

**Юлія Юріївна ВЕРГЕЛЮК**

кандидат економічних наук,  
доцент,  
кафедра фінансових ринків,  
Університет державної фіскальної служби України  
E-mail: strchk@rambler.ru

## **ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ВИЗНАЧЕННЯ ЯКОСТІ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ БАНКІВСЬКИХ УСТАНОВ УКРАЇНИ**

Вергелюк, Ю. Ю. Теоретичні засади визначення якості фінансових послуг банківських установ України [Текст] / Юлія Юріївна Вергелюк // Економічний аналіз: зб. наук. праць / Тернопільський національний економічний університет; редкол.: О. В. Ярошук (голов. ред.) та ін. – Тернопіль: Видавничо-поліграфічний центр Тернопільського національного економічного університету «Економічна думка», 2016. – Том 25. – № 2. – С. 21-26. – ISSN 1993-0259.

### **Анотація**

**Вступ.** У статті розглянуто теоретичні засади визначення якості фінансових послуг банківських установ України. Обґрунтовано необхідність дослідження якості фінансових послуг банківських установ у сучасних умовах. Досліджено сутність поняття «якість фінансової послуги» та встановлено основні характеристики, що її забезпечують.

**Мета.** Метою наукового дослідження є систематизація теоретичних підходів щодо оцінки якості фінансових послуг банківських установ, що реалізуються на фінансовому ринку України.

**Результати.** У статті доведено необхідність дослідження якості фінансових послуг банківських установ у сучасних умовах. Визначено зовнішні та внутрішні фактори, які в поєднанні впливають на якість фінансових послуг банківських установ. Виявлено два підходи до трактування поняття «якість фінансової послуги»: маркетинговий (вузький) та макроекономічний, що дозволяє оцінити сукупний ефект задоволення існуючого попиту на фінансові (банківські) послуги в певний період часу у певній країні. Визначено необхідність дослідження якості послуг на чотирьох рівнях: у межах окремої фінансової послуги, в межах конкретного банку, в межах банківської системи, в межах фінансової системи як складової економіки.

**Ключові слова:** фінансові послуги; банківські послуги; якість фінансових послуг; ціна фінансової послуги; вартість фінансової послуги; критерії якості; показники якості; обсяг послуг; кількісні та якісні показники.

**Yuliya Yuriyivna VERHELYUK**

PhD in Economics,  
Associate Professor,  
Department of Financial Markets,  
University of the State Fiscal Service of Ukraine  
E-mail: strchk@rambler.ru

## **THEORETICAL FOUNDATIONS FOR DEFINITION OF QUALITY OF FINANCIAL SERVICES OF BANKING INSTITUTIONS IN UKRAINE**

### **Abstract**

**Introduction.** In the article the theoretical basis for determination of the quality of the financial services of banks in Ukraine are considered. The necessity of research of financial services quality of banks in modern conditions is grounded. The essence of the concept "quality of financial services" is investigated. The main characteristics of this concept are provided.

**Goal.** The purpose of research is to systematize theoretical approaches to assessing the quality of the financial services of banks that are implemented in the financial market of Ukraine.

**Results.** In the article the necessity of research of financial services quality of banks in modern conditions is proved. Internal and external factors are investigated. Their combination affects the quality of the financial services of

---

*banks. Two approaches to the interpretation of the concept "quality of financial services" are defined. They are marketing approach(narrow) and macroeconomic approach. The determination of these approaches allows to estimate the cumulative effect of satisfaction of existing demand for financial (banking) services in a certain period of time in certain country. The necessity to study the quality of services at four levels is proved. Among those levels we can distinguish the following ones: within a separate financial service, within a particular bank, within a banking system, within a financial system as a component of the economy.*

**Keywords:** financial services; banking services; quality of financial services; price of financial services; cost of financial services; quality criteria; quality; the volume of services; quantitative and qualitative indicators.

