

Список использованных источников

1. Гармаш, А.Н. Математические методы в управлении: Учебное пособие /А.Н Гармаш, И.В.Орлова - Москва: Вузовский учебник: ИНФРА-М, 2012. - 272 с.
2. Эконометрика: Учебник: под ред. И. И. Елисейевой – Москва: Финансы и статистика, 2002. – 344с.
3. Доугерти, К. Введение в эконометрику: Учебник. 2-е изд./ Пер. с англ./ К. Доугерти, – Москва: ИНФРА-М, 2007. – 432с.
4. Экономика. Толковый словарь. - Москва: ИНФРА-М, издательство «Весь мир», Дж. Блэк. Общая редакция: д.э.н. Осадчая И.М., 2000.

УДК 336.719

**ОЦЕНКА КОНКУРЕНТОСПОСОБНОСТИ  
РОЗНИЧНЫХ БАНКОВСКИХ УСЛУГ НА  
РЫНКЕ Г. ВИТЕБСКА**

*Квасникова В.В., к.э.н., доц.*

*Витебский государственный технологический университет,  
г. Витебск, Республика Беларусь*

Ключевые слова: банковская услуга, банковский продукт, конкурентоспособность банковской услуги, показатели конкурентоспособности, качество оказания услуги

Реферат. В статье рассмотрены составляющие конкурентоспособности розничной банковской услуги и сделана попытка оценить их конкурентоспособность на рынке г. Витебска. На основе единичных показателей, а именно процентная ставка, срок погашения кредита, минимальная сумма кредита, максимальная сумма кредита оценена конкурентоспособность различных розничных кредитных продуктов. По единичным показателям процентная ставка, сумма и срок размещения вклада дана оценка конкурентоспособности розничных депозитных продуктов банков. С использованием метода «тайный клиент» оценено качество розничных банковских услуг на рынке г. Витебска.

Конкурентоспособность розничных услуг банка формируется в результате взаимодействия двух составляющих (элементов): конкурентоспособности предлагаемых банковских продуктов и качества оказания услуг. При этом конкурентоспособность конкретного банковского продукта зависит от способности удовлетворения потребностей определенного сегмента потребителей и определяется, прежде всего, его экономическими показателями. Так, для депозитных продуктов наиболее важными экономическими показателями будут являться процентная ставка, минимальная сумма вклада, срок его размещения, а для кредитного продукта: процентная ставка, минимальная и максимальная суммы кредита, срок кредитования, необходимость выполнения дополнительных условий (предоставление справки о доходах).

В настоящее время наиболее важным показателем конкурентоспособности кредитных и депозитных продуктов является процентная ставка, что обусловлено сокращением реальных доходов населения и снижением ставки рефинансирования.

Исходя из этого, в работе была проведена оценка конкурентоспособности розничных банковских услуг на рынке г. Витебска, предусматривающая:

- оценку конкурентоспособности основных кредитных продуктов (потребительский кредит, кредит на покупку автомобиля, кредит на покупку жилья, кредит на отпуск);
- оценку конкурентоспособности основных депозитных продуктов (отзывной вклад, безотзывной вклад, срочный вклад, вклад до востребования, вклад в иностранной валюте);
- оценку качества оказания услуг в отделениях банков на основе методики «тайный клиент».

В настоящее время на рынке г. Витебска функционирует 19 банков, а общее количество отделений насчитывает 37 единиц. При этом наибольшее количество отделений имеет ОАО «Беларусбанк» (14 ед.), ОАО «Белинвестбанк» (7 ед.), ОАО «Белагропромбанк» (5 ед.) и ОАО «Приорбанк» (4 ед.). Остальные банки города представлены 1 – 2 отделениями. В таб-

лице 1 представлена оценка конкурентоспособности кредитных продуктов (по состоянию на 01.04.2017 г.).

