

Ivanov, Yu. B., and Mayburov, I. A. *Sistemy nalogooblozheniia Ukrainy i Rossii: struktura, problemy, tendentsii razvitiia* [The tax system of Ukraine and Russia: structure, problems and trends]. Kharkiv: INZHEK, 2009.

[Legal Act of Ukraine] (2013).

Melnyk, P. V., Taranhul, L. L., and Varnalii, Z. S. *Podatkova polityka Ukrainy: stan, problemy ta perspektyvy* [Tax Policy in Ukraine: state, problems and prospects]. Kyiv: Znannia Ukrainy, 2008.

P'iatachenko, H. O., and Kukharets, L. V. *Stanovlennia ta rozvytok finansiv Ukrainy. 1917 – 2003* [Establishment and Development of Finance of Ukraine. 1917 - 2003]. Kyiv: NDFI, 2005.

Polozenko, D. V., P'iatachenko, H. O., and Pasichnyi, M. D. "Biudzhetni defitsyt Ukrainy v derzhavnomu biudzheti Rosii v

seredyni XIX – na pochatku XX stolittia" [Ukraine budget deficit in the state budget in the mid XIX – early XX century]. *Finansy Ukrainy*, no. 11 (2010): 111-120.

Sokolovska, A. M., and Tvardiievych, V. O. "Dyskusiini pytannia reformuvannia PDV" [Discussions about reforming the tax]. *Finansova Ukraina*, no. 8 (2011): 35-50.

Sokolovska, A. M. *Podatkova sistema derzhavy: teoriia i praktyka stanovlennia* [The tax system of the State: Theory and Practice making]. Kyiv: Znannia-Pres, 2004.

Teoretyko-orhanizatsiini dominanty ta praktyka realizatsii podatkovoi polityky [Theoretical and organizational dominance and practice of tax policy]. Ternopil: Kart-Blansh, 2005.

УДК 337.717.009.12

ЯКІСТЬ ПОСЛУГ І БАНКІВСЬКОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ В СИСТЕМІ УПРАВЛІННЯ КОНКУРЕНТОСПРОМОЖНІСТЮ БАНКІВ

БАЗАДЗЕ К. М.

УДК 337.717.009.12

Базадзе К. М. Якість послуг і банківського обслуговування в системі управління конкурентоспроможністю банків

Статтю присвячено дослідженню проблем розвитку банківських послуг і вдосконалення банківського обслуговування на основі застосування інформаційних технологій, що мають стати стратегічно важливим чинником конкурентоспроможності сучасних комерційних банків. На основі оцінки якості банківського обслуговування роздрібних клієнтів, відповідно до моделі SERVQUAL, виявлено стратегічний розрив між очікуваннями цільової аудиторії та фактичним рівнем наданого банківського сервісу, який головним чином стосується таких компонентів, як «розуміння», «упевненість» і «чутливість». Доведено, що сталість ринкових позицій банку в конкуренції у довгостроковій перспективі ґрунтується на трьох основних чинниках: активній маркетинговій підтримці конкурентоспроможності та постійному оновленні та розширенні набору банківських послуг; системному підвищенні кадрового потенціалу на глобальному рівні та застосуванні інтерактивних форм банківського обслуговування клієнтів, що базуються на сучасних інформаційних та Інтернет-технологіях.

Ключові слова: банківські послуги, банківське обслуговування, інноваційні технології, інтерактивне обслуговування клієнтів, конкурентоспроможність банку.

Рис.: 4. **Табл.:** 1. **Бібл.:** 8.

Базадзе Каміла Мамуковна – в. о. доцента кафедри банківської справи, Харківський інститут банківської справи Університету банківської справи Національного банку України (пр. Перемоги, 55, Харків, 61174, Україна)
E-mail: kamila.bazadze@gmail.com

УДК 337.717.009.12

Базадзе К. М. Качество услуг и банковского обслуживания в системе управления конкурентоспособностью банков

Статья посвящена исследованию проблем развития банковских услуг и усовершенствования банковского обслуживания на основе применения информационных технологий, которые должны стать стратегически важным фактором конкурентоспособности современных коммерческих банков. На основе оценки качества банковского обслуживания розничных клиентов, в соответствии с моделью SERVQUAL, выявлен стратегический разрыв между ожиданиями целевой аудитории и фактическим уровнем предоставленного банковского сервиса, который главным образом касается таких компонентов, как «понимание», «уверенность» и «чуткость». Доказано, что постоянство рыночных позиций банка в конкуренции в долгосрочной перспективе базируется на трех факторах: активной маркетинговой поддержке конкурентоспособности и постоянном обновлении и расширении набора банковских услуг; системном повышении кадрового потенциала на глобальном уровне и применении интерактивных форм банковского обслуживания клиентов, которые базируются на современных информационных и Интернет-технологиях.

Ключевые слова: банковские услуги, банковское обслуживание, инновационные технологии, интерактивное обслуживание клиентов, конкурентоспособность банка.

Рис.: 4. **Табл.:** 1. **Библ.:** 8.