**JEL classification:** E59, E44, G18

---

### Вступ

В умовах нових фінансових зв'язків, які характеризуються нестабільним економічним середовищем та наявністю низки динамічних перепон, питання адекватного функціонування ринку банківських послуг зокрема та ринку фінансових послуг загалом набуває значної актуальності. Економічне призначення інститутів банківської системи України сьогодні далеко від класичного і зводиться здебільшого до максимізації прибутків та утримання конкурентних позицій, а виконання загальноекономічних функцій стає другорядним завданням. Функціонування ринку банківських послуг як елементу фінансової системи держави зараз відсутнє. Адаже фактично функціонують окремі бізнес-одиниці. Дослідження якості фінансових послуг, які реалізуються банківськими установами, є необхідним для визначення напрямів регулювання таких послуг, посилення їх значення та збільшення позитивної ролі в перерозподілі фінансових ресурсів на рівні економіки.

Фінансові послуги банківських установ є об'єктом дослідження багатьох вітчизняних та зарубіжних науковців, серед яких: О. І. Барановський, В. В. Вітлінський, М. Гамбер, О. В. Дзюблюк, В. В. Корнеєв, М. І. Крупка, О. А. Лактіонова, Т. С. Смовженко, Е. Шоу та ін. Утім досі залишається невизначеним поняття якості фінансових послуг банківських установ, критерії їх визначення та перелік показників, за допомогою яких розуміння рівня якості стає можливим. Частина необхідної інформації щодо оцінки якості фінансових послуг банків залишається недоступною, адже вважається комерційною таємницею.

### Мета та завдання статті

Метою статті є систематизація теоретичних підходів до оцінки якості фінансових послуг банківських установ, що реалізуються на фінансовому ринку України. Досягнення вказаної мети можливе за умови вирішення завдань: узагальнення сучасних теоретичних положень визначення якості фінансових послуг, встановлення сутнісного наповнення поняття «якість фінансової послуги», та критеріїв якості фінансових послуг банківських установ, можливості їх стандартизації.

### Виклад основного матеріалу дослідження

Фінансовий ринок країни виступає тим елементом фінансової системи, де формуються, здійснюють рух та перерозподіляються інвестиційні ресурси в інтересах найбільш ефективних їх реципієнтів (споживачів) [1, с. 119]. При цьому фінансові інститути – банки і небанківські установи, при перерозподілі інвестиційних ресурсів виконують посередницьку функцію об'єднувальної ланки між суб'єктами господарювання. Серед останніх один з них – власник тимчасово вільних фінансових ресурсів, а інший – реципієнт (споживач) ресурсів, який потребує додаткового фінансування через залучення кредитного чи інвестиційного капіталу.

Фінансовою послугою вважаються операції з фінансовими активами, що здійснюються в інтересах третіх осіб за власний рахунок чи за рахунок цих осіб та у випадках, передбачених законодавством, і за рахунок залучених від інших осіб фінансових активів, з метою отримання прибутку або збереження реальної вартості фінансових активів [2, ст. 1]. У статті 4 Закону України «Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг» визначено перелік фінансових послуг, де зазначено, що фінансовими послугами вважаються банківські та інші фінансові послуги, які надаються відповідно до Закону України «Про банки і банківську діяльність» [3]. До банківських послуг належать:

- 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.

Банки є провідними інститутами фінансової системи, що надають переважну частку фінансових послуг своїм клієнтам (порівняно з групою небанківських фінансових установ). Працюючи в

---

---

конкурентному середовищі на внутрішньому і зовнішньому сегментах фінансових ринків, банки постійно відчувають необхідність освоювати нові напрями діяльності та розширювати коло клієнтів.

Надавати фінансові послуги мають право усі фінансові установи, що мають відповідні дозволи та ліцензії. Банківські послуги є підвидом фінансових послуг, виокремлених за суб'єктом реалізації. У межах нашого дослідження, спираючись на положення вищезазначених законів, основними фінансовими послугами банків вважаємо кредитні та депозитні послуги у різних формах. Наукові дискусії щодо визначення сутності та складу фінансових послуг банків у цьому випадку не впливають на суть дослідження. Варто погодитись із думками Корнеєва В. В. щодо необхідності теоретичного абстрагування у наукових дослідженнях, присвячених визначенням фінансових операцій та послуг, та все ж для практики ці терміни є нерозривно-послідовними: реалізація операцій передбачає професійну діяльність у відповідній сфері (тобто обслуговування клієнтів), а впровадження послуг у динаміці має форму операції [4, с. 37].