Данные таблицы свидетельствуют, что наиболее высокий уровень конкурентоспособности продукта «потребительский кредит» имеет ЗАО «Альфа-Банк» (4,58 балла), на втором месте находится ОАО «Банк БелВЭБ» (3,68 балла), а на третьем - ОАО «Белагропромбанк» (3,54 балла). Следует отметить, что процентная ставка по потребительскому кредиту на момент оценки составляла от 15 % до 20 %. Вместе с тем, лидирующее положение продукта ЗАО «Альфа-Банк» обусловлено наилучшим сроком кредитования от 6 до 72 месяцев и наибольшей суммой, выдаваемого кредита – 30 тыс. руб.

На первом месте по уровню конкурентоспособности продукта «кредит на покупку автомобиля» находится ОАО «АСБ Беларусбанк» - 4,86 балла, что обусловлено процентной ставкой – 13 % (в среднем по банкам от 12 – 20 %), и срок его погашения составляет 84 месяца. На втором месте находится продукт ОАО «Паритетбанк» (4,76 балла), а на третьем месте - ОАО «БПС-Сбербанк» (4,65 балла).

Таблица 1 – Оценка конкурентоспособности кредитных продуктов В балл.

Наименование банка	Кредитный продукт			
	Потребительский кредит	Кредит на покупку автомобиля	Кредит на покупку жилья	Кредит на отпуск
ЗАО «МТБанк»	2,38	2,89	-	3,79
ЗАО «Идея Банк»	3,52	-	-	2,77
ОАО «АСБ Беларусбанк»	3,38	4,86	3,81	2,12
ЗАО «Альфа-Банк»	4,58	4,14	-	-
ОАО «Белагропромбанк»	3,54	-	4,13	-
ОАО «Технобанк»	3,19	-	-	-
ОАО «Банк БелВЭБ»	3,68	-	5	3,88
ОАО «Белинвестбанк»	-	4,55	-	3,34
ОАО «Паритетбанк»	-	4,76	-	2,81
ЗАО «РРБ-Банк»	-	4,40	-	-
ЗАО «БТА Банк»	-	4,51	-	-
ОАО «БПС-Сбербанк»	-	4,65	4,34	3,66
ОАО «Банк Москва-Минск»	-	3,67	-	-
ОАО «Белгазпромбанк»	-	-	4,13	-
ОАО «Приорбанк»	-	-	3,18	3,83

Источник: собственная разработка.

Наиболее высокий уровень конкурентоспособности «кредит на покупку жилья» имеет ОАО «БПС-Сбербанк» - 4,34 балла, процентная ставка у которого равна 14 %, срок погашения кредита – до 240 месяцев.

Наиболее высокий уровень конкурентоспособности продукта «кредит на отпуск» имеет ОАО «Банк БелВЭБ» - 3,88 балла. Кредит выдается по ставке 11,5 %, на срок 48 месяцев, при этом максимальная сумма кредита составляет 20 тыс. руб. Незначительно ниже конкурентоспособность продуктов ОАО «Приорбанк» (3,83 балла) и ЗАО «МТБанк» (3,79 балла).

В таблице 2 представлена оценка конкурентоспособности депозитных продуктов, которые предлагают отделения банков г. Витебска.

Как видно из таблицы, наиболее высокий уровень конкурентоспособности имеет депозитный продукт «отзывной вклад», который предлагает ЗАО «Идея Банк» (4,3 балла). Такая высокая оценка обусловлена достаточно высокой процентной ставкой, а также оптимальными условиями для открытия вклада. У пяти из семи банков оценки конкурентоспособности продукта «отзывной вклад» находятся в диапазоне от 2 до 3 баллов, что свидетельствует о среднем уровне их конкурентоспособности. Низкий уровень конкурентоспособности с оценкой 1,93 балла имеет ОАО «Белинвестбанк». Среди рассматриваемых банковских продуктов «безотзывной вклад» наиболее конкурентоспособен также у ЗАО «Идея Банк» (3,29 балла). Процентная ставка по данному продукту по банкам находится в диапазоне от 9 до 13,5 %. По остальным банковским розничным продуктам, а именно «срочный вклад»,

«вклад до востребования», «вклад в иностранной валюте» получил ОАО «Белинвестбанк». Между тем, помимо конкурентоспособности розничных банковских продуктов, существенное значение для потребителей имеет качество оказания услуг. В таблице 3 представлены оценки «тайных клиентов» качеству оказания розничных услуг в отделениях банков г. Витебска.

