

у переробну промисловість. Україна має розвинуту металургійну промисловість та сировинну базу, а це дає можливість розвивати сучасне машинобудування. Тому слід переорієнтувати вітчизняний гірничо-металургійний комплекс із поставок продукції не на експорт через офшорні зони, а на українські підприємства. Це, у свою чергу, надасть змогу зменшити залежність від світової кон'юнктури цін на продукцію гірничо-металургійного комплексу.

Бібліографічні посилання і примітки

1. **Беленький П.** Розвиток системи фінансових посередників України в умовах посилення глобалізаційних процесів / П. Беленький, О. Другов // Вісник Нац. банку України. – 2007. – № 12. – С. 30–33.
2. **Загородній А. Г.** Фінансовий словник / А. Г. Загородній, Г. Л. Вознюк, Т. С. Смовженко. – К. : Знання, КОО, 2000.
3. **Лагутін В. Д.** Кредитування: Теорія і практика : навч. посіб. / В. Д. Лагутін. – 4-те вид., стереотип. – К. : Знання, 2004.
4. **Романишин В. О.** Центральний банк і грошово-кредитна політика : навч. посіб. / В. О. Романишин, Ю. М. Уманців. – К. : Атіка, 2005. – 480 с.
5. **Шнипко О.** Україна перед викликами глобального конкурентного простору / О. Шнипко // Вісник Нац. банку України. – 2008. – № 10. – С. 8–12.
6. Офіційний сайт НБУ [Електронний ресурс]. – Режим доступу : [http://www. Bank. Gov. Ua](http://www.Bank.Gov.Ua)
7. Офіційний сайт Державної служби статистики України [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.ukrstat.gov.ua>
8. Офіційний сайт Міністерства фінансів України [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.minfin.gov.ua>
9. Офіційний сайт Асоціації українських банків [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www. Aub.com.ua>

Надійшла до редколегії 27.12.2011

УДК 336.719

І. Є. Семенча, І. П. Довга

Дніпропетровський національний університет імені Олеся Гончара

ОСОБЛИВОСТІ ЗАГАЛЬНОЇ ОРГАНІЗАЦІЇ ОБСЛУГОВУВАННЯ КЛІЄНТІВ БАНКУ: МЕТОДИКА ОЦІНКИ ТА АНАЛІЗ СТАНУ

Проаналізовано і систематизовано чинники, які впливають на організацію банківського обслуговування. Розроблено загальну класифікацію критеріїв якості організації обслуговування. Визначено методичні підходи до процедури оцінки. Розроблено анкету експрес-оцінки стану організації обслуговування клієнтів у банку. На основі проведеного польового експерименту виділено загальні тенденції стану організації обслуговування, властиві вітчизняним банкам.

Ключові слова: організація банківського обслуговування, критерії якості.

Проанализированы и систематизированы факторы, влияющие на организацию банковского обслуживания. Разработана общая классификация критериев качества организации обслуживания. Определены методические подходы к процедуре оценки. Разработана анкета экспресс-оценки состояния организации обслуживания клиентов в банке. На основе проведенного полевого эксперимента выделены общие тенденции состояния организации обслуживания, присущие отечественным банкам.

Ключевые слова: организация банковского обслуживания, критерии качества, экспресс-оценка.

© І. Є. Семенча, І. П. Довга, 2012

In article factors which influence the organization of bank service are analyzed and systematized. The general classification of criteria of quality of the organization of service is developed. Methodical approaches to estimation procedure are defined. The questionnaire of an express estimation of a condition of the organization of servicing in bank is developed. On the basis of the spent field experiment the general tendencies of a condition of the organization of the service, inherent in banks are allocated.

Key words: the organization of bank service, criteria of quality, an express estimation.

На сьогоднішній день в Україні зареєстровано 198 банків, 22 з яких – з іноземним капіталом. Подібна ситуація сприяє виникненню конкурентної боротьби між ними.

Коли послуги, що надаються конкуруючими банками, починають набувати більш однорідного характеру, тобто коли матеріальні компоненти послуг і тарифи стають приблизно однаковими, роль особистісного фактора в боротьбі за клієнта різко зростає. Сервіс є важливим засобом конкуренції. У деяких сферах бізнесу – найважливішим.

В умовах жорсткої конкуренції дуже багато клієнтів уже зараз готові знову зробити вибір на користь будь-якої іншої кредитної організації. Саме зараз, як ніколи раніше, вибір клієнта буде будуватися, в тому числі, і на якості обслуговування.