Формування продуманої стратегії фінансових послуг банківських установ є важливим завданням, адже здебільшого неналежне задоволення потреб клієнтів, які купують послугу, стає причиною недовіри та пошуку більш якісних послуг у банків-конкурентів. Перш за все необхідно визначити зовнішні та внутрішні фактори, які в поєднанні впливають на якість фінансових послуг банківських установ. До таких факторів можна зарахувати ринкові, організаційні та технологічні. Ринкові фактори визначаються середовищем функціонування банківської установи і об'єднують конкурентну позицію банку, попит на послуги. Організаційні фактори забезпечують самою банківською установою та містять менеджмент, якість кадрового наповнення, організаційну структуру. Технологічні фактори забезпечуються відповідним науково-технічним рівнем обладнання тощо.

Не варто зіставляти поняття ціни та якості фінансових послуг банківських установ. Адже, як і в ситуації з матеріальними товарами та послугами, ці поняття перебувають у тісному діалектичному взаємозв'язку, та не є синонімічними, а враховуючи особливу природу фінансових послуг – часто не збігаються. Ціна фінансової послуги банківської установи складається з собівартості та вартості, яка формується за вимогами ринку. Що ж до собівартості фінансової послуги, яка є визначальною при формуванні ціни, то вона враховує вартість залучення, зважену на ризики.

Поєднання якісних та вартісних характеристик визначають рівень конкурентоздатності послуги, що надається конкретним банком. Варто погодитись із таким твердженням російських науковців, які вважають конкурентоздатність банківської фінансової послуги сукупністю її якісних та вартісних характеристик, що забезпечує задоволення конкретної потреби клієнта і відрізняє її від послуг-аналогів [5, с. 2].

Що ж до визначення поняття якості фінансової послуги, то варто зазначити, що з маркетингової позиції це [6]:

- підтвердження чи руйнування очікувань споживача послуги;
- різниця між очікуванням і сприйняттям споживача.

Існує також дещо ширше трактування поняття якості банківських послуг, де її розуміють як сукупність властивостей та характеристик, які відповідають усім нормативним характеристикам, а також їх відповідність інтересам клієнтів [7, с. 506]. Для оцінки якості банківських послуг можна використати безліч методик. Та, умовно, у світі існує дві школи маркетингу послуг, за допомогою яких можна оцінити і якість нематеріальних фінансових послуг. Так американські вчені ширше, ніж скандинавські маркетологи, підходять до розуміння якості послуг, виокремлюючи п'ять основних критеріїв замість двох (технічного та функціонального), які використовують скандинавські маркетологи [8, с. 182]. Усі маркетингові методики оцінки якості банківських послуг ґрунтуються на анкетуванні клієнтів за питаннями, які стосуються різних критеріїв якості послуг, отриманих у банках. Варто зазначити, що такі напрацювання важливі для маркетингової мікроскладової якості фінансових послуг. Які і вищезазначені, трактування якості банківських послуг зводять її розуміння до якості з позиції клієнта /банку.

На нашу думку, важливим є дослідження якості банківських послуг на рівні банківської системи. Це дасть змогу оцінити якість не лише як рівень задоволення потреби одного клієнта однією послугою, а дозволить визначити сукупний ефект задоволення попиту на фінансові (банківські) послуги в певний період часу у певній країні. Як зауважувалось вище, якість банківських послуг повинна відповідати вимогам стану економіки, що дозволить виконувати функції, покладені на банківську систему. Бо кожен окремих банк – лише учасник грошового обігу, а сукупність банків під впливом ефективної грошово-кредитної політики – дієвий стимулювальний плацдарм фінансових ресурсів. Саме тому якість банківських послуг варто досліджувати на кількох рівнях:

- у межах окремої фінансової послуги;
- у межах конкретного банку;
- у межах банківської системи;
- у межах фінансової системи як складової економіки.

