



УДК 336.717:005.932

Колодізева С.О.

аспірант кафедри управління фінансовими послугами
Харківського національного економічного університету імені Семена Кузнеця

ОЦІНКА ПРОЦЕСІВ ЛОГІСТИЗАЦІЇ БАНКІВСЬКОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ

Стаття присвячена удосконаленню методичних підходів до оцінки процесів логістизації банківського обслуговування як складової аналізу ефективності управління банківськими послугами на основі фінансових показників банківської діяльності. Запропонований автором методичний підхід базується на використанні ключових фінансових показників та рейтингових методик для оцінки логістизації банківського обслуговування. Застосування розробленого автором підходу до оцінки логістизації процесів банківського обслуговування дозволило визначити групу банків з ефективним управлінням банківськими послугами, детальний аналіз діяльності яких у подальшому буде сприяти виявленню основних недоліків банківського обслуговування на вітчизняному ринку банківських послуг та розробці механізмів щодо усунення цих недоліків.

Ключові слова: банківське обслуговування, банківські послуги, логістизація, фінансові показники, кластерний аналіз.

Колодизева С.О. ОЦЕНКА ПРОЦЕССОВ ЛОГИСТИЗАЦИИ БАНКОВСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

Статья посвящена усовершенствованию методических подходов к оценке процессов логистики банковского обслуживания как составляющей части анализа эффективности управления банковскими услугами на основе финансовых показателей банковской деятельности. Предложенный автором методический подход базируется на использовании ключевых финансовых показателей и рейтинговых методик для оценки логистики банковского обслуживания. Применение разработанного автором подхода к оценке логистики процессов банковского обслуживания позволило определить группу банков с эффективным управлением банковскими услугами, детальный анализ деятельности которых в дальнейшем будет способствовать выявлению основных недостатков банковского обслуживания на отечественном рынке банковских услуг и разработке механизмов по устранению этих недостатков.

Ключевые слова: банковское обслуживание, банковские услуги, логистика, финансовые показатели, кластерный анализ.

Kolodzieva S.O. ASSESSMENT OF THE LOGISTIC APPROACH IMPLEMENTATION IN THE BANKING SERVICE MANAGEMENT

The article is devoted to the improvement of methodical approaches to the assessment of the logistic approach implementation in the banking service management as a component of management efficiency analysis of banking service on the basis of bank financial indicators. Proposed methodical approach by author is based on using the key financial indicators and rating methods for assessing the logistic approach implementation in the banking service management. Application of the developed approach to the logistic approach implementation in the banking service management allowed to determine the group of banks with effective banking service management detailed service analysis of which will help to identify the major disadvantages of banking service on the domestic market of banking services and to develop the mechanisms of eliminating these shortcomings in the future.

Keywords: banking service, banking services, logistic approach implementation, financial indicators, cluster analysis.

Постановка проблеми. В умовах підвищення конкуренції на фінансовому ринку України особливої актуальності набуває питання ефективного управління банківськими послугами та забезпечення споживачів цих послуг належним рівнем банківського обслуговування. Від ефективності управління банківськими послугами кожним окремим банком залежить успішність функціонування не тільки банківської системи та фінансового сектору, але й реального сектору економіки країни в цілому.

Управління банківськими послугами пов'язане із виникненням та циркуляцією фінансових, інформаційних та сервісних потоків між банком та клієнтом, тому важливою умовою підвищення ефективності такого управління є використання логістичного підходу та логістизація процесу банківського обслуговування. Ефективне керування відповідними потоками в процесі банківського обслуговування клієнтів можливе за умови використання банком дієвих інструментів управління потоковими процесами, а саме – логістичних інструментів [1].

Як засвідчують результати наукових досліджень [1], застосування логістичного підходу до управління банківськими послугами є ефективним, забезпечує рациональне управління фінансовими, інформаційними та сервісними потоками банку, а також сприяє максимальному задоволенню потреб споживачів банківських послуг у якісному та доступному банківському обслуговуванні.