Клієнт при виборі банку звертає увагу не тільки на популярність установи, досвід роботи, наявність вигідних умов, зручне територіальне розміщення, а й на те, щоб черги в операційних залах були меншими, фахівці банку були ввічливими і давали докладні консультації, банківські офіси були комфортними і мали зручний графік роботи, а від відвідування банку завжди залишалися гарні враження [7].

Отже, вивчення стану обслуговування з позиції процесу його організації є актуальним завданням для банку, а розробка методики оцінки – невідкладною потребою для діагностики готовності конкурувати на щільних ринках за клієнта.

Аналіз показав, що найбільшу увагу на такі питання звертають практики [3–5]. Ґрунтовну теоретичну базу щодо визначення критеріїв оцінки стану обслуговування підвели науковці Челябінського державного університету [6].

Таким чином, обмеженість наукових досліджень та відсутність зручних та системних методик оцінки стану загальної організації банківського обслуговування сприяли постановці такого завдання для дослідження, а саме: розробити критерії оцінки з використанням комплексного підходу та провести апробацію експрес-методики щодо діагностики стану загального обслуговування різних груп клієнтів у банках та їх відділеннях.

Спочатку розглянемо коло проблемних питань, пов'язаних із визначенням критеріїв оцінки, які впливають на стан обслуговування в банках.

Ситуація, яка склалася сьогодні в багатьох банках, наводить на міркування про те, що тільки великі фінансові установи належним чином звертають увагу на реалізацію політики якісного обслуговування клієнтів.

Виділяють такі недоліки в організації обслуговування: в деяких банках розміщення дуже невелике за розміром, що викликає дискомфортне сприйняття банку; зустрічаються відділення, у яких немає інформаційного бюлетеня для клієнтів; постійна плинність кадрів спричинює те, що клієнта обслуговує не професіонал, а подекуди звичайний студент, який не орієнтується у загальних питаннях та відповідає шаблонними фразами; можна зустріти і неввічливе ставлення до людей, коли працівник відділення при всіх принижує клієнта, намагаючись показати його безграмотність і свою перевагу [3].

Усунути ці недоліки дозволяє система управління якістю обслуговування. Якість обслуговування – це сукупність механізмів, заходів, правил і атрибутів, що впливають на задоволеність клієнтів під час контакту з банком [2].

За даними всеросійського опитування Національного агентства фінансових досліджень (НАФД) [4], проведеного у вересні 2011 року, швидкість обслуговування і відсутність черг – найважливіші для клієнтів характеристики якості надання послуг у банках. Найменше населення орієнтується на наявність у відділенні рекламно-інформаційних матеріалів і зручність користування мобільним та Інтернет-банкінгом.

Загальні результати дослідження наведені в таблиці 1.

Таблиця 1

**Характеристики якості обслуговування, найважливіші для клієнтів,
% респондентів**

Характеристика	%
Швидкість обслуговування	56
Відсутність черг	53
Компетентність працівників банку	29
Зручний режим роботи відділень і банкоматів	20
Бажання працівників банку вирішити питання клієнтів	16
Зручність користування банкоматом	16
Індивідуальний підхід	11
Зручний офіс, приємна атмосфера	8
Наявність електронної черги	4
Якісна робота call-центру банку	3
Зручність користування Інтернет- і мобільним банкінгом	3
Наявність рекламно-інформаційних матеріалів	1

Як бачимо з таблиці 1, компетентність працівників у рейтингу критеріїв банківського обслуговування посідає третє місце. Мешканці міст-«мільйонників» даному критерію надають більшого значення, ніж населення середніх за розміром міст. Зручний режим роботи відділень і банкоматів, а також бажання співробітників банку вирішити проблеми клієнта також входять до п'ятірки критеріїв якісного банківського обслуговування.

Наявність у персоналу банку зацікавленості у вирішенні проблем клієнта особливо важлива для клієнтів середнього віку (від 35 до 44 років). Індивідуальний персональний підхід посідає лише сьоме місце в рейтингу критеріїв якості банківського обслуговування.

В ідеалі, на думку авторів [2], банківське обслуговування має виглядати так.