Таблица 2 – Оценка конкурентоспособности депозитных продуктов В балл.

Наименование банка	Депозитный продукт				
	Отзывной вклад	Безотзывной вклад	Срочный вклад	Вклад до востребования	Вклад в иностранной валюте
ЗАО «Идея Банк»	4,3	3,29	3,13	2,95	-
ОАО «АСБ Беларусбанк»	2,55	2,09	2,09	2,89	2,14
ЗАО «Альфа-Банк»	2,77	2,12	1,92	1,70	2,35
ОАО «Банк Москва-Минск»	2,23	1,92	2,10	-	2,59
ОАО «Белинвестбанк»	1,93	3,15	4,14	3,16	4,49
ОАО «Банк БелВЭБ»	2,01	2,12	1,92	3,10	-
ОАО «БНБ-Банк»	-	-	-	2,24	2,48
ОАО «Паритетбанк»	-	-	-	-	1,77

Источник: собственная разработка.

По мнению «тайных клиентов» наилучшими условиями для оказания розничных банковских услуг располагают такие банки как, как ОАО «Банк БелВЭБ» (4,53 балла), ОАО «БПС-Сбербанк» (4,47 балла) и ОАО «Белгазпромбанк» (4,36 балла). В группу банков со средним уровнем условий для оказания розничных услуг (от 3,5 – 4 баллов) вошло 5 банков, среди них: ОАО «Приорбанк», ЗАО «МТБанк», ОАО «Технобанк», ОАО «Белагропромбанк» и ОАО «Евроторгинвестбанк».

Наиболее многочисленной группой, включающей 8 банков, является группа, у которой оценки условий для оказания розничных услуг находятся в диапазоне от 3 до 3,5 баллов. Хотя значения этих оценок соответствуют среднему уровню, они существенно ниже, чем у банков, представляющих вторую группу. Низкий уровень условий для оказания розничных услуг имеет ЗАО «БТА Банк» - 2,9 балла.

В целом наиболее негативно на показатель «условия оказания услуги» повлияли такие составляющие, как режим работы отделений банков, площадь и удобство планировки помещений, оснащённость техническими средствами, наличие рабочих мест, обеспечивающих сохранение банковской тайны.

Режим работы получил самые низкие оценки «тайных клиентов», так как большинство отделений банка имеют 1 и даже 2 выходных дня, среди 37 отделений города только 1 работает без выходных. Практически половина отделений банков (18 ед.) имеют площадь помещений менее 40 м<sup>2</sup>, как правило, в таких отделениях нет сидячих мест для клиентов и рабочих мест персонала, обеспечивающих банковскую тайну, отсутствует оборудование для клиентов. Так, в 40 % отделений ОАО «Беларусбанк» и ОАО «Белинвестбанк» вообще отсутствуют рабочие места персонала, обеспечивающие банковскую тайну. Кроме того, исследование показало, что банки, имеющие 4 и более отделений, не поддерживают в них единый стандарт обслуживания клиентов.

Что касается оценок культуры обслуживания, то в целом они существенно выше оценок условий оказания услуг. Высокий уровень обслуживания, по мнению «тайных клиентов», имеют 12 из 19 банков, в остальных банках уровень культуры обслуживания – средний. Наиболее высокие оценки получили ЗАО «МТБанк» (4,93 балла), ЗАО «Трастбанк» (4,77 балла) и ОАО «Банк БелВЭБ» (4,52 балла).

В целом на основе проведенного исследования можно заключить, что наиболее высокий уровень качества оказания услуг в г. Витебске имеют такие банки, как ОАО «Банк БелВЭБ», ОАО «БПС-Сбербанк», ЗАО «МТБанк», ОАО «Приорбанк», ОАО «Белгазпромбанк» и ЗАО «Трастбанк» (все они получили оценки более 4 баллов).

