальність «Фінанси, банківська справа та страхування»

Науковий керівник: к.е.н., доц. Н. В. Захарченко

МОДЕЛЬ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ БАНКІВСЬКИХ ПОСЛУГ

Становлення та розвиток ринкових відносин визначає ряд першочергових стратегічних завдань діяльності вітчизняних банків, оскільки ефективно діюча банківська система є рушійною силою економічних перетворень, зі створенням та розвитком якої пов'язане і формування ринку банківських послуг. Сучасні тенденції розвитку національної економіки відображають процес переходу від екстенсивного до інтенсивного розвитку банківської системи, зокрема, усе більше розширення сфер діяльності банків. Це пов'язано зі зростаючим рівнем конкурентної боротьби між банками, а також посиленням ролі небанківських посередників фінансового ринку. Пошук нових джерел залучення ресурсів та сфер застосування капіталів визначає об'єктивну необхідність активного становлення й розвитку такого важливого сегменту фінансового ринку, як ринок банківських послуг. Відповідно, саме для цього кожен банк має вміти управляти такою характеристикою роботи банку як якість банківських послуг.

Вивченням проблем розвитку банківських продуктів займалися багато відомих вітчизняних та зарубіжних вчених, таких як О. Дзюблюк, К. Р. Макконнелл, О. Гриценко, Л. Примостка, Н. М. Абдикеев, Р. Шиллер та ін.

Поняття «якість банківської послуги» є доволі складним з точки зору розуміння та визначення. Дане поняття є абстрактним, зважаючи на специфічні характеристики банківської послуги. Досліджуючи маркетингову літературу, можна виділити наступні визначення якості послуги: підтвердження (або ні) очікувань споживача послуги; різниця між очікуваннями та сприйняттям споживачів [3]. Відповідно, якість банківської послуги значно залежить від процесу порівняння споживачів своїх очікувань якості банківської послуги до та в момент її споживання.

Таким чином, досить важливим для банку є процес контролю та управління якістю банківських послуг. Даний процес дозволяє банку пристосовуватись до зовнішніх змін на ринку банківських послуг, до бажання клієнтів, до позицій конкурентних установ і т. п. Спостерігаючи за сучасними тенденціями, що склалися у бан-

ківській сфері, можна сказати, що питання управління якістю банківських послуг є доволі актуальним.

В процес управління якістю банківських послуг запропоновано включити наступні етапи:

- 1) проведення оцінювання якості банківських послуг комерційного банку та отримання підсумкової оцінки;
- 2) аналіз показників ефективності роботи банку, що відображають його діяльність з впровадження основних типів послуг;
- 3) формування моделі управління якістю послуг комерційного банку [4].

У такий спосіб, особа, що приймає рішення, перш за все проводить оцінювання якості банківських послуг. Отримуючи підсумкову оцінку працівники банку мають можливість прослідкувати за ставленням клієнтів до банківської послуги. При проведенні аналізу не лише оцінки, а й основних показників ефективності роботи банку, банк матиме змогу прийняти рішення стосовно зміни та (або) вдосконалення тих чи інших параметрів банківської послуги. Відповідно, чим вищою є оцінка якості банківських послуг клієнтом, тим ширшою будуть клієнтська база та задоволеність клієнтів, а, відповідно, і вищими показники ефективності роботи банку [1].

Таким чином, модель управління якістю банківських послуг може бути застосована для тих видів операцій, які за Законом України «Про банки та банківську діяльність» визначені як основні типи операцій, що проводяться банками, а саме: залучення у вклади (депозити) коштів та банківських металів від необмеженого кола юридичних і фізичних осіб; відкриття та ведення поточних (кореспондентських) рахунків клієнтів, у тому числі у банківських металах; розміщення залучених у вклади (депозити), у тому числі на поточні рахунки, коштів та банківських металів від свого імені, на власних умовах та на власний ризик [2].

Отримавши інструмент для вимірювання задоволеності клієнтів, ефективно побудувавши системну роботу зі зверненнями клієнтів і постійно вдосконалюючи бізнес-процеси, банк вирішує кілька важливих стратегічних завдань: 1) збільшення конкурентоспособності банківських продуктів; 2) виявлення потреб клієнтів; 3) усвідомлення тенденцій розвитку банківських послуг та розуміння майбутніх потреб клієнтів; 4) збільшення повторних продаж; 5) збільшення рівня задоволення клієнтів. Ефективність моделі управління якістю банківських послуг багато в чому залежить від комплексного підходу при її формуванні, обліку довгострокової перспективи реалізації, орієнтації на стандарти якості та постійної оптимізації.

Список використаної літератури

1. Шевцова М.Ю. Ринок банківських послуг: динаміка розвитку та сегментації [Електронний ресурс] / М.Ю. Шевцова, Ю.О. Солодовник. – Режим доступу: http://www.vestnikdnu.com.ua/archive/201152/149_155.pdf. – Назва з екрана.
2. Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг : Закон України від 02.12.2010 № 2756VI [Електронний ресурс]. – Режим доступу: www.rada.gov.ua. – Назва з екрана.
3. Мироненко М. Ю. Банки та банківська система : підручник [Текст]/ М. Ю. Мироненко, О. Л. Польова. – Вінниця: ТОВ «Меркьюрі Поділля», 2017. – 416 с.
4. Синявська О. О. Застосування методів нечіткої логіки при оцінюванні якості банківських послуг [Текст]/ О. О. Синявська // Моделі управління в ринковій економіці : зб. наук. праць ; заг. ред. та передмова Ю. Г. Лисенка ; Донецький нац. ун-т. – 2014. – С. 300–313.

К. Ю. Бабой

студ. I скороченого курсу

спеціальність «Фінанси, банківська справа та страхування»

Науковий керівник: ст. викл. С. О. Нікола

ЛІЗИНГОВІ ОПЕРАЦІЇ І ПРОБЛЕМИ ЇХНЬОГО ВПРОВАДЖЕННЯ В УКРАЇНІ

Радикальні зміни економічних умов господарювання, зміни під впливом науково-технічного прогресу сфери обігу та виробництва запроваджують необхідність пошуку та застосування інноваційних методів оновлення матеріально-технічної бази, які є нетрадиційними для господарства нашої країни – лізинг є одним із таких методів.

Лізинг – це діяльність підприємств, спрямована на інвестування залучених чи власних фінансових коштів і полягає в наданні у виключне користування лізингодавцем на встановлений строк лізингоодержувачу майна, що є власністю лізингодавця або набувається ним у власність за погодженням і дорученням лізингоодержувача у продавця майна, за умови сплати визначених лізингових платежів лізингоодержувачем [1, ст. 1].

Лізингодавець за договором фінансового лізингу має право набути у власність річ у постачальника відповідно до встановлених специфікацій та умов лізингоодержувача, а також передати річ у користування на визначений строк не менше одного року за встановлену плату лізингоодержувачу.