По-перше, приміщення візуально має бути розділене на декілька робочих зон, де клієнти, які хочуть отримати кредит, направляються до одного фахівця, а ті, кому необхідно дізнатися баланс на карті або інші питання, пов'язані з обслуговуванням карт, йдуть до іншого фахівця. Кожний банківський менеджер повинен бути «універсальним фахівцем», який зможе одночасно оформити і кредит, і депозит, і зробити банківський переказ, а також здійснити плату за комунальні послуги.

По-друге, відвідувачі не повинні відчувати ніякого дискомфорту, спілкуючись з менеджером. Найголовнішим завданням для менеджера вважається добитися не стільки оформлення продукту клієнтом, який вперше увійшов до фінансової установи, як те, щоб після спілкування з менеджером він залишився задоволений і вийшов із сяючою посмішкою і бажанням знову повернутися сюди. Для кожного успішного банку важливим є дотримання золотого правила: «Задоволений клієнт – це щасливий клієнт, а щасливий клієнт приведе ще одного клієнта». Саме тому керівництво фінансової установи повинне належним чином приділяти увагу роботі з людьми.

По-третє, в ідеальному банку професіоналізм його співробітників не викликає жодного сумніву. Кожен з них дотримується основних правил і регламенту

роботи фінансової установи. Якщо в інструкції сказано, що гроші потраплять на рахунок, наприклад, тільки завтра вранці, то працівник не може вплинути на цей процес, а його відповідь на запитання, чому так довго, буде чітко сформульованою і переконливою.

По-четверте, зовнішній вигляд банківського менеджера має вселяти довіру, на робочому місці також має бути порядок; не повинно бути жодних зайвих речей, які б відвертали увагу від роботи або допомагали дізнатися інформацію, що є банківською таємницею.

По-п'яте, в ідеальному банку ніколи не виникає такого явища як черга. Її не видно ніде: ні до будь-якого банківського працівника, ні до каси, ні біля банкомата.

Розглянемо результати маркетингового дослідження, проведеного у Челябінському державному університеті Е. А. Хакімовою [6]. Для досягнення поставленої мети було сформульовано декілька гіпотез:

- реальний рівень задоволеності клієнтів якістю обслуговування в досліджуваному банку нижчий, ніж бажаний оптимум. З метою виявлення оптимального показника рівня задоволеності якістю обслуговування було проведено опитування серед співробітників банку;
- рівень задоволеності клієнтів якістю обслуговування розрізняється залежно від сегмента споживачів.

Предметом дослідження стали думки клієнтів, їх ставлення до обслуговування. Розмір вибірки складав 300 респондентів у віці переважно від 20 до 60 років. При цьому з метою виявлення оптимального показника рівня задоволеності якістю обслуговування було також проведено опитування 100 співробітників банку. Для подальшого аналізу отриманих результатів усі респонденти були розбиті на пари сегментів: студенти – 40 осіб; пенсіонери – 48; комерційні клієнти – 64; масові клієнти – 148 осіб. Спочатку передбачалося, що поняття «якість обслуговування» включає низку рівноважних параметрів, які були проранжовані клієнтами в ході дослідження з метою виявлення пріоритетів.

За результатами аналізу вибірки були розподілені показники якості обслуговування.

Найбільш значущими параметрами якісного обслуговування, на думку клієнтів, були: «відсутність черг» (1,0), «професіоналізм персоналу банку» (2,3), а також «доброзичливе ставлення співробітників банку до клієнта» (3,0). Параметри середньої значимості: «зручний режим роботи» (4,3), «швидкість обслуговування при здійсненні операцій біля вікна» (4,5), «можливість отримати повну консультацію» (6,3), «комфортні умови у філії (для заповнення документів)» (6,8). Найменш значущими параметрами клієнти вважали: «наявність рекламно-інформаційного матеріалу в залі і його достатність» (8,0), «внутрішній інтер'єр приміщення банку і зовнішній вигляд співробітників» (9,0).

Особливу увагу привернули такі тенденції:

- особисте спілкування («можливість отримати докладну консультацію») оцінюється клієнтами вище, ніж можливість отримання інформації про банківські продукти з рекламних листівок та буклетів;
- відсутність черг» посідає перше місце у всіх сегментах, а «професіоналізм персоналу банку» перебуває на другому місці лише у трьох сегментах;
- для пенсіонерів виявилось важливішим «доброзичливе ставлення співробітників банку до клієнта»;
- у той же час для комерційних клієнтів «зручний режим роботи» є більш значущим показником порівняно з «доброзичливим ставленням співробітників банку до клієнта».