Базадзе Каміла Мамуковна – в. о. доцента кафедри банківського дела, Харківський інститут банківського дела Університету банківського дела Національного банку України (пр. Победы, 55, Харьков, 61174, Украина)
E-mail: kamila.bazadze@gmail.com

UDC 337.717.009.12

Bazadze K. M. Quality of Services and Bank Servicing in the System of Managing Competitiveness of Banks

The article is devoted to study of problems of development of bank services and perfection of bank servicing on the basis of application of information technologies, which should become a strategically important factor of competitiveness of modern commercial banks. Assessment of quality of bank servicing of retail clients, in accordance with the SERVQUAL model, helped to reveal a strategic discrepancy between expectations of the target audience and factual level of the provided banking services, which refers mostly to such components as understanding, assurance and tactfulness. The article proves that constancy of market positions of a bank in competition in the long-term prospect is based on three factors: active marketing support of competitiveness and permanent renovation and expansion of a set of banking services; system increase of personnel potential at a global level and application of interactive forms of bank servicing of clients, which are based on modern information and Internet technologies.

Key words: bank services, bank servicing, innovation technologies, interactive client servicing, bank competitiveness.

Pic.: 4. **Table:** 1. **Bibl.:** 8.

Bazadze Kamila M. – Department of Banking, Kharkiv Institute of Banking of the University of Banking of the National Bank of Ukraine (pr. Peremogy, 55, Kharkiv, 61174, Ukraine)
E-mail: kamila.bazadze@gmail.com

Сучасні закономірності та вектори розвитку ринку банківських послуг в Україні, передусім посилення конкуренції, негативний вплив фінансової кризи, зміна характеру та тенденцій попиту на ринку банківських послуг, впровадження нових інформаційних технологій та одночасне посилення конкуренції й кооперації з небанківськими фінансовими установами, обумовлюють необхідність пошуку нових стратегій і форматів розвитку вітчизняних банківських структур у конкурентному середовищі.

Підкреслимо, що сучасні тенденції розвитку ринку банківських послуг в Україні характеризують поступовий перехід від екстенсивних до інтенсивних шляхів розвитку – від масових до більш індивідуалізованих послуг, від традиційних до нових та інноваційних продуктів. Відбувається поступовий перехід від масованого розвитку і розширення ринків збуту банківських послуг до більш якісного обслуговування цільових груп клієнтів та формування їх лояльності. Банки усе більше розширюють сфери своєї діяльності, виходячи далеко за межі ринку традиційних банківських послуг, опановують нові сегменти ринку та впроваджують нові види банківських послуг. Це, зокрема, пов'язане із посиленням конкурентної боротьби на банківському ринку (наприклад, з боку банків із іноземним капіталом), а також загостренням міжбанківської конкуренції. Можемо дійти висновку, що за останні 7-8 років розвиток ринку банківських послуг в Україні значною мірою пов'язаний із входженням у бізнес іноземних банківських установ, які поряд із припливом капіталу, забезпечували трансферт до України передових технологій банківської діяльності, а саме – сучасних банківських продуктів і послуг та сучасних підходів до обслуговування цільових груп клієнтів, що базуються на застосуванні передових інформаційних технологій.

Зважаючи на свою виняткову актуальність, проблеми управління якістю банківських послуг і банківського обслуговування знаходять численне відображення у працях вітчизняних і зарубіжних дослідників. Зокрема, їм присвячено роботи таких авторів, як О. Босак, Р. Татаркулова, А. Тютюник та ін. У своїх дослідженнях автори вивчають природу та особливості якості на ринку банківських послуг, розглядають ключові концепції та підходи оцінки якості банківського обслуговування, що базуються на фундаментальних теоретичних моделях, які розкривають особливості оцінки якості у сфері послуг.

Проте, на наш погляд, недостатньо дослідженими залишаються питання трансформації загальних підходів до управління якістю банківського обслуговування та взаємовідносин банків із клієнтами в умовах усе більшого поширення інноваційних банківських технологій.

Відповідно до виявлених прогалин у наукових дослідженнях основною метою даної статті є оцінка системи управління якістю банківських послуг і банківського обслуговування як чинника конкурентоспроможності банку.

Як засвідчують дослідження стану конкурентного середовища на ринку банківських послуг в Україні, його важлива характеристика на сучасному етапі – слабкість українських банків за такими параметрами, як асортимент банківських продуктів та якість банківського об-

слуговування клієнтів, які за даним показником суттєво поступаються своїм закордонним конкурентам. Зокрема, на рис. 1 представлено результати порівняльного дослідження банків України, Росії, Східної та Західної Європи щодо середньої кількості банківських продуктів і послуг, пропонованих клієнтам.

