

затем для его выкупа у банка другим кредитополучателям выдавались кредиты, и таким образом просроченная задолженность трансформировалась в срочную.

Погашение за счет нового кредита просроченной задолженности по ранее выданным кредитам и процентам с использованием договора об отступном дает возможность банку сохранять на необходимом уровне показатели прибыли (за счет отсутствия резерва по просроченной задолженности), а также увеличивать доходы от проведения кредитных операций (за счет наращивания объемов кредитования). При этом кредитополучатели, финансовое состояние которых не позволяет произвести возврат полученных средств, сохраняют возможность получения новых кредитов не только в обслуживаемом банке, но и в других банках Республики Беларусь, так как отсутствует реальная информация о невозможности погашения полученных кредитов.

Наличие в банке эффективной системы внутреннего контроля и управления кредитным риском является залогом не только его успешной деятельности, но и неперенным условием выживания, а значит, и залогом финансовой стабильности банковского сектора в целом.

А.В. Мирошниченко

*Украинская академия банковского дела
Национального банка Украины (Сумы)*

ОЦЕНКА КОНКУРЕНТОСПОСОБНОСТИ БАНКОВСКИХ УСЛУГ НА ОСНОВЕ ОБЩЕГО ИНДЕКСА КАЧЕСТВА

Особую актуальность приобретает вопрос оценки конкурентоспособности банковских услуг в условиях финансового кризиса. Это предопределяет стратегическую ориентацию банков на сохранение ведущих позиций в конкурентной среде, а также сохранение и повышение своей конкурентоспособности.

Банковский продукт (услуга) — разнообразные действия на финансовом рынке, денежные операции, осуществляемые коммерческими банками за определенную плату по доверенности и в интересах своих клиентов.

Конкурентоспособность продуктового ряда банка — совокупность количественных и качественных признаков услуг финансового учреждения, которые создают определенную ценность для существующих или потенциальных клиентов и делают банковские продукты данного учреждения привлекательными.

Особенности современных банковских услуг заключаются в следующем:

- банковские услуги в основном абстрактные и часто не имеют материальной субстанции;
- предоставление банковских услуг связано с использованием денег в разнообразных формах и качествах (денежные средства предприятий,

коммерческих банков, центрального банка, бухгалтерских записей и платежно-расчетных документов);

- абстрактные банковские услуги приобретают конкретный характер на основе договорных отношений;

- купля-продажа большинства банковских услуг характеризуется длительностью во времени.

Исследование конкурентоспособности товара может осуществляться с помощью следующих методов: дифференцированный, комплексный и смешанный. Дифференцированный метод заключается в использовании единичных параметров анализируемого товара. В целом этот метод позволяет констатировать факт конкурентоспособности анализируемой продукции при наличии недостатков или преимуществ по сравнению с конкурентами. Комплексный метод основан на использовании совокупности групповых, обобщенных, интегральных параметров, а смешанный — на совместном использовании единичных и комплексных показателей. Также существуют и графические методы оценки конкурентоспособности товара.

Другой способ оценки конкурентоспособности товара или услуги связан с определением внутренней структуры основных параметров конкурентоспособности — цены (ценовые параметры) и качества (неценовые параметры). При оценке конкурентоспособности ценовые параметры характеризуются структурой полных расходов потребителя (цены потребления) по приобретению и пользованию услугой на протяжении срока использования и определяются свойствами услуги, условиями ее приобретения и потребления. При оценке второго параметра (неценового) возникают определенные трудности, поскольку их сложно оценить и сравнить. Распространенный подход к их оценке — экспертная оценка.

Рассмотрим метод расчета общего индекса качества (К) банковских услуг на основе опроса потребителей с помощью фокус-группы.

Расчет общего индекса качества состоит из нескольких этапов.

На первом этапе выбираются 10 основных параметров, которые характеризуют услуги банков:

- размер процентных ставок по кредитам;
- внутренняя атмосфера банка;
- скорость оформления документов;
- внешний вид рабочего персонала;
- компетентность рабочего персонала;
- быстрое и качественное обслуживание;
- возможность получения полной информации по интересующим вопросам;
- местонахождение банка;
- время работы банка;
- внешний вид здания банка.

Из этих параметров формируется классификационный ряд, по которому будет происходить оценка конкурентоспособности услуг.

На втором этапе каждый параметр распределяется по уровням качества. Они представляют собой пятибалльную шкалу при шести уровнях, где 0 — очень плохо; 1 — плохо; 2 — неудовлетворительно; 3 — удовлетворительно; 4 — хорошо; 5 — отлично. Именно по этой шкале и происходит оценивание услуг.

На третьем этапе строится матрица-таблица «Параметры · Уровни» ($10 \cdot 6 = 60$ ячеек) и по ней оценивается уровень конкурентоспособности каждого из банков. Каждый участник фокус-группы указывает свой порядковый номер на пересечении ячеек соответствующего параметра услуги и той оценки, которую он считает нужным присвоить данному банку.

На четвертом этапе рассчитывается общий индекс качества (К) (как среднее арифметическое показателей качества), строится графическое изображение матрицы по каждому из банков.

На пятом этапе по итоговым показателям индекса качества оценивается конкурентоспособность услуг в соответствии с интервалами:

- 5,00--4,51: очень высокая конкурентоспособность услуг;
- 4,50--3,51: высокая конкурентоспособность услуг;
- 3,50--2,51: средняя конкурентоспособность услуг;
- 2,50--1,51: низкая конкурентоспособность услуг;
- 1,50--0,00: отсутствие конкурентоспособности услуг.

О.А. Морозевич
БГЭУ (Минск),
В.В. Цыдик

ОАО «Белорусская универсальная товарная биржа» (Минск)

ПРОБЛЕМЫ ФОРМИРОВАНИЯ ПОРТФЕЛЯ БИРЖЕВЫХ УСЛУГ

Биржа — важнейший организатор цивилизованного оптового товарно-сырьевого рынка, который имеет свою систему органов управления и специальные правила ведения торгов, причем современные технологии проведения последних дают возможность предельно сократить каналы товародвижения, делают рынок более прозрачным, позволяют модернизировать сферу распределения товаров в регионе. Характерной чертой биржи является моментальность встречи спроса и предложения, сменяемость ролей участников купли-продажи и быстрое заключение сделок.

В целях организации эффективной биржевой торговли необходимо решить следующие задачи:

- определить ее участников, другими словами, выявить основную группу субъектов хозяйствования, готовых продавать производимую ими продукцию через биржу, и основную группу субъектов хозяйствования, готовых приобретать крупные партии интересующих их товаров;
- сформировать ассортимент, наиболее полно соответствующий интересам как самой биржи, так и ее клиентов.

330