Такі показники якості обслуговування як: «наявність рекламно-інформаційного матеріалу в залі і його достатність», «внутрішній інтер'єр приміщення

банку, зовнішній вигляд працівників» зайняли у всіх сегментів відповідно восьме і дев'яте місце.

До числа основних завдань працівників банку ставились такі: підтримка високого рівня професіоналізму співробітників (1,4) і забезпечення доступності послуг, у тому числі зручний режим роботи (1,6), підвищення швидкості обслуговування клієнтів (3,4). Середніми за значимістю для банку були завдання: надання можливості отримання необхідної консультаційної допомоги (4,6), доброзичливе ставлення до клієнтів (4,8), забезпечення залів рекламно-інформаційним матеріалом (5,6), поліпшення внутрішнього інтер'єру і зовнішнього вигляду співробітників (6,6). Найменш значущими виявилися: робота щодо зниження черг (8,0) і створення комфортних умов для заповнення документів (8,8).

Серед найважливіших показників для банку першорядне значення мало лише підвищення професіоналізму персоналу. Решта найбільш значущих для клієнтів показників: «відсутність черг» і «доброзичливе ставлення співробітників банку до клієнта» не були для банку основними і посідали не перше і третє місце, як у споживачів банківських послуг, а восьме і п'яте відповідно. Оцінки, виставлені клієнтами, за всіма показниками нижчі тих, які виставили працівники банку. Найвищі оцінки клієнти дали тим параметрам, які для них найменш значимі: «наявність рекламно-інформаційного матеріалу в залі і його достатність» (6,9); «внутрішній інтер'єр банку і зовнішній вигляд співробітників» (7,4). Найнижчі оцінки у показників, досить важливих для клієнта: «відсутність черг» (4,3), «комфортні умови для заповнення документів» (5,7); «швидкість обслуговування при здійсненні операцій» (5,6). При цьому у найважливіших для споживачів показників: «доброзичливе ставлення працівників банку до клієнта» і «професіоналізм персоналу банку» середні оцінки досить високі – 6,7 і 7,0 балів відповідно. Клієнти мінімально оцінили показник, який характеризує наявність черг, а максимальну оцінку дали показнику зовнішнього вигляду працівників і інтер'єру приміщення банку.

Співробітники банку оцінили всі показники якості обслуговування в середньому в 8–9 балів, при цьому максимальна оцінка в показників: «професіоналізм персоналу банку», «зручний режим роботи» – 9,1 бала. Найнижчі оцінки мали параметри, які низько оцінили і клієнти банку: «комфортні умови у філіалі» (7,9) і «відсутність черг» (8,1). Таким чином, підтвердилась перша гіпотеза дослідження – реальний рівень задоволення якістю обслуговування нижчий, ніж бажаний оптимум, тобто всі оцінки параметрів якості обслуговування, виставлені клієнтами, нижчі оцінок, виставлених співробітниками банку. Інтегральна оцінка задоволеності якістю обслуговування клієнтів склала 6,3 бала, що нижче на 2,2 бала інтегральної оцінки працівників банку. Друга гіпотеза про те, що рівень задоволення якістю обслуговування відрізняється залежно від сегмента споживачів банківських послуг, також підтвердилася. Інтегральні оцінки задоволення якістю обслуговування пенсіонерів, комерційних клієнтів, а також масових клієнтів досить критичні – 6,2, 6,0 і 6,3 бала відповідно. Найвищу інтегральну оцінку дали студенти – 6,5 бала [6].

На відміну від попереднього дослідження, Р. А. Ісаєв, російський експерт з бізнес-інжинірингу і управління в банківській сфері, розподілив усі вимоги щодо якості обслуговування клієнтів банку на зовнішні, внутрішні атрибути та окремо виділив вимоги до персоналу банку, які більш ретельно та комплексно описують характер організації обслуговування (рис. 1).

