**Данилюк Олена Василівна. Науково-методичні основи регулювання ринку банківських послуг та їх якості: дисертація канд. екон. наук: 08.02.03 / Науково-дослідний економічний ін-т Міністерства економіки та з питань європейської інтеграції України. - К., 2003**

|  |  |
| --- | --- |
| |  | | --- | | **Данилюк О.В. Науково – методичні основи регулювання ринку банківських послуг та їх якості. – Рукопис.**  Дисертація на здобуття наукового ступеня кандидата економічних наук за спеціальністю 08.02.03. - Організація управління, планування і регулювання економікою.- Науково-дослідний економічний інститут Міністерства економіки та з питань європейської інтеграції України. -–Київ, 2003.  У дисертаційній роботі обгрунтовується необхідність регулювання ринку банківських послуг та формування їх якості для підвищення конкурентоспроможності українських банків. Визначено роль та місце банків в економічній системі. Проведено системне узагальнення теоретичних та методичних аспектів формування та регулювання ринку банківських послуг і їх якості. Розроблено організаційно-економічні основи стратегії регулювання ринку банківських послуг. Запропоновані стратегічні підходи до просування банківських послуг на ринку з врахуванням новітніх технологій та фінансових ризиків. Розроблена методика оцінки економічності організації управління ринку банківських послуг започаткована на аналізі витрат на якість та запропоновані методи бюджетування. Здійснено комплексний аналіз і оцінені результати процесу регулювання ринку банківських послуг та формування їх якості у вітчизняних банківських установах. Основні результати роботи знайшли застосування в системі комерційних банків України. | |
| |  | | --- | | Дисертаційна робота спрямована на роз’язання важливої економічної проблеми розробки механізму державного регулювання ринку банківських послуг та їх якості. Вона узагальнює і розвиває науково – методичні питання щодо реалізації стратегії розвитку ринку банківських послуг та удосконалення механізму формування їх якості.  Виконане дослідження дозволяє зробити наступні висновки:  1. В ринкових умовах банківська система має сприяти: регулюванню економіки шляхом кредитування, перебудови цінових пропорцій; стабілізації грошово - кредитної системи, створюючи перепони безконтрольному нарощуванню дефіциту бюджету; поліпшенню обслуговування міжнародного руху товарів, прямих та портфельних інвестицій; має підвищувати рівень роз’яснювальної роботи серед клієнтури (населення, підприємства, держави), що в кінцевому результаті приводить до вміння економічно мислити, розвиваючи підприємливість у суб’єктів національної економіки.  2. Дослідження процесу надання банківських послуг українськими банками показало, що клієнти з кожним днем потребують широкого спектру банківських продуктів, які б задовольняли їх вимоги з точки зору повноти, своєчасності, комплексності та вартості. Особливо це стосується корпоративних клієнтів. Суб’єкти господарювання та підприємництва потребують розрахунково-касового обслуговування, інкасації, правового забезпечення, неторгових операцій, валютних та документарних операцій, а також операцій, пов’язаних з наданням кредитів, гарантій, операцій з цінними паперами, лізингу, застосування нефінансових інструментів.  3. Дослідження банківського ринку дозволило визначити його як сукупність ринків збуту окремих банківських послуг. Об’єктом купівлі-продажу (банківським товаром) на цьому ринку є банківські послуги. На відміну від багатьох стверджень, в даній роботі обгрунтовано розмежування поняття банківських послуг та банківських операцій суть якого в тому, що послуги відображають відношення між виробником та споживачем, а операції -відношення всередині банку як виробника. Послуги є одним із результатів здійснення операцій.  4. Діагностика проблем складових якості банківських послуг показала, що на сьогодні маркетингова політика є визначальною та поступається політиці суб’єктивної оцінки керівників банку і частіше на користь ручного управління тільки активами і пасивами. В конкурентній боротьбі керівники не завжди адекватно реагують на повільний розвиток банку, невміло утримують лідируюче положення на відповідному сегменті ринку, не прагнуть зберегти отримані переваги, не бажають проводити радикальні зміни в стратегії розвитку банку.  5. Теоретичні та практичні дослідження роботи в галузі регулювання ринку банківських послуг та їх якості показали практично відсутність комплексних та системних досліджень цих питань. В кращому випадку розглядають декларовані думки щодо необхідності цієї категорії в загальній потребі забезпечення конкурентоспроможності банку в цілому.  6. На основі проведення теоретичних та практичних досліджень розроблені концептуальні засади формування та регулювання ринку банківських послуг та їх якості, серед яких модель формування ринку банківських послуг, критерії оцінки та регулювання ринку банківських послуг, система процесу формування ринку банківських послуг, рекомендації щодо впровадження міжнародних стандартів якості в практику діяльності банків, які дозволять прискорити процес адаптації вироблених міжнародних норм в галузі якості і забезпечать результативність та конкурентоспроможність банків.  7. Розроблені стратегічні підходи до створення новітніх систем регулювання та постачання банківських послуг клієнтам та показані шляхи їх впровадження з врахуванням наявних та потенційних філіалів та дирекцій великих системних банків, що помітно вплине на ефективність взаємовідносин між банками та клієнтами та розширить можливості формування конкурентних переваг регіональних банків та перспективу розвитку власної фінансової ніші.  8. Запропонована організаційно – функціональна схема створення планування та регулювання корпоративного банкінгу, яка дозволить розробляти стратегії бізнесу з окремим клієнтом (сегментом ринку) та виробити увесь комплекс необхідних послуг для задоволення споживчого попиту. В розрізі вирішення цієї проблеми пропонуються також функції менеджера рахунків та принципи взаємодії центрального офісу з його дирекціями щодо розвитку банкінгу в усій системі управління банківськими послугами.  9. З метою вирішення стратегічного завдання банку – утримання довіри клієнтів – розроблені принципи формування клієнтської бази та вказані шляхи їх ймовірної дії: проведення чіткої сегментації клієнтів (окремо юридичних та фізичних осіб); регламентування основних видів робіт по формуванню клієнтської бази та залученню клієнтів; можливі комбінації стратегічних дій в практиці персональних продаж; алгоритм процесу залучення клієнтів; розробка програм роботи з корпоративними та індивідуальними клієнтами на регіональному рівні. Розроблена посадова інструкція менеджера послуг для роботи з проблемними клієнтами.  10. Розроблена методика оцінки економічності формування та регулювання ринку банківських послуг та їх якості, започткована на аналізі витрат на якість (витрати на поліпшення якості в ході розробки, впровадження та супроводу послуги), що дозволить виявити невідповідності між змінами витрат і результативністю діяльності в галузі формування ринку банківських послуг в межах банку в цілому. Запропоновано метод бюджетування для оцінки ефективності банківських бізнесів в розрізі окремих продуктів. Данні методологічні розробки вносять значний внесок в теорію і практику економіки банківської справи.  11. Протягом останніх років зростання ролі банківських та інших фінансових інститутів на розвиток економіки не викликає сумніву. Результативність такого впливу в різних галузях змінювалась з перемінним успіхом. Тому процес регулювання економіки держави потребує підвищення ролі банківської системи як одного із найважливіших чинників безперервності розширеного відтворення економіки України. | |