Процеси логістизації банківського обслуговування впливають на ефективність та результативність

банківської діяльності, що має прояв у фінансових показниках діяльності банку [1]. З метою підвищення ефективності управління банківськими послугами доцільною є оцінка процесів логістизації банківського обслуговування на основі аналізу фінансових показників банку.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Проблеми та особливості проведення оцінки та аналізу діяльності банків широко висвітлено у працях закордонних та вітчизняних вчених та науковців. Зокрема, у наукових працях О.А. Кириченко [2], А.М. Мороза [3], А.М. Герасимовича [4], Е.Б. Ширинської [5], А.М. Турило [6] та А.В. Фалюти [7] висвітлено сутність та особливості використання рейтингових методик для оцінки банківської діяльності, розглянуто основні недоліки та переваги таких методик, визначено роль рейтингових методик для оцінки банківської діяльності та зміцнення надійності банків. Також В.С. Домбровский [8] приділяв значну увагу у своїх працях розробці автоматизованої моделі рейтингової оцінки банківських установ з метою формування структурної моделі інформаційного забезпечення системи. Наукові праці Л.О. Нестеренко [9] присвячені удосконаленню моделей рейтингової оцінювання діяльності банків шляхом оптимізації системи параметричних показників та через адаптацію вагових коефіцієнтів поточної ситуації на ринку банківських послуг.

Виділення раніше невіршених частин загальної проблеми. Незважаючи на велику кількість наукових праць [1-16], існують окремі напрямки дослі-

джен, що є недостатньо розробленими як у теоретичному, так і в практичному аспектах. Це пов'язано з відсутністю методичних рекомендацій щодо оцінки процесів логістизації банківського обслуговування на основі фінансових показників, яка, на наш погляд, є складовою аналізу ефективності управління банківськими послугами на вітчизняному ринку банківських послуг.

Метою статті є розвиток та удосконалення методичних підходів до оцінки процесів логістизації банківського обслуговування як складової аналізу ефективності управління банківськими послугами на основі фінансових показників та рейтингових методик.

Виклад основного матеріалу. Ефективність політики управління банківськими послугами безпосередньо впливає на ефективність діяльності банку в цілому, що має прояв у фінансових результатах його діяльності. Тому доцільною є оцінка ефективності управління банківськими послугами на основі ключових фінансових показників діяльності банку, які є найбільш вживаними та загальноприйнятими, а також мають зв'язок з логістичними факторами управління.

В банківській практиці для оцінки ефективності діяльності банку застосовуються різноманітні методики проведення аналізу та оцінки банківської діяльності, серед яких особливе місце займають рейтингові методики, використання яких надає користувачам можливість проведення швидкої та ефективної оцінки банківської діяльності за певними критеріями. Найбільш поширеними рейтинговими методиками оцінки банківської діяльності є державна рейтингова методика CAMELS, рейтингові методики В.С. Кромона, О.Б. Ширинської, О.В. Буздаліна та Л.О. Примостки, методика Асоціації комерційних банків Латвії Eurooney та ін. [6; 7; 8; 9].

Рейтингові методики оцінки діяльності банків є доступним та зручним механізмом порівняння досліджуваних банків за набором визначених фінансових показників. Результати оцінки за такими методиками є об'єктивною інформаційною базою для прийняття управлінських рішень [10].

Найбільш розповсюдженим прикладом державної рейтингової методики є система CAMELS, яка використовується у багатьох країнах світу. Основою такої рейтингової методики є оцінка ризиків та визначення рейтингових оцінок за основними компонентами:

достатність капіталу, якість активів, менеджмент, надходження, ліквідність, чутливість до ринкового ризику [11].

Відомою методикою рейтингової оцінки банківської діяльності є методика В.С. Кромона [12], яка базується на розрахунку таких параметричних коефіцієнтів, як генеральний коефіцієнт надійності, коефіцієнт миттєвої ліквідності, крос-коефіцієнт, генеральний коефіцієнт ліквідності, коефіцієнт захищеності капіталу, коефіцієнт фондової капіталізації прибутку.

Поширеною серед існуючих рейтингових методик є методика О.Б. Ширинської, яка фактично є вдосконаленням методики В.С. Кромона, при цьому додатково до переліку використовуваних коефіцієнтів включає розрахунок показників рентабельності банку [13].

Асоціацією комерційних банків Латвії у банківську практику було запроваджено методика Eurooney, що передбачає розрахунок таких показників, як прибутковість капіталу, прибутковість активів, співвідношення доходів та витрат, чиста процентна маржа, чистий прибуток, показник достатності капіталу, активи банку, балансовий капітал [12].