Таким чином, за результатами проведеного аналізу щодо визначення чинників, які впливають на стан якості обслуговування клієнтів банку, можна визначити такі критерії оцінки якості організації обслуговування:

Беручи за основу визначені та систематизовані у таблиці 2 критерії, автори розробили анкету для експрес-опитування клієнтів із метою дослідження якості

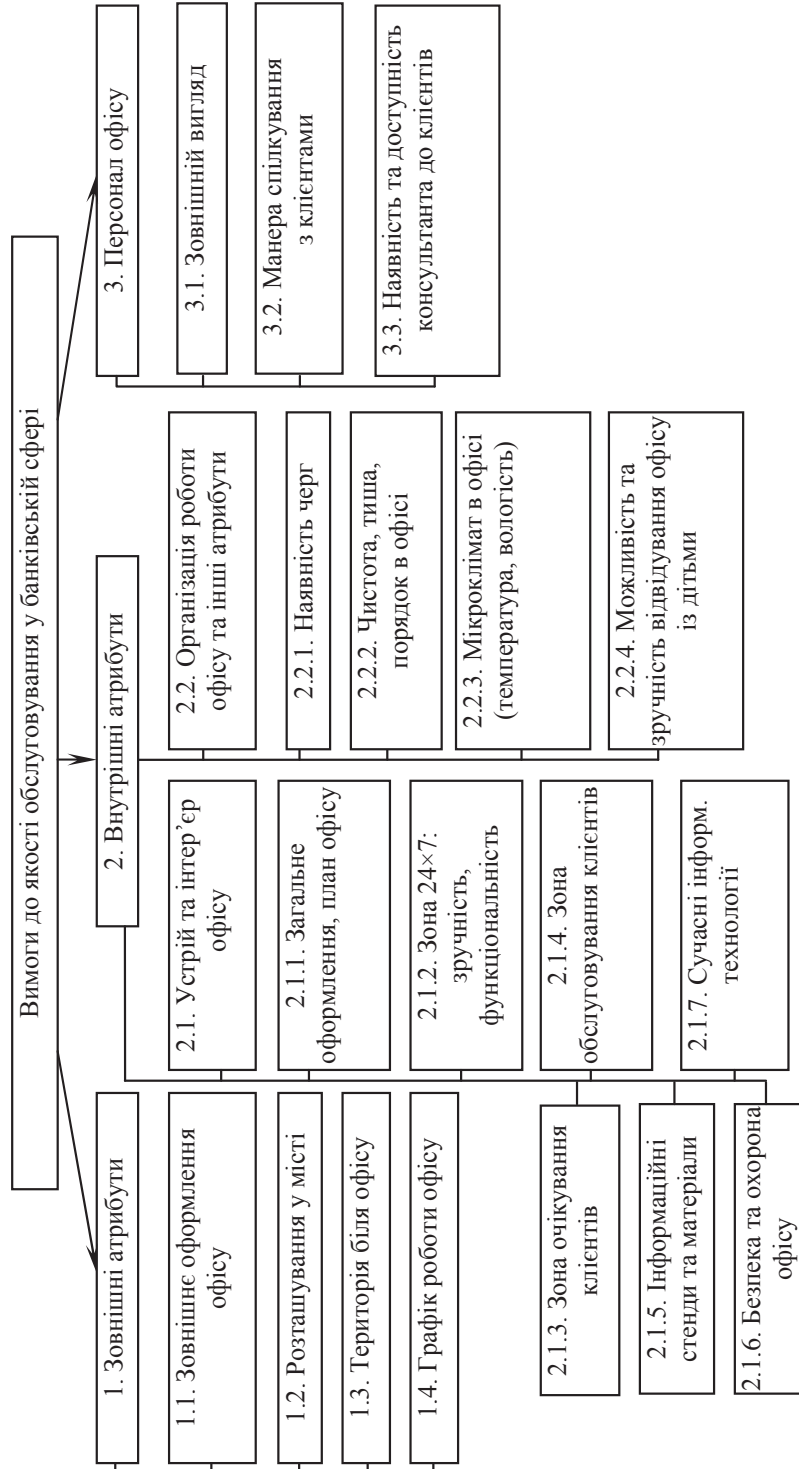


Рис. 1. Вимоги до якості обслуговування клієнтів у банківському офісі [2]

організації обслуговування у банках, яка дозволить виявити як сильні, так і слабкі сторони обслуговування, його специфіку, ступінь виконання основних компонентів обслуговування, загальний рівень сервісу у системі.

Таблиця 2

Критерії оцінки якості загальної організації обслуговування клієнтів банку

Внутрішні атрибути організації	Критерії, що характеризують персонал
1. Наявність черг	1. Швидкість обслуговування
2. Зона очікування клієнтів	2. Час на обслуговування
3. Інформаційні матеріали	3. Манери спілкування з клієнтами
4. Температурний режим	4. Доступність консультанта для клієнтів
5. Внутрішній інтер'єр банку	5. Зовнішній вигляд

Анкета складається з 12 питань, кожне з яких має декілька варіантів відповідей.

