

Абдиева А.И.

**ОЦЕНКА КОНКУРЕНТОСПОСОБНОСТИ БАНКОВСКИХ УСЛУГ
БАНКОВ-КОНКУРЕНТОВ**

А.И. Abdieva

EVALUATION COMPETITIVE BANKING SERVICES COMPETITOR BANKS

УДК: 334.738.433

В данной статье дана оценка конкурентоспособности банковских услуг банков-конкурентов на основе методики, учитывающая качество и стоимость банковских услуг.

This paper assesses the competitiveness of banking competitor banks based on the methodology that takes into account the quality and cost of banking services.

Финансовое благополучие банков зависит от конкурентоспособности предоставляемых ими услуг, которая, прежде всего, определяется качеством и стоимостью. Учитывая важность этих двух параметров при оценке конкурентоспособности всего банка, нами была адаптирована методика, предлагаемая Фасиевым Х.А. и Крахмалевой А.В., позволяющая оценить конкурентоспособность банковских услуг, а также представить зависимость их стоимости от качества.

Сравнительную характеристику банков-конку- рентов предлагаем провести по основным направлениям деятельности и параметрам качества услуг, оцениваемых при определении рыночной позиции банков по состоянию на 31 декабря 2011 года. Аналогично выбран принцип расчета фактических коэффициентов качества и стоимости, предоставляемых банками услуг, с теми отличиями, что оценка уровня качества оказываемых услуг проводится по каждому направлению деятельности: по кредитованию, по расчетно-кассовому обслуживанию и т.д., а балльная шкала для определения качества и стоимости услуг является схожей, т.е. при оценке двух параметров, имеющих различное направление применяется единый принцип расстановки баллов.

Таким образом, получаем коэффициенты качества и стоимости услуг по каждому направлению деятельности изучаемых банков-конкурентов. Так как в исследуемых банках-конкурентах более 50 оказываемых услуг, для наглядности, мы взяли наиболее популярные услуги: кредитование, депозитные операции, расчетно-кассовое обслуживание (таблица 1,2,3)

Таблица 1.

Определение уровня качества услуг, оказываемых банками-конкурентами по направлению «кредитование»

Критерии качества	Отно- ситель ная важность критериев	Балльная оценка							Уровень качества		
		ААКБ Кыргыз- стан	БТА банк	Юни- Банк	Аман- банк	Демир- банк	АКБ Кыргы зстан	БТА- банк	Юни- Банк	Аман- банк	Демир- банк
Ассортимент	0,243	30	30	50	30	40	7,29	7,29	12,15	7,29	9,72
Потребительское свойство услуг	0,255	40	30	40	30	40	10,2	7,65	10,2	7,65	10,2
Условия предоставления услуг	0,165	30	40	40	40	40	4,95	6,6	6,6	6,6	6,6
Скорость предоставления услуг	0,093	30	30	40	40	50	2,79	2,79	3,72	3,72	4,65
Способы продвижения услуг	0,035	20	20	30	20	40	0,7	0,7	1,05	0,7	1,4
Качество послепродажного обслуживания	0,057	40	40	50	40	50	2,28	2,28	2,85	2,28	2,85
Уровень риска при пользовании услугой	0,144	30	30	30	30	30	4,32	4,32	4,32	4,32	4,32
Уровень консультационного обслуживания	0,007	30	20	50	30	50	0,21	0,14	0,35	0,21	0,35
Итого	1,000	250	240	330	260	340	32,74	31,77	41,24	32,77	40,09

Таблица 2.