---

Чимало праць присвячено «маркетинговому» розумінню якісних банківських послуг, що зводиться до його вивчення на 1 та 2 рівні. Такі дослідження важливі для розробки маркетингових стратегій банку та забезпечення його конкурентоспроможності. Та малодослідженим і водночас важливим є вивчення якості банківських послуг на двох вищих рівнях.

Категорію безперервного покращення якості послуг банку доцільно розглядати як економічну закономірність ринкової економіки, яка функціонально залежить від законів, що проявляються на практиці: вартості, конкуренції, якості, закону попиту та пропозиції, а також законів масового виробництва, самофінансування, відповідності співвідношення постійних та змінних витрат, а також постійних витрат та ціни, зниження собівартості послуг зі збільшенням їх обсягу, відповідності номенклатури, якості та обсягу послуг, потреби та умови попиту, покриття затрат на виробництво та збут послуги [9, с. 134]. Обмежені ресурси та неякісні послуги банків призводять до зниження виробничих можливостей сектору нефінансових корпорацій. Необхідною умовою забезпечення якісних банківських послуг на рівні банківської системи та економіки є переорієнтація їх цілей на задоволення попиту і отримання прибутку. Сьогодні ж стратегічні цілі мають вигляд: отримання прибутку – задоволення попиту.

Вкрай важливо не зводити трактування якості фінансових послуг банківських установ до якості обслуговування, адже останнє є лише складником першого і не є визначальним елементом якості. Особливо, що стосується дослідження якості фінансових послуг банківських установ на рівні банківської системи та їх впливу на економіку. Як елемент маркетингу банку чи окремої послуги, це дійсно важливо.

До 70-х років двадцятого століття діяльність банківських установ розглядалася у межах портфельної теорії (Г. Марковіц, У. Шарп, К. Коуен, Ф. Хаммер), відповідно до якої банк з урахуванням допустимого рівня ризику прагне сформувати таке співвідношення активів, яке б дозволило максимізувати прибуток за умови підтримання певного рівня коефіцієнту ліквідності. Але, починаючи з 70-х років, у зв'язку зі зміною економічних умов перевагу отримала теорія існування банківської фірми, згідно з якою центр управління банком перемістився з інвестиційного портфелю на досягнення високої конкурентоспроможності на основі маркетингової концепції. Таким чином ринок банківських послуг трансформувався з ринку виробника (банку) у ринок споживача (клієнта). Доказом такої трансформації є суттєве зростання споживчого ринку банківських послуг, і в результаті особливого значення в організаційній структурі банку набули відділи маркетингу та стратегічного розвитку [10]. Таким чином, на сьогодні в умовах жорсткої конкуренції та інтегрованості економік, до трансформаційних вимог ринку додається ще й інноваційно-інвестиційний фактор, що ставить фінансові установи в усе складніші умови, тим самим збільшуючи вимоги до якості послуг.

Так чимало праць вітчизняних науковців досліджують питання якості фінансових послуг банківських установ, виокремлюючи підходи та критерії для її оцінки. Але неможливо охопити оцінку якості стандартизованими показниками на усіх рівнях. Так Стефанчук Н. О. при дослідженні якості банківського продукту зазначає, що критерії якості варто досліджувати з позиції клієнта та з позиції банку. І до критеріїв якості з позиції клієнта зараховує [11, с. 68]: зручність користування банківським продуктом, надійність банківської установи, якість консультування (глибина, активний чи пасивний характер), особистий аспект відносин з банком, гарантованість здійснення та повнота виконання, багатоваріантність форм, доступність, комплексність, дотримання банківської таємниці, доступність ціни за оплату послуги, інформаційно-технологічне забезпечення банку. На нашу думку, усі згадані вченим критерії мають право на існування, але належать до різних рівнів оцінки якості. Так, наприклад, зручність користування банківським продуктом та якість консультування клієнтів – це дослідження якості у межах окремого продукту чи банку, а от надійність банківської установи є важливою з позиції усієї банківської системи.