Характер питань різноманітний:

– констатувальні (наприклад: Чи спостерігаєте ви в даному банку чергу?);

– оцінні (наприклад: Чи доброзичливе ставлення до вас співробітників банку?).

Питання в анкеті розміщуються у порядку зменшення значимості для клієнтів. Відповідно зі зменшенням значимості зменшується вага кожного питання.

Загальна максимальна кількість балів, яку може отримати банк за якість організації обслуговування клієнтів, – 32 бали.

Оцінку стану якості запропоновано робити за такою шкалою (табл. 3):

Таблиця 3

Кількість балів, яка відповідає певному рівню якості обслуговування клієнтів

Висока якість обслуговування в балах і %		Середня якість обслуговування в балах і %		Низька якість обслуговування в балах і %	
24 – 32	75 – 100	18 – 23	56,25 – 71,88	0 – 17	0 – 53,13

Розроблену анкету апробовано на прикладі діяльності таких банків: ПАТ КБ «ПриватБанк», ПАТ «УкрСиббанк», ПАТ «Ощадбанк». У дослідженні брали участь три групи клієнтів: студенти, масові клієнти, пенсіонери.

Результати дослідження наведено у таблиці 4.

Таблиця 4

Рівень якості обслуговування клієнтів банків

Сегмент населення	ПАТ «ПриватБанк»	ПАТ «Ощадбанк»	ПАТ «УкрСиббанк»
Студент	Середній	Низький	Низький
Масовий клієнт	Середній	Середній	Низький
Пенсіонер	Низький	Низький	Низький

Отже, можемо зробити висновок, що якість обслуговування клієнтів має дуже низький рівень. Жоден із банків не отримав позитивної оцінки. Перше місце за якістю обслуговування клієнтів посідає ПАТ КБ «ПриватБанк», друге місце – ПАТ «Ощадбанк». Незважаючи на те, що в анкетуванні брала участь обмежена кількість клієнтів, така тенденція може привести до того, що в майбутньому ці банки можуть втратити багато клієнтів. Про ці тенденції говорить діаграма (рис. 2):

Для з'ясування найважливіших параметрів якості обслуговування клієнтів розглянемо результати опитування за окремими показниками.

Як бачимо з таблиці 5, основна проблема в обслуговуванні клієнтів – це наявність черг у всіх банках:

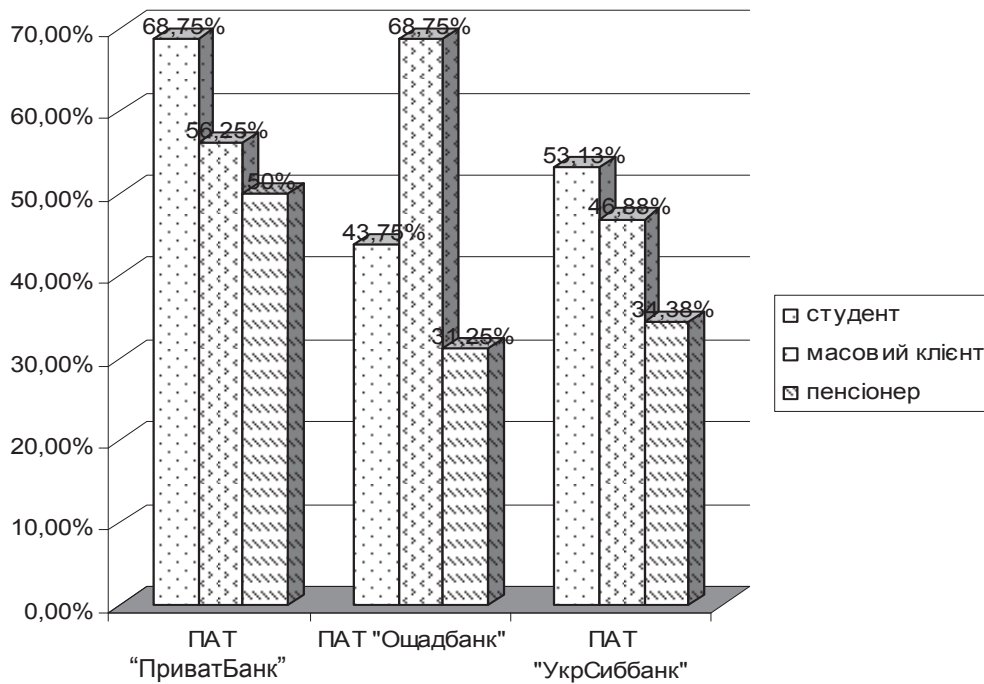


Рис. 2. Кількість балів, які виставили клієнти банкам, %

Таблиця 5

Наявність черг у банках

Сегмент населення	ПАТ КБ «ПриватБанк»	ПАТ «Ощадбанк»	ПАТ «УкрСиббанк»
Студент	рідко	завжди	завжди
Масовий клієнт	завжди	рідко	завжди
Пенсіонер	завжди	завжди	завжди

Лише у двох випадках (ПАТ КБ «ПриватБанк», ПАТ «Ощадбанк») студенти та масові клієнти зазначили, що рідко спостерігають чергу.

Оцінку ставлення співробітників до клієнтів показано у таблиці 6.

Незважаючи на те, що прояв доброзичливості не вимагає великих зусиль, у банках навіть з таким простим параметром виникають проблеми. Клієнти зустрічають частіше недоброзичливе ставлення до себе, а тому ця ситуація говорить про те, що банки зовсім не приділяють уваги якості взаємодії з людьми.

Таблиця 6

Доброзичливе ставлення до клієнтів

Сегмент населення	ПАТ КБ «ПриватБанк»	ПАТ «Ощадбанк»	ПАТ «УкрСиббанк»
Студент	Ні	Ні	Так
Масовий клієнт	Так	Так	Так
Пенсіонер	Ні	Ні	Ні

Швидкість обслуговування свідчить про професіоналізм співробітників банку, а також про ефективність роботи внутрішньобанківської системи. Результати опитування про швидкість обслуговування клієнтів наведені у таблиці 7:

Таблиця 7

Швидкість обслуговування

Сегмент населення	ПАТ КБ «ПриватБанк»	ПАТ «Ощадбанк»	ПАТ «УкрСиббанк»
Студент	влаштовує	не влаштовує	не влаштовує
Масовий клієнт	не влаштовує	влаштовує	не влаштовує
Пенсіонер	влаштовує	не влаштовує	не влаштовує

Швидкість обслуговування у банках не влаштовує майже всіх клієнтів. Така ситуація може спричинити те, що клієнти почнуть сумніватися у професіоналізмі персоналу банку, внаслідок чого банки втратять значну кількість клієнтів. На дуже низькому рівні швидкість обслуговування в ПАТ «УкрСиббанк», тому що всі клієнти не вдоволені рівнем цього параметра. Найбільше швидкістю обслуговування клієнти вдоволені в ПАТ «Приватбанк».

Як бачимо з таблиці 8, персонал у ПАТ «Ощадбанк» та ПАТ «УкрСиббанк» дуже халатно ставиться до своїх обов'язків:

Таблиця 8

Час, виділений на обслуговування

Сегмент населення	ПАТ КБ «ПриватБанк»	ПАТ «Ощадбанк»	ПАТ «УкрСиббанк»
Студент	достатньо	не достатньо	не достатньо
Масовий клієнт	не достатньо	не достатньо	не достатньо
Пенсіонер	достатньо	не достатньо	не достатньо

У цих банках на обслуговування клієнтів було виділено не достатньо часу, внаслідок чого вони й отримують найменшу кількість балів серед клієнтів.

Отже, за результатами дослідження особливу увагу треба звернути на такі тенденції:

- 1) найменш значимі критерії якості обслуговування, закладені в анкету, всі сегменти населення оцінили високо, а найбільш значимі – низько;
- 2) для пенсіонерів найважливіше доброзичливе ставлення, а також внутрішній інтер'єр приміщень банку і зовнішній вигляд співробітників;
- 3) для масових клієнтів важлива швидкість обслуговування і наявність спеціальних місць для заповнення документів та місця для очікування.

Вважаємо, що, організуючи систему обслуговування клієнтів, банкам із самого початку необхідно закладати в неї критерії високої якості обслуговування. Для банку в процесі обслуговування не повинно бути дрібниць, бо будь-яка неприємна для клієнта деталь може зіпсувати його враження про банк, навіть якщо в усьому іншому обслуговування було на високому рівні. Тому без уваги не повинен залишитися жоден нюанс у процесі обслуговування.