Определение уровня качества услуг, оказываемых банками-конкурентами по направлению «Депозитные операции»

Критерии качества	Относительная важность Критериев	Балльная оценка					Уровень качества				
		ААБ Кыргызстан	"БТА банк	«Юни Банк	«Аман банк	«Демир банк	ААКБ Кыргызстан	"БТА Ббанк	«Юни Банк	«Аман банк	«Демир банк
Ассортимент	0,243	30	30	40	30	50	7,29	7,29	9,72	7,29	12,15
Потребительское свойство услуг	0,255	30	30	30	30	40	7,65	7,65	7,65	7,65	10,2
Условия предоставления услуг	0,165	50	40	40	40	40	8,25	6,6	6,6	6,6	6,6
Скорость предоставления услуг	0,093	50	50	50	50	50	4,65	4,65	4,65	4,65	4,65
Способы продвижения услуг	0,035	20	20	30	2, 20	40	0,7	0,7	1,05	0,7	1,4
Качество послепродажного обслуживания	0,057	40	40	50	40	50	2,28	2,28	2,85	2,28	2,85
Уровень риска при пользовании услугой	0,144	30	30	30	30	30	4,32	4,32	4,32	4,32	4,32
Уровень консультационного обслуживания	0,007	30	20	50	30	50	0,21	0,14	0,35	0,21	0,35
Итого	1,000	280	260	320	270	350	35,35	33,63	37,19	33,7	42,52

Таблица 3.

Определение уровня качества услуг, оказываемых банками-конкурентами по направлению «Расчетно-кассовое обслуживание»

Критерии качества	Относительная важность критериев	Балльная оценка					Уровень качества				
		ААКБ Кыргызстан	"БТА банк	«Юни Банк	«Аман банк	«Демир банк	ААКБ Кыргызстан	"БТА-банк	«Юни Банк	«Аман банк	«Демир-банк
Ассортимент	0,243	50	40	40	30	50	12,15	9,72	9,72	7,29	12,15
Потребительское свойство услуг	0,255	50	30	40	30	40	12,75	7,65	10,2	7,65	10,2
Условия Предоставления услуг	0,165	40	40	40	50	40	6,6	6,6	6,6	8,25	6,6
Скорость предоставления услуг	0,093	50	50	50	30	50	4,65	4,65	4,65	2,79	4,65
Способы продвижения услуг	0,035	20	20	30	20	40	0,7	0,7	1,05	0,7	1,4
Качество послепродажного обслуживания	0,057	40	40	50	40	50	2,28	2,28	2,85	2,28	2,85
Уровень риска при пользовании услугой	0,144	30	30	30	30	30	4,32	4,32	4,32	4,32	4,32
Уровень консультационного обслуживания	0,007	30	20	50	30	50	0,21	0,14	0,35	0,21	0,35
Итого	1,000	310	270	330	260	350	43,66	36,06	39,74	33,49	42,52

Таблица 4.

Определение уровня стоимости услуг, оказываемых банками-конкурентами

Направления деятельности банков	Относительная важность критериев	Балльная оценка					Уровень стоимости				
		ААКБ Кыргызстан	"БТА банк	«Юни-Банк	«Аман банк	«Демир банк	ААКБ Кыргызстан	"БТА банк	«Юни Банк	«Аман банк	«Демир банк
Кредитование	0,213	30	30	40	30	40	6,39	6,39	8,52	6,39	8,52
Депозитные операции	0,140	30	30	40	30	40	4,2	4,2	5,6	4,2	5,6
Обслуживание пластиковых карт	0,114	30	30	30	30	40	3,42	3,42	3,42	3,42	4,56
Операции с ценными бумагами	0,128	30	30	40	30	40	3,84	3,84	5,12	3,84	5,12
Расчетно-кассовое обслуживание юридических лиц	0,193	40	30	30	30	20	7,72	5,79	5,79	5,79	3,86
Интернет-банкинг	0,046	20	30	20	50	20	0,92	1,38	0,92	2,3	0,92
Услуги по хранению ценностей	0,004	10	30	50	10	50	0,04	0,12	0,2	0,04	0,2
Открытие и ведение счета	0,157	30	40	20	50	20	4,71	6,28	3,14	7,85	3,14
Итого	1 000	310	270	330	260	350	43,66	36,06	39,74	33,49	42,52