У засновницьких документах вітчизняних банківських установ проголошено цілі, які варто використовувати для оцінки якості наданих ними послуг. Адже ці цілі і завдання повною мірою відповідають критеріям якості послуг для рівня банківської системи та економіки загалом. Розглянемо системотвірні банки України, серед яких у 2016 році визначено: ПАТ «Приватбанк», ПАТ «Ощадбанк» та ПАТ «Укресімбанк». Серед цілей ПАТ «Приватбанк» виокремлено сприяння економічному розвитку та укріпленню фінансової системи. ПАТ «Ощадбанк» серед цілей називає забезпечення стабільності та надійності, створення сприятливих та вигідних умов обслуговування клієнтів, розширення переліку банківських продуктів та послуг, збільшення присутності на ринку. Місія ПАТ «Укресімбанку» у фінансуванні інвестиційних проектів (державних і приватних), спрямованих на розвиток галузей з високою доданою вартістю, підприємств – виробників експортоорієнтованої та імпортозамінної продукції, залученні зовнішніх кредитних ресурсів для поліпшення ефективності економіки України (у тому числі впровадження енергозберігальних технологій), обслуговуванні зовнішньоекономічних операцій клієнтів, виконанні функцій фінансового агента Уряду України з міжнародного кредитування. Саме ці цілі і завдання повинні бути в основі критеріїв якості фінансових послуг банківських установ. Адже, якщо претендувати на чільне місце в акумуляції вільних фінансових ресурсів, то слід звернути

---

---

увагу на відповідну якість їх розміщення, що фактично проявляється в якості наданих фінансових послуг.

### Висновки та перспективи подальших розвідок

Отже, дослідження якості фінансових послуг банківських установ України сьогодні є вкрай важливою та актуальною тематикою, що повинна лежати в основі досліджень банківської системи. Адже неякісні банківські послуги зводять функції банківської системи до отримання прибутку акціонерів – засновників вітчизняних фінансових установ. Дослідження якості наданих послуг варто починати із макрорівня і зводити до рівня окремої послуги, адже ієрархія важливості є саме такою. У процесі дослідження доведено, що окремий банк – лише учасник грошового обігу, а сукупність банків під впливом ефективної грошово-кредитної політики – дієвий стимулювальний плацдарм фінансових ресурсів. Саме тому дослідження якості фінансових послуг банківських установ варто проводити на кількох рівнях, зокрема на рівні окремої фінансової послуги конкретного банку, банківської системи, фінансової системи як складової економіки. Визначення та стандартизація критеріїв якості фінансових послуг банківських установ можлива лише в межах кожного із рівнів. Відповідність цілям та завданням банку як елементу банківської системи має лежати в основі оцінки якості послуг, бо лише якісні послуги – основа виконання стратегічних цілей банку.