Експрес-оцінка роботи банку за методикою О.В. Буздаліна [13] дозволяє чітко виявити недоліки в роботі банків. В даній методиці використовуються показники миттєвої ліквідності, поточної ліквідності, максимального розміру ризику на одного позичальника, рентабельності капіталу, частки зобов'язань в сумарних пасивах та частки чистого прибутку в пасивах, а також вагові коефіцієнти відповідно до нормативних значень зазначених показників.

Методика аналізу фінансової стійкості банку, автором якої є Л.О. Примостка, ґрунтується на використанні таких показників діяльності банку, як достатність капіталу, миттєва ліквідність, прибутковість капіталу та активів, мультиплікатор капіталу, коефіцієнт ризику кредитного портфеля, питома вага кредитного портфеля в загальних активах, питома вага ліквідних активів у загальних активах [13].

Відповідно до рейтингової методики оцінки діяльності банків агентства «ІВІ-Рейтинг» [14], доцільним є використання фінансових показників, що пов'язані з загальною ефективністю роботи банку та структурою балансу банку. Рейтингове агентство «Експерт» для проведення рейтингової оцінки діяльності банків

Таблиця 1

Результати узагальнення рейтингових методик оцінки діяльності банків

Групи показників	Рейтингові методики									Усього «+»
	CAMELS	В.С. Кромона	О.Б. Ширинської	Eurooney	О.В. Буздаліна	Л.О. Примостки	«ІВІ-Рейтинг»	«Експерт»	МЗП	
Капітал	+	+	+	+	+	+	+	+	+	9
Якість активів	+	-	+	-	-	+	+	+	-	5
Рентабельність	+	-	+	+	+	+	+	+	+	9
Доходність	+	-	-	+	-	-	+	+	+	5
Ліквідність	+	+	+	-	+	+	+	+	+	8
Ділова активність	-	-	-	-	-	-	+	+	-	2
Ризики	+	-	-	-	+	+	-	-	-	3
Менеджмент	+	-	-	-	-	-	+	-	-	2

Джерело: розроблено автором за даними [5, 6, 7, 8, 9, 12, 14, 15]

використовує низку показників, серед яких: активнетто, власний капітал, коефіцієнт ділової активності, достатність капіталу, генеральний коефіцієнт рентабельності, коефіцієнт імобілізації капіталу, коефіцієнт поточної ліквідності [15].

З метою визначення ключових та найбільш значущих показників оцінки банківської діяльності проведено узагальнення найбільш поширених рейтингових методик оцінки діяльності банків стосовно використання ними окремих груп показників. Результати узагальнення розглянутих рейтингових методик наведено в табл. 1.

Як видно з табл. 1, у більшості проаналізованих рейтингових методик, що використовуються для оцінки банківської діяльності, застосовуються різні групи показників, серед яких важливе місце займають показники рентабельності, капіталу та ліквідності, оскільки такі групи показників присутні майже у всіх розглянутих методиках. Вважаємо, що показники рентабельності, капіталу та ліквідності є ключовими групами показників щодо проведення оцінки процесів логістизації банківського обслуговування.

Визначені групи показників мають тісний зв'язок з логістичним підходом до управління банківськими послугами, що представлено у табл. 2.

Відповідно до табл. 2, показники достатності капіталу банку свідчать про ефективність політики управління банківськими ресурсами, не дивлячись на те, що такі показники мають певний часовий лаг. Високий рівень рентабельності діяльності

банку може бути пов'язаний із збільшення об'ємів реалізації банківських продуктів в результаті підвищення якості банківського обслуговування або може пояснюватись зменшенням витрат банку через підвищення ефективності праці персоналу, удосконалення самого процесу банківського обслуговування клієнтів завдяки використанню новітніх інформаційних/інноваційних банківських технологій. Показники ліквідності банку характеризують можливість банку вчасно та в повному обсязі розраховуватися за своїми зобов'язаннями та збалансованість фінансових потоків банку.

Обрані в результаті порівняння рейтингових методик оцінки діяльності банку ключові групи показників мають тісний зв'язок із логістичним підходом до управління (див. табл. 2) та можуть свідчити про ефективність використання такого підходу у банківському обслуговуванні.