На основе рассчитанных коэффициентов качества и стоимости услуг по каждому направлению построим графики:

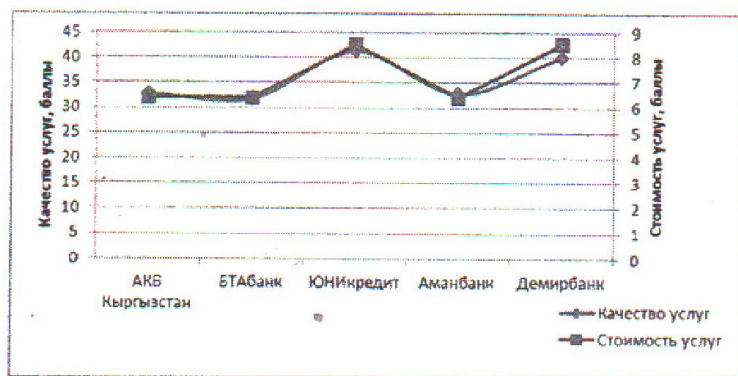


Рис. 1. Уровень конкурентоспособности услуг, оказываемых банками по направлению «кредитование»
Из вышеприведенного рисунка видно, что стоимость услуг почти по всем исследуемым банкам совпадает с предлагаемым качеством услуг, кроме Демирбанка, где стоимость услуг чуть завышена

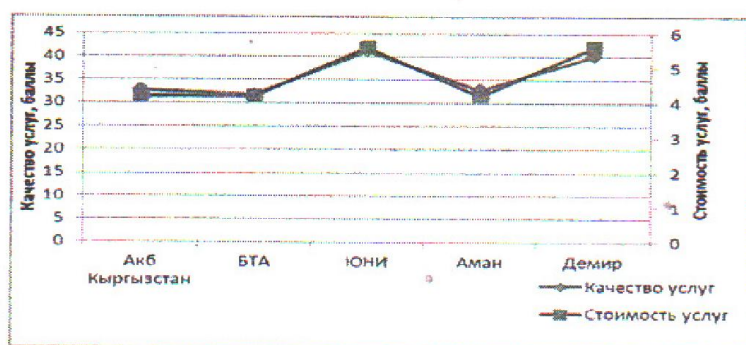
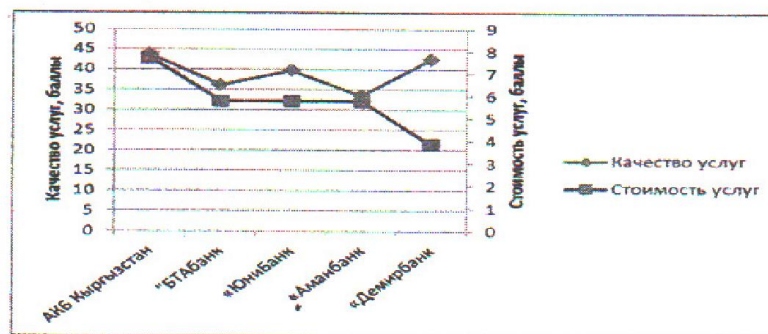


Рис. 2. Уровень конкурентоспособности услуг, оказываемых банками по направлению «депозитные операции»
Данный рисунок показывает, что по направлению «депозитные операции» стоимость услуг по всем исследуемым банкам также совпадает с предлагаемым качеством услуг.



И вышеприведённого рисунка хорошо видно, что предлагаемая цена банками по исследуемой услуге достаточно низкая, а качество высокое по «Демирбанк» можно наблюдать очень четкое: высокое качество и низкую цену. Конечно, мы не должны принимать эти выводы окончательно, баллы которые выставлялись по качеству услуг, кто-то может назвать необъективными, так как в исследованиях, которые мы проводили - качество оценили около 500 респондентов по исследуемым 5 банкам.

Рецензент: д.э.н., профессор Исаков И.И.