### Список літератури

1. Vergeliuk, Y. Y. Role of financial-investment resources in stability of financial system / Y. Y. Vergeliuk // Theory and practice of financial transformations in the conditions of interdependence strengthening of national economics: Materials IV International Scientific and Practical Conference 14-18 December 2010. – Cologne-Irpin, 2010. – P. 118-120.
2. Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг: закон України від 12.07.2001 р. № 2664-III [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.rada.gov.ua>.
3. Про банки і банківську діяльність: Закон України від 19.05.2011 № 3394-VI [Електронний ресурс] – Режим доступу: <http://www.bank.gov.ua>.
4. Корнеев В. В. Финансові посередники як інститути розвитку: монографія / В. В. Корнеев. – К.: Основа, 2007. – 192 с.
5. Голубничий, А. А. Критерии оценки качества банковской услуги [Електронний ресурс] / А. А. Голубничий, Д. А. Моргачева, М. В. Замулина. – Режим доступу: <http://www.konspekt.biz/index.php?text=52627>.
6. Berry L, Parasuraman A, Zeithaml V. A. (1985). «Quality counts in services, too». Business Horizons, Vol. 28, No. 3, pp. 44-52.
7. Бокова, Ф. М. Исследование эффективности и качества банковских услуг / Ф. М. Бокова // Инженерный вестник Дона. – 2011. – №. – С. 504-514.
8. Новаторов, Э. В. Современные методологические подходы к измерению качества в сфере услуг / Э. В. Новаторов // Менеджмент качества. — 2010. – №3(11). – С. 180-192.
9. Тен, В. В. Экономический анализ механизмов повышения качества банковских услуг / В. В. Тен, Б. И. Герасимов, А. Ю. Сизикин // Вестник Тамбовского университета. Серия: Гуманитарные науки. – 2008. – №2. – С. 134-137.
10. Павленко, Р. В. Сучасні банківські продукти як чинники соціально-економічного розвитку України [Електронний ресурс]. – 2011. – Режим доступу: [http://www.nbuv.gov.ua/portal/soc\\_gum/znpn/2011\\_7/15SBP.pdf](http://www.nbuv.gov.ua/portal/soc_gum/znpn/2011_7/15SBP.pdf).
11. Стефанчук, Н. О. Якість банківського продукту: економічний зміст та практика формування / Н. О. Стефанчук // Фінансовий простір – 2011. – №3. – С. 65-71.

### References

1. Vergeliuk, Y. Y. (2010). *Role of financial-investment resources in stability of financial system*, 118-120. Theory and practice of financial transformations in the conditions of interdependence strengthening of national economics: Materials IV International Scientific and Practical Conference 14-18 December 2010. Cologne-Irpin.
2. *Pro finansovi posluhy ta derzhavne rehulyuvannya rynkiv finansovykh posluh*. (2001). Zakon Ukrayiny vid 12.07.2001 r. # 2664-III. Retrieved from: <http://www.rada.gov.ua>.
3. *Pro banky i bankivs'ku diyal'nist'*. (2011). Zakon Ukrayiny vid 19.05.2011 # 3394-VI. Retrieved from: <http://www.bank.gov.ua>.
4. Kornyejev V. V. (2007). *Fynansovi poserednyky yak instytuty rozvytku*. Kyiv: Osнова.
5. Holubnychyy, A. A. Morhacheva, D. A., Zamulyna, M. V. (n.d.). *Kriterii otsenki kachestva bankovskoy usluhi*. Retrieved from: <http://www.konspekt.biz/index.php?text=52627>.

- 
6. Berry, L, Parasuraman, A., Zeithaml, V. A. (1985). Quality counts in services, too. *Business Horizons*, 28(3), 44-52.
  7. Bokova, F. M. (2011). Issledovanie effektivnosti i kachestva bankovskikh usluh. *Inzhenernyy vestnik Dona*, 504-514.
  8. Novatorov, E. V. (2010). Sovremennyye metodologicheskie podkhody k izmereniyu kachestva v sfere usluh. *Menedzhment kachestva*, 3(11), 180-192.
  9. Ten, V. V. Herasimov, B. Y., Sizikin, A. Yu. (2008). Ekonomicheskiy analiz mekhanizmov povysheniya kachestva bankovskikh usluh. *Vestnyk Tambovskoho unyversyteta*, 2, 134-137.
  10. Pavlenko, R. V. (2011). *Suchasni bankivs'ki produkty yak chynnyky sotsial'no-ekonomichnoho rozvytku Ukrainy*. Retrieved from: [http://www.nbu.gov.ua/portal/soc\\_gum/znpn/2011\\_7/15SBP.pdf](http://www.nbu.gov.ua/portal/soc_gum/znpn/2011_7/15SBP.pdf).
  11. Stefanchuk, N. O. (2011). Yakist' bankivs'koho produktu: ekonomichnyy zmist ta praktyka formuvannya. *Finansovyy prostir*, 3, 65-71.

**Стаття надійшла до редакції 14.10.2016 р.**