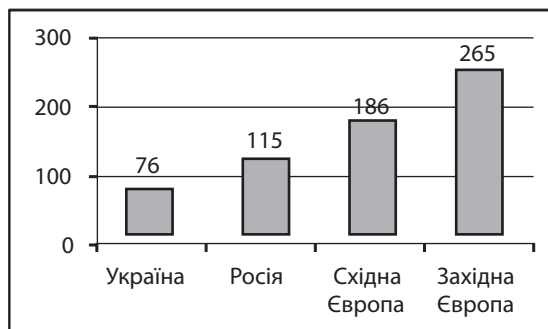


Рис. 1. Середня кількість продуктів і послуг, що банки пропонують своїм клієнтам

Як свідчать проведенні дослідження, за рівнем розвитку банківського продукту українські банки значно поступаються російським, східноєвропейським і західноєвропейським банкам. У свою чергу, слід сказати, що іноземні банки володіють значно більшим арсеналом банківських продуктів, за рахунок чого можуть досягти суттєвих конкурентних переваг у порівнянні зі своїми українськими конкурентами.

Отже, у процесі глобалізації та зростання обсягів національної економіки все більш жорсткою стає конкуренція, причому мова йде не лише про цінову конкуренцію, а насамперед про конкуренцію якості банківських послуг. Сучасні провідні банки організовують роботу як установи сервісного типу, для яких критерій якості продажу банківських продуктів і надання послуг клієнтам стає пріоритетним. Саме тому значущою складовою успіху діяльності банківських установ є ефективне управління якістю банківських продуктів і послуг. У табл. 1 приведені результати досліджень очікуваного та фактичного рівня якості банківських послуг на регіональному ринку Харківської області на прикладі групи провідних банків регіону.

Оцінки засвідчують, що за сукупністю усіх чинників якості банківського обслуговування в Харківському регіоні очікування споживачів щодо рівня банківського сервісу на 10,9% вищі, ніж його фактичне сприйняття (рис. 2).

Зазначимо, що найбільші проблеми в якості банківського обслуговування спостерігаються за такими складовими, як «Розуміння» (очікування на 16,7% перевищують фактичне сприйняття), «Упевненість» (на 14,8%) та «Чуйність» (на 14,1%). Загалом же в якості банківських послуг у Харківському регіоні сильною складовою є лише їх матеріальність – за цим показником очікування клієнтів є цілком виправданими, більш того – у багатьох випадках фактична «матеріальність» послуг перевищує очікування споживачів.

Оцінки засвідчують, що одними з найбільш слабких місць у якості обслуговування клієнтів банками Харківського регіону є найнижчі оцінки таких складових банківських послуг, як «Упевненість» і «Розуміння».

**Оцінки якості банківських послуг на регіональному ринку Харківської області на основі моделі SERVQUAL
(для роздрібних клієнтів)**

№ з/п	Критерії якості	Рейтинг сприйняття (P _i)	Рейтинг очікування (E _i)	Коефіцієнт якості (Q _i)
M1	У банках повинні бути сучасні техніка та устаткування	7	6,5	7,7%
M2	Інтер'єри приміщень у банках повинні бути у відмінному стані	6,5	6	8,3%
M3	Персонал банку повинний бути приємної зовнішності та охайний	7,5	7	7,1%
M4	Зовнішній вигляд інформаційних матеріалів (буклетів, проспектів) у банку повинний бути привабливий	5,5	5,5	0,0%
Q матеріальність (M1 – M4)		6,63	6,25	6,0%
H1	У банку повинні виконуватися обіцянки надати послугу до призначеного часу	6,5	7,5	-13,3%
H2	Якщо в клієнтів виникають ускладнення, то банк повинний швидко намагатися їх вирішити	7	9	-22,2%
H3	У банку повинна бути надійна репутація	7	8,5	-17,6%
H4	Послуги банку повинні надаватися клієнтам акуратно та у розумний термін	8	9,5	-15,8%
H5	Банк повинний уникати помилок і неточностей у своїх операціях	7,5	7	7,1%
Q надійність (H1 – H5)		7,20	8,30	-13,3%
O1	Персонал банку повинний бути дисциплінованим	7	7,5	-6,7%
O2	Персонал банку повинний надавати послуги швидко та оперативно	6,5	8	-18,8%
O3	Персонал банку повинний завжди допомагати клієнтам у вирішенні їх проблем	7	8,5	-17,6%
O4	Персонал банку повинний швидко реагувати на прохання клієнтів	7	8	-12,5%
Q чуйність (O1 – O4)		6,88	8,00	-14,1%
Y1	Між клієнтами і персоналом банку повинна існувати атмосфера довіри та взаєморозуміння	5,5	6,5	-15,4%
Y2	У відносинах із банком клієнти повинні почувати себе безпечно	6	7	-14,3%
Y3	Персонал банку повинний бути ввічливим у відносинах із клієнтами	5,5	6	-8,3%
Y4	Керівництво банку повинне надавати всіляку підтримку персоналу для ефективного обслуговування клієнтів	6	7,5	-20,0%
Q упевненість (Y1 – Y4)		5,75	6,75	-14,8%
C1	До клієнтів у банку повинний виявлятися індивідуальний підхід	5,5	6,5	-15,4%
C2	Персонал банку повинний виявляти особисту участь у вирішенні проблем клієнтів	5	6	-16,7%
C3	Персонал банку повинний знати потреби своїх клієнтів	4,5	5,5	-18,2%
C4	Персонал банку повинний орієнтуватися на проблеми банку	4	5	-20,0%
C5	Години роботи банку повинні бути зручні для всіх клієнтів	6	7	-14,3%
Q розуміння (C1 – C4)		5,0	6,0	-16,7%
Глобальний коефіцієнт якості банківських послуг		6,29	7,06	-10,9

Джерело: складено автором за результатами обстеження групи провідних банків Харківського регіону.