Таким чином, у дослідженні для розробки методики оцінки загальної організації обслуговування клієнтів банку проаналізовано та систематизовано існуючі підходи, здійснено загальну класифікацію критеріїв, які визначатимуть якість обслуговування; для реалізації дослідження розроблено анкету експрес-оцінювання, визначено методичні підходи до процедури оцінювання; для з'ясування стану загальної організації банківського обслуговування проведено польовий експеримент, визначено стан та тенденції, притаманні великим банкам, які позиціонують себе на ринку як сучасні фінансові установи, що прагнуть до високої якості обслуговування.

Напрямами подальших досліджень бачимо проведення повномасштабного дослідження стану загальної організації обслуговування клієнтів у вітчизняних банках та розробку дієвих шляхів поліпшення її якості.

Бібліографічні посилання та примітки

1. **Исаев Р. А.** Банковский менеджмент и бизнес-инжиниринг / Р. А. Исаев. – М. : ИНФРА–М, 2011. – 400 с.
2. **Исаев Р. А.** Методы менеджмента качества / Р. А. Исаев // Качество обслуживания в банке. – 2011. – №6. – С. 15–17.
3. Мониторинг качества обслуживания клиентов в банках Южного федерального округа [Электронный ресурс] / ГК NEXTER. – 2009. – Режим доступа : <http://bank.yuga.ru/monitoring/>

4. Народные критерии оценки банковского обслуживания [Электронный ресурс] / Национальное Агентство финансовых исследований. – 2011. – Режим доступа : <http://nacfin.ru/novosti-i-analitika/press/press/single/10516.html>
5. Общие результаты исследования качества обслуживания в банках при получении информации об условиях открытия кредитной карты [Электронный ресурс] / Консалтинг-Центр «ШАГ». – 2008 . – Режим доступа : <http://www.stepconsulting.ru/publ/310308a.shtml>
6. **Хакимова Е. А.** Анализ качества обслуживания клиентов в коммерческом банке / Е. А. Хакимова // Вестник Челяб. гос. ун-та. – 2011. – № 6(221). – С. 131–137.
7. **Яремчук А.** Дослідження якості обслуговування в банківській сфері [Електронний ресурс] / А. Яремчук, О. Пермінова. – 2010. – Режим доступа : <http://b2blogger.com/articles/marketingresearch/111.html>

Надійшла до редколегії 12.01.2012

УДК 336.71+658.14

М. Ю. Шевцова, В. В. Тищенко

Дніпропетровський національний університет імені Олеся Гончара

ФІНАНСОВА БЕЗПЕКА БАНКУ В УМОВАХ ПРИСУТНОСТІ ІНОЗЕМНОГО КАПІТАЛУ

Розглянуто присутність іноземного капіталу в банківській системі. Як фактор зовнішньої загрози іноземний банківський капітал пропонується розглядати у сучасних системах банківської безпеки окремого банку та фінансової безпеки банківської системи.

Ключові слова: банк, фінансова безпека, іноземний капітал, загрози.

Рассматривается присутствие зарубежного капитала в банковской системе. В качестве внешней угрозы зарубежный банковский капитал предлагается рассматривать в современных системах банковской безопасности отдельного банка и финансовой безопасности банковской системы.

Ключевые слова: банк, финансовая безопасность, зарубежный капитал, угрозы.

In the article there's analyzed the presence of the foreign capital in the banking system. It is offered to consider foreign bank capital as the exterior threat in the modern banking security systems of separate bank and financial security of the banking system.

Key words: bank, financial security, foreign capital, threats.

В умовах розвитку процесів фінансової глобалізації об'єктивним процесом є посилення взаємодії національних економік з міжнародними ринками капіталу. Вплив великої кількості учасників світових фінансових ринків та зростання у геометричній прогресії обсягів фінансових потоків є потужним фактором, який формує багато нових загроз та ризиків для фінансової безпеки банківської системи України. Фінансова безпека окремих банків також потребує відповідної адаптації системи управління безпекою.

Взаємопроникнення банківського капіталу відбувається на різних рівнях світових фінансових потоків. Особливо швидке та активне проникнення іноземного капіталу в банківські системи країн, що розвиваються, почалося у другій половині 1990-х років і, як очікується, даний процес триватиме й надалі. Рівень присутності нерезидентів у банківській сфері визначається режимом їх допуску. Розширення можливих напрямів і масштабів діяльності транснаціональних структур ставить розвиток національних банківських систем у залежність як від зовнішніх