Зв'язок можливих результатів від впровадження та використання банком ефективного організаційного забезпечення управління банківськими послугами за логістичним підходом та ключовими групами фінансових показників оцінки логістизації банківського обслуговування наведено на рис. 1.

Відповідно до рис. 1, результатом розробки та впровадження банком дієвого організаційного забезпечення управління послугами за логістичним підходом є підвищення ефективності діяльності банку за рахунок реалізації переваг логістичного підходу в управлінні.

Таблица 2

Зв'язок ключових груп фінансових показників з логістичним підходом

Група показників	Зв'язок із логістичним підходом до управління	Ознака логістизації
Показники капіталу	Показники капіталу можуть бути результатом тривалої та послідовної політики <i>ефективного/неефективного використання ресурсів</i> ; показники пов'язані із комплексним запровадженням <i>системного підходу</i> у діяльність банку; збільшення таких показників може вказувати на <i>загальну ефективність діяльності</i> банку протягом тривалого часу; показники можуть характеризувати <i>захищеність банку від впливу зовнішніх негативних факторів</i> ; такі показники можуть вказувати на <i>рівень довіри суспільства</i> до банківської установи; показники капіталу можуть свідчити про стабільність діяльності банку, що може вказувати на <i>адаптивність</i> банку.	Оптимальність управління
Показники рентабельності	Показники рентабельності характеризують <i>загальну ефективність банківської діяльності, рівень прибутковості</i> ; показники можуть характеризувати <i>рівень витрат</i> , що несе банк в процесі своєї діяльності; покращення показників рентабельності може свідчити про <i>збільшення обсягів реалізації банківських продуктів</i> при однаковому рівні витрат в результаті <i>підвищення якості</i> банківського обслуговування; показники можуть бути пов'язані із рівнем <i>задоволення вимог клієнтів</i> у банківському обслуговуванні; показники можуть свідчити про ефективність запровадження та <i>використання новітніх банківських технологій</i> , що може супроводжуватись <i>зменшенням рівня витрат</i> у процесі банківської діяльності; такі показники можуть вказувати на <i>ефективність/неефективність управління банком своїми фінансовими потоками</i> ; показники рентабельності характеризують <i>фінансову стійкість</i> банку; показники даної групи можуть вказувати на <i>ефективність роботи співробітників</i> банку.	Зниження витрат
Показники ліквідності	Показники ліквідності можуть свідчити про <i>ефективність/неефективність управління фінансовими потоками</i> ; показники пов'язані із реалізацією <i>концепції управління ланцюгами поставок</i> ; показники вказують на <i>загальну стійкість</i> банку; показники ліквідності можуть характеризувати <i>гнучкість та можливість швидкого реагування</i> банку на мінливі вимоги фінансового ринку; такі показники характеризують можливість банку <i>гнучкого поєднання</i> протилежних вимог <i>доходності та ліквідності</i> ; показники вказують на <i>якість активів</i> банку, що є результатом ефективного управління усіма потоками банку; показники даної групи пов'язані із <i>платоспроможністю</i> банківської установи, що вказують на <i>рівень захищеності інтересів клієнтів</i> банку.	Спрямованість на фінансові потоки та управління ланцюгами поставок