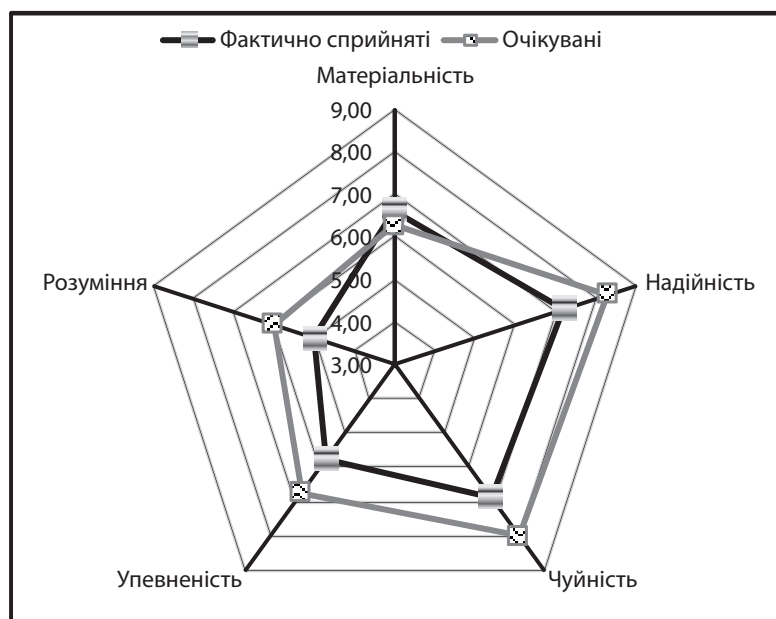


Рис. 2. Профіль очікуваної та сприйнятої якості банківського обслуговування клієнтів у Харківському регіоні

Тобто, клієнти не впевнені у якості банківського сервісу, який їм можуть запропонувати банки, а також вважають, що банки вкрай погано розуміють проблеми своїх індивідуальних клієнтів.

Отже, у сучасних умовах вектори розвитку українських банків мають зміщуватись у бік більш якісного обслуговування існуючих груп клієнтів, інтенсифікації співробітництва за рахунок розширення нових супутніх послуг, покращення якості обслуговування за рахунок активного впровадження дистанційного обслуговування клієнтів. На сучасному етапі розвитку фінансового ринку під перманентним впливом науково-технічного прогресу швидко скорочується життєвий цикл банківської послуги, різко загострюється конкуренція, підвищуються вимоги споживача до банківських продуктів і способів їх одержання.

Щоб вижити в таких умовах, банк змушений постійно поліпшувати свої продукти, шукати нові сфери діяльності, удосконалювати свої виробничі та управлінські процеси. Дослідження внутрішньокорпоративних чинників управління конкурентоспроможністю українських банків дозволило виділити відповідну схематичну модель (рис. 3), згідно з якою вихідним елементом процесу управління конкурентоспроможністю банку є формування його загальної стратегії. Це, у свою чергу, передбачає визначення глобальної мети (місії) розвитку банку на ринку банківських послуг і виділення основних факторів, що сприятимуть її досягненню.

Згідно з рис. 4 стратегічну ціль банку слід розглядати як забезпечення стійкого зростання на банківському ринку за рахунок досягнення конкурентних переваг та максимального задоволення потреб цільових груп клієнтів.

Також банки мають формувати цілі нижчого рівня, що орієнтовані на досягнення їх головної стратегічної мети:

- ✦ *по-перше* – це постійне підвищення кадрового потенціалу як основи конкурентоспроможності банку на глобальному рівні, орієнтоване на: формування клієнтоорієнтованого підходу у працівників (мета якого – підвищити лояльність клієнтів до банківської установи), визнання пріоритету навчання персоналу як основи вдосконалення діяльності банку (що дасть змогу впроваджувати в практику нові банківські послуги та технології обслуговування клієнтів, орієнтовані на зростання задоволеності клієнтів запропонованим сервісом), а також мотива-