Таблица 3 – Оценки «тайных клиентов» качеству оказания розничных услуг в отделениях банков г. Витебска В балл.

Показатель	ОАО «Беларусь-банк»	ОАО «Беларусь-промбанк»	ОАО «Белнинвест-банк»	ОАО «БПС-Сбербанк»	ОАО «Приор-банк»	ОАО «Банк БелВЭБ»	ОАО «БНБ-Банк»	ОАО «Белгаз-промбанк»	ЗАО «МТБанк»	ОАО «Техно-банк»	ЗАО «Банк ВТБ (Беларусь)»	ЗАО «Альфа-Банк»	ОАО «Банк Москва-Минск»	ОАО «Евроторг Инвестбанк»	ЗАО «Траст-банк»	ЗАО «БТА Банк»	ЗАО «Идея Банк»
1. Удобство относительно др. объектов	3,57	3,6	3,43	4	4,5	4	5	5	4,5	4,5	4	4	3	4	4	4	4
2. Транспортное сообщение	3,64	2,8	3,57	5	3,5	4	5	5	4	4,5	4	4,5	5	3	3	4	4
3. Эжстрьер и состояние здания	3,69	3,1	3,7	4,8	4,6	5	4,6	5	4,8	4	4,8	4,5	4,8	4,8	4,8	4,8	4,5
4. Состояние прилегающей территории	4,5	4,8	4,7	4,8	4,8	4,8	3,8	4,8	4,8	4,8	4,3	4,5	4,8	4,8	4,8	4,3	4,5
5. Режим работы банка	2,89	2,9	3,1	2,9	2,8	2,5	2,5	4,5	3,1	4,4	3,1	2,8	2,5	3,1	3,1	2,5	3,1
6. Интерьер помещения	4,14	4,3	4,8	4,19	4,9	5	3,25	5	4,38	4,75	4,75	4,5	4,8	5	4,5	3,25	4,38
7. Удобство планировки помещения	3,21	3,6	2,43	5	4,25	5	2	4	3,5	3,4	2	2,5	2	2	2	2	2
8. Площадь помещения	2,93	3,2	2,42	4,5	3,25	5	3	5	3	4,5	2	2	2	3	2	2	2
9. Освещенность	3,43	3,2	3,8	4,5	4	5	3	4	3,5	4	3	3,5	3	5	4	3	4
10. Оснащенность техническими средствами для клиентов	3,79	4,5	2,8	5	3,6	5	2,8	5	2,5	3,8	1	2,7	2	3	3	3	2,7
11. Наличие сидячих мест	3	3,6	2,28	4	3,3	5	2	2	3	2	2	2,5	2	2	2	1	2
12. Наличие рабочих мест, обеспечивающих сохранение банковской тайны	2,79	3,7	2,14	5	3,75	4	3	3	2	2	2	2	1	4	3	1	1,5
Средняя оценка условиям оказания услуги	3,47	3,61	3,26	4,47	3,94	4,53	3,33	4,36	3,59	3,89	3,08	3,33	3,08	3,64	3,35	2,90	3,22
13. Внешний вид сотрудника банка	4,8	4,8	4,8	4,8	4,5	4,8	4,8	3,8	4,8	3,8	4,7	4,8	4,5	4,8	4,8	4,8	4,3
14. Культура и манера общения с клиентом	4,1	2,4	3,46	4,2	4,17	3,75	3,25	3,8	5	3,8	4	4,17	3,7	3	5	3,7	3,17
15. Решение вопроса клиента	4,5	3,3	3,1	4,25	3,88	5	4,5	3,5	5	4,25	4	4,5	5	4,5	4,5	4	4,25
Средняя оценка культуре обслуживания	4,47	3,50	3,79	4,42	4,18	4,52	4,18	3,70	4,93	3,95	4,23	4,49	4,40	4,10	4,77	4,17	4,47
Оценка качества розничной услуги	3,97	3,56	3,53	4,45	4,06	4,53	3,76	4,03	4,26	3,92	3,66	3,91	3,74	3,87	4,06	3,54	3,85

Источник: собственная разработка.