Джерело: розроблено автором

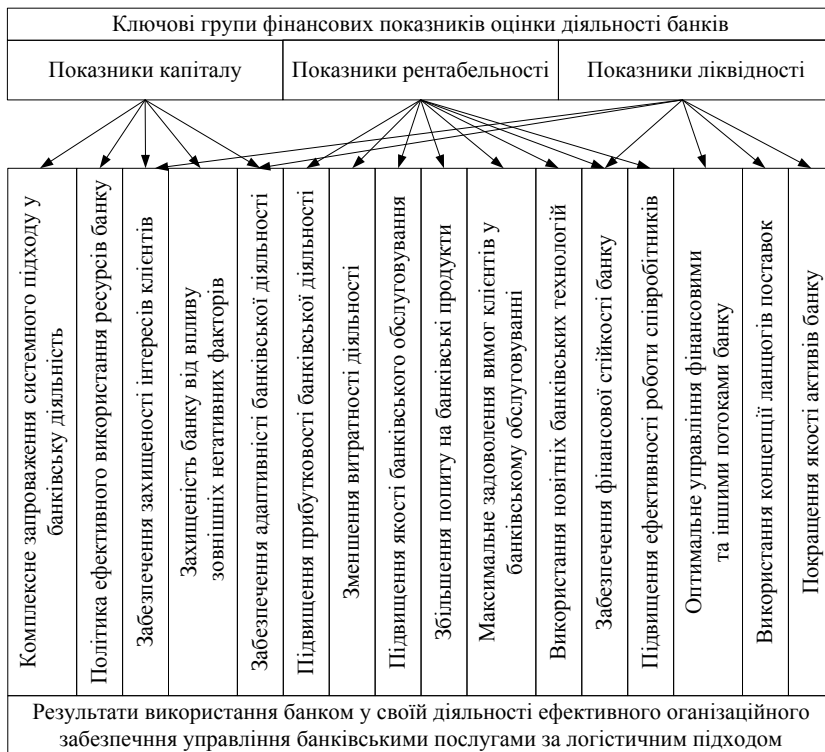


Рис. 1. Використання ключових груп фінансових показників для оцінки процесів логістизації банківського обслуговування

Джерело: розроблено автором

З метою уточнення складу ключових груп фінансових показників оцінки банківської діяльності було проведено поглиблений аналіз розглянутих рейтингових методик банків. Результати аналізу рейтингових методик оцінки банківської діяльності представлено в табл. 3.

Відповідно до табл. 3, до найбільш застосовуваних показників належать такі, як коефіцієнт достатності капіталу, коефіцієнт активності залучення коштів, мультиплікатор капіталу, генеральний коефіцієнт надійності, коефіцієнт захищеності капіталу, рентабельність активів, рентабельність капіталу, загальний рівень рентабельності, показник миттєвої ліквідності, коефіцієнт високоліквідних активів, показник поточної ліквідності, генеральний коефіцієнт ліквідності. Такі показники застосовуються у двох або більше методиках.

Проведення подальшого відбору фінансових показників для визначення ключових з них, що дасть можливість оцінити процеси логістизації банківського обслуговування на ринку вітчизняному банківських послуг, було здійснено автором з урахуванням таких критеріїв, як відповідність між ефективністю управління

Таблиця 3

Фінансові показники капіталу, рентабельності та ліквідності банку

Показники		Рейтингові методики								
		В.С. Кромонава	О.Б. Ширинської	Еurooney	О.В. Буздalina	Л.О. Примостки	«ІВІ-Рейтинг»	«Експерт»	МЗП	Усього «+»
Показники капіталу	Коефіцієнт достатності капіталу	-	-	+	-	+	+	+	+	5
	Коефіцієнт активності залучення коштів	-	-	-	+	-	-	+	-	2
	Мультиплікатор капіталу	-	-	-	-	+	-	-	+	2
	Коефіцієнт фондової капіталізації прибутку	+	-	-	-	-	-	-	-	1
	Коефіцієнт надійності	+	-	-	-	-	-	-	+	1
	Генеральний коефіцієнт надійності	+	+	-	-	-	-	-	-	2
	Коефіцієнт захищеності капіталу	+	+	-	-	-	-	-	+	3
Показники рентабельності	Коефіцієнт співвідношення власного капіталу і сумарних зобов'язань	-	+	-	-	-	-	-	-	1
	Рентабельність активів	-	-	+	-	+	+	+	+	5
	Рентабельність капіталу	-	+	+	+	+	+	+	+	7
	Чистий спред	-	-	-	-	-	+	-	-	1
	Загальний рівень рентабельності	-	-	-	-	-	-	+	+	2
	Частка чистого прибутку в пасивах	-	-	-	+	-	-	-	-	1
	Чиста процентна маржа	-	-	+	-	-	-	-	-	1
Показники ліквідності	Рентабельність доходних активів	-	+	-	-	-	-	-	-	1
	Показник миттєвої ліквідності	+	+	-	+	+	+	-	-	5
	Коефіцієнт високоліквідних активів	-	-	-	-	-	-	+	+	2
	Коефіцієнт співвідношення ліквідних та загальних активів	-	-	-	-	+	-	-	-	1
	Показник загальної ліквідності	-	-	-	-	-	-	-	+	1
	Показник поточної ліквідності	-	+	