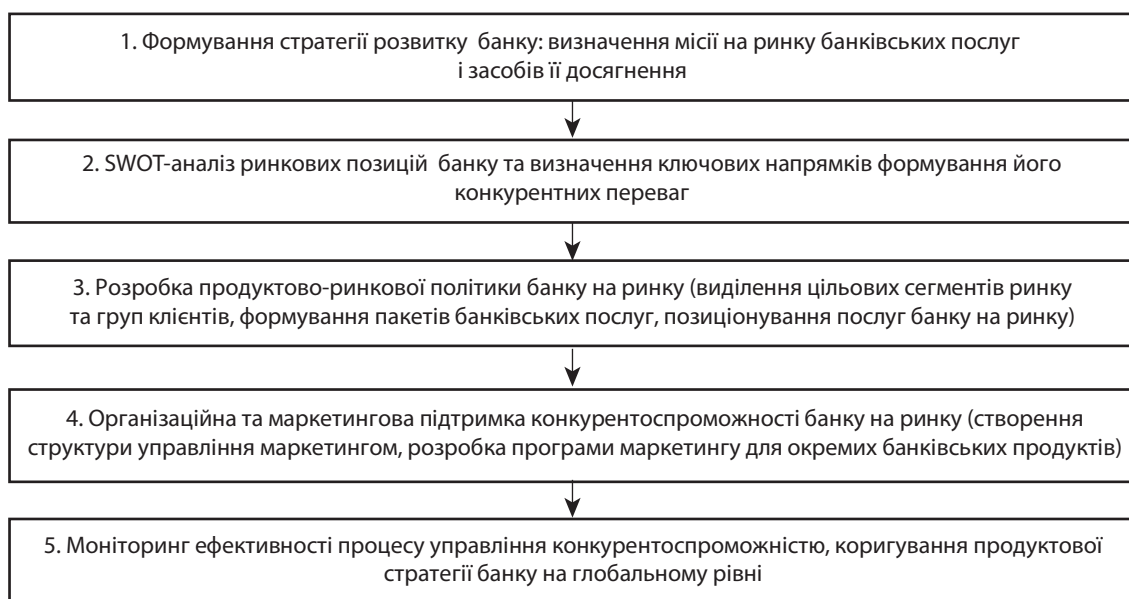


Рис. 3. Модель управління конкурентоспроможністю банку на ринку банківських послуг (складено автором)

цію усіх менеджерів банку до активних продаж послуг клієнтам;

- ✦ *по-друге* – це впровадження активної маркетингової підтримки конкурентоспроможності за рахунок реалізації послуг, спрямованої та постійне оновлення та розширення набору банківських послуг (інноваційна компонента продуктової політики банку), освоєння нових регіональних сегментів банківського ринку та активне формування і підтримку конкурентоспроможного бренду банківської установи.

ми клієнтами. Основними тенденціями, що виникають у банківській сфері України під впливом технологічних інновацій, є вдосконалення пропонованого клієнтам сервісу, формування нових сфер застосування банківського капіталу, розширення доступу до найбільш перспективних клієнтів та удосконалювання методів систематичного аналізу даних. Можемо виділити такі основні напрямки підвищення конкурентоспроможності банківської сфери під впливом технологічних інновацій:

1. Можливість економії на витратах внаслідок прискорення та стандартизації пропонованого клієнтам сервісу.

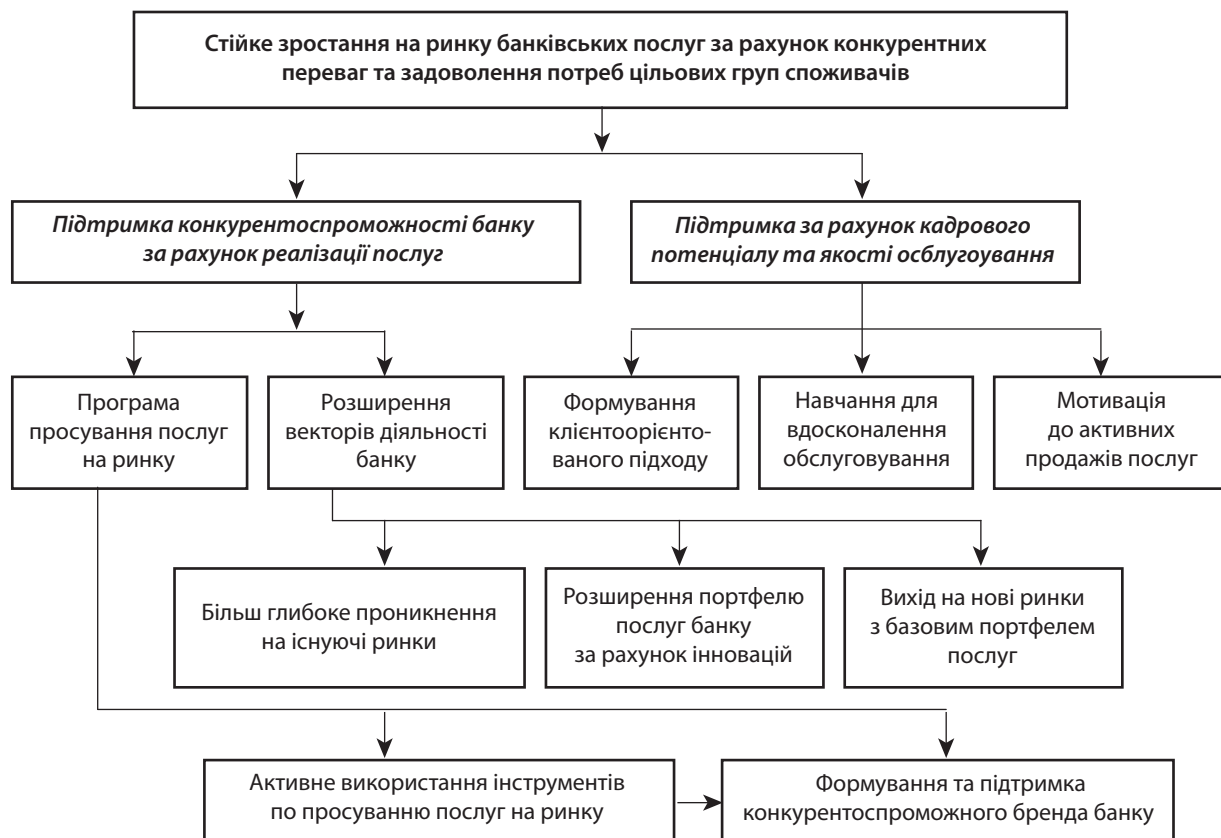


Рис. 4. Стратегічні цілі конкурентоспроможності банку та їх досягнення за рахунок створення та реалізації банківських послуг (складено автором)

Світова фінансова криза вплинула на процес впровадження технологічних інновацій у вітчизняних банках. Зокрема, в останні роки банки зіштовхнулися з необхідністю скорочення витрат, причому як короткострокового (для підтримки достатнього рівня ліквідності), так і довгострокового характеру. Таким чином, у новостворених умовах клієнтська база стає основним ресурсом банку. Відповідно, задача по збереженню та розширенню клієнтської бази є пріоритетною. В умовах скорочення загальної кількості персоналу перед банками постає задача по збільшенню ефективності, зокрема шляхом автоматизації бізнес-процесів. Основними напрямками підвищення ефективності при цьому є розширення використання економічних каналів взаємодії з клієнтами (SMS-банкінг, call-центри, дистанційне банківське обслуговування та офіси самообслуговування).

Технологічні інновації дають можливість банкам значно модернізувати характер і шляхи взаємодії зі свої-

2. Зміна ролі та суті філіальної системи, у тому числі зниження абсолютного числа філій банків; диференціація між філіями; зміна штату філій; спільні банківські філії, які пропонують послуги багатьох конкуруючих банків; поява нових офісів самообслуговування і модернізація існуючих банкоматів.

3. Використання різних каналів надання інформації: Інтернет, електронна пошта, телефон, а також персоналізації послуг на основі аналізу історії взаємин із клієнтом, що враховують потреби цільових груп клієнтів.

4. Перехід банків на інтегровані системи обслуговування, що дозволяють одержати всі послуги в режимі «одного вікна».

5. Поява нових можливостей на основі технологічних інновацій у сфері збереження та обробки даних і зниження на цій основі операційних ризиків.

6. Збільшення значимості CRM-систем, що дозволять визначити найбільш вигідних і стратегічно важли-

вих клієнтів, поряд зі збільшенням лояльності інших клієнтів через персоніфікацію роботи з ними та загальне підвищення якості обслуговування.

Новою технологією в управлінні відносинами із клієнтами стає побудова моделей на основі статистичної оцінки відносин із клієнтами як банківським активом, встановлення зв'язку з цим активом шляхом мотивації роботи банківського персоналу та моделювання майбутніх доходів банку. Щоб мобілізувати існуючі для банку резерви у сфері покращення взаємодії із клієнтами, необхідним є впровадження в банках сучасних CRM-систем. Культура взаємодії з клієнтами в українських банках тільки починає формуватися і, незважаючи на низьку поширеність CRM-систем у вітчизняній банківській сфері, інтерес до них уже досить високий і буде підсилюватися надалі.

Варто зауважити, що у цьому плані вітчизняна фінансова сфера займає стосовно таких технологічних інновацій, як call-центри і CRM-системи, консервативну позицію. Аутсорсинг послуг операторських центрів у банках носить поки що обмежений характер, проте в найближчі роки експерти прогнозують істотні зміни сформованої ситуації. Нині ж проєктів по впровадженню власних центрів обробки викликів, об'єднаних із CRM-системою, у банках недостатньо, а ті, що існують, не завжди успішні та ефективні. Проте, великі банки, зацікавлені в підвищенні своєї конкурентоспроможності, уже проводять реінжиніринг своїх внутрішньобанківських процесів.

Успішно розроблена і впроваджена CRM-система дозволяє банку: збирати інформацію про кожного клієнта; визначити цільових клієнтів; розробляти персональний пакет продуктів і послуг для кожного клієнта; збільшити ефективність роботи співробітників; забезпечити більш оперативні дії по відповідях на запити клієнтів; вчасно реагувати на зміни кон'юнктури ринку. Необхідно відзначити, що система CRM впроваджується в першу чергу з метою підвищення конкурентоспроможності банку на ринку, оскільки містить повну інформацію про взаємини з клієнтами банку і сприяє підвищенню лояльності клієнтів. Економічний ефект від реінжинірингу банківської діяльності за допомогою впровадження CRM-системи можна оцінити як:

- ✦ збільшення кількості клієнтів, що обслуговуються одним менеджером;
- ✦ зниження втрат клієнтів через несвоєчасну передачу інформації та неможливості додзвонитися до банку;
- ✦ можливість відсікання «непотрібних» клієнтів банку з метою зниження втрат від надання послуг клієнтам, які некоректно виконували умови попередніх договорів і не відповідають критеріїв клієнтської політики банку;
- ✦ збільшення кількості повторних продаж банківських послуг і, відповідно, підвищення прибутку, що одержується в розрахунку на одного клієнта.

ВИСНОВКИ

Проведене дослідження показало, що сучасні умови ринку вимагають від банків переорієнтуватися на розвиток інноваційних і нетрадиційних банківських послуг, а також на покращення якості банківського обслуговування за рахунок впровадження сучасних інформаційних технологій. Виявлено, що найбільші проблеми у якості банківського обслуговування спостерігаються за такими складовими як «Розуміння», «Упевненість» і «Чуйність». Загалом же у якості банківських послуг у Харківському регіоні сильною складовою є лише їх матеріальність – за цим показником очікування клієнтів є цілком виправданими, більш того – у багатьох випадках фактична «матеріальність» послуг перевищує очікування споживачів. Тобто, клієнти не впевнені у якості банківського сервісу, який їм можуть запропонувати банки, а також вважають, що банки вкрай погано розуміють проблеми своїх індивідуальних клієнтів. У той же час помітно, що у світовій банківській практиці давно відбулися кардинальні зміни у самій ідеології побудови взаємовідносин банків із індивідуальними клієнтами. Уся концептуальна західна модель інноваційного банку майбутнього нині спрямована на випереджальну ідентифікацію бажання клієнтів та своєчасну пропозицію змодельованих під нього і необхідних саме йому банківських послуг. Саме за рахунок цих чинників банк сприятиме підвищенню лояльності з боку клієнта та одержує можливість керувати його купівельною поведінкою, пов'язаною з вибором банку для обслуговування. ■

ЛІТЕРАТУРА

1. **Босак О. В.** Інноваційна діяльність як основний чинник підвищення конкурентоспроможності банку / О. В. Босак // Науковий вісник НЛТУ України. Економіка, планування і управління галузі. – 2009. – Вип. 19.5. – С. 131 – 136.
2. **Демків Ю. Н.** Специфічність сприйняття якості послуг / Ю. Н. Демків [Електронний ресурс]. – Режим доступу : http://archive.nbu.gov.ua/portal/soc_gum/inek/2012_2/226.pdf
3. **Івасів І.** Вплив іноземних банків на банківську систему України / І. Івасів, Р. Корнилюк // Вісник НБУ. – 2011. – № 10. – С. 84 – 91.
4. **Мозалев А. А.** Необхідність впровадження електронних послуг в комерційних банках / А. А. Мозалев // Банковские услуги. – 2003. – № 3. – С. 14 – 19.
5. **Новаторов Е.** Методика оценки качества банковских услуг / Е. Новаторов [Электронный ресурс]. – Режим доступа : <http://www.ismss.ru/uploads/p266.pdf>
6. **Татаркулова Р. А.** Качество банковских услуг как основной фактор конкуренции на кредитном рынке / Р. А. Татаркулова, Н. Н. Куницына [Электронный ресурс]. – Режим доступа : <http://abiturient.ncstu.ru/Science/conf/past/2010/>
7. **Тютюник А. М.** Управління якістю / А. М. Тютюник // Банківські технології. – 2004. – № 1. – С. 34 – 35.
8. **Яременко Ю.** Незамінний компонент банківських послуг / Ю. Яременко // Вісник НБУ. – 2010. – № 4. – С. 22 – 23.

REFERENCES

Bosak, O. V. "Innovatsiina diialnist iak osnovnyi chynnyk pidvyshchennia konkurentospromozhnosti banku" [Innova-

tion as a key enabler for increasing the competitiveness of the bank.]. *Naukovyi visnyk NLTU Ukrainy*, no. 19.5 (2009): 131-136.

Demkiv, Yu. N. "Spetsyfichnist spryinttia yakosti posluhy" [Specificity spryinttia quality services]. http://archive.nbu.gov.ua/portal/soc_gum/inek/2012_2/226.pdf

Ivasiv, I., and Kornyluk, R. "Vplyv inozemnykh bankiv na bankivsku systemu Ukrainy" [Effect of foreign banks in the banking system of Ukraine]. *Visnyk NBU*, no. 10 (2011): 84-91.

Mozalev, A. A. "Neobkhodimost vnedreniia elektronnykh uslug v kommercheskikh bankakh" [The need for implementation of e-services in commercial banks]. *Bankovskie uslugi*, no. 3 (2003): 14-19.

Novatorov, E. "Metodika otsenki kachestva bankovskikh uslug" [Methods of assessing the quality of banking services]. <http://www.ismss.ru/uploads/p266.pdf>

Tatarkulova, R. A., and Kunitsyna, N. N. "Kachestvo bankovskikh uslug kak osnovnoy faktor konkurentsii na kreditnom rynke" [The quality of banking services as the main factor of competition in the credit market]. <http://abiturient.ncstu.ru/Science/conf/past/2010/>

Tiutiunyk, A. M. "Upravlinnia yakistiu" [Quality Management]. *Bankivski tekhnologii*, no. 1 (2004): 34-35.

Yaremenko, Yu. "Nezaminnyi komponent bankivskykh posluh" [An indispensable component of banking services]. *Visnyk NBU*, no. 4 (2010): 22-23.

УДК 338.4

СУТНІСТЬ ДЕРЖАВНОГО РЕГУЛЮВАННЯ РИНКУ КРЕДИТНИХ ПОСЛУГ В УМОВАХ БАНКІВСЬКОЇ КРИЗИ

МОСКВІЧОВА О. С.

УДК 338.4

Москвічова О. С. Сутність державного регулювання ринку кредитних послуг в умовах банківської кризи

У статті обґрунтовано необхідність державного регулювання ринку кредитних послуг, як за нормальних умов, так і за умов кризи, з'ясовано його економічну сутність, визначено мету, завдання та принципи державного регулювання ринку кредитних послуг в умовах банківської кризи. Розроблено алгоритм дослідження сутності поняття, що розглядається, і проведено огляд теоретичних засад компонентів даного алгоритму, а також класифікацію державного регулювання на кредитному ринку за рівнями регулювання. Розглянуто основні індикатори кризи банківської системи та особливості державного регулювання кредитних послуг в умовах банківської кризи. Сформульовано визначення понять «ринку кредитних послуг», «державне регулювання кредитних послуг», «державне регулювання ринку кредитних послуг в умовах банківської кризи».

Ключові слова: державне регулювання, кредитна послуга, ринок кредитних послуг, банківська криза.

Рис.: 1. **Бібл.:** 8.

Москвічова Олена Сергіївна – аспірантка, кафедра економіки підприємств, Львівський національний університет ім. І. Франка (вул. Університетська, 1, Львів, 79000, Україна)

E-mail: devenezia@gmail.com

УДК 338.4

Москвичёва Е. С. Сущность государственного регулирования рынка кредитных услуг в условиях банковского кризиса

В статье обоснована необходимость государственного регулирования рынка кредитных услуг, как при нормальных условиях, так и в условиях кризиса, выяснена его экономическая сущность, определены цели, задачи и принципы государственного регулирования рынка кредитных услуг в условиях банковского кризиса. Разработан алгоритм исследования сущности рассматриваемого понятия и проведен обзор теоретических основ компонентов данного алгоритма, а также разработана классификация государственного регулирования на кредитном рынке за уровнями регулирования. Рассмотрены основные индикаторы кризиса банковской системы и особенности государственного регулирования кредитных услуг в условиях банковского кризиса. Сформулированы определения понятий «рынок кредитных услуг», «государственное регулирование кредитных услуг», «государственное регулирование рынка кредитных услуг в условиях банковского кризиса».

Ключевые слова: государственное регулирование, кредитная услуга, рынок кредитных услуг, банковский кризис.

Рис.: 1. **Библ.:** 8.

Москвичёва Елена Сергеевна – аспірантка, кафедра економіки підприємств, Львівський національний університет ім. І. Франка (ул. Университетская, 1, Львов, 79000, Украина)

E-mail: devenezia@gmail.com

UDC 338.4

Moskvichova Ye. S. Essence of State Regulation of the Market of Credit Services under Conditions of the Banking Crisis

The article justifies a necessity of state regulation of the market of credit services both under standard conditions and under crisis conditions, reveals its economic essence, identifies goals, tasks and principles of state regulation of the market of credit services under conditions of the banking crisis. It develops an algorithm of study of the essence of the notion under question and conducts a review of theoretical foundations of the components of this algorithm and also develops a classification of state regulation in the credit market by regulation levels. It considers main indicators of the crisis of the banking system and specific features of state regulation of credit services under conditions of the banking crisis. It formulates definitions of the «market of credit services», «state regulation of credit services» and «state regulation of credit services under conditions of the banking crisis» notions.

Key words: state regulation, credit service, market of credit services, banking crisis.

Pic.: 1. **Bibl.:** 8.

Moskvichova Olena S. – Postgraduate Student, Department of Economy of Enterprises, Ivan Franko National University of Lviv (vul. Universytetska, 1, Lviv, 79000, Ukraine)

E-mail: devenezia@gmail.com

Сучасна вітчизняна наука налічує не так багато поглядів авторитетних вчених щодо понять і категорій державного регулювання кредитних послуг, але і серед них не досягнуто єдності у розумінні та науковому трактуванні. Про розкриття економічної

сутності поняття «державного регулювання кредитних послуг в умовах банківської кризи» мова взагалі не велась. Відсутність загальновизнаного понятійного апарату теорії державного регулювання ринку кредитних послуг в умовах банківської кризи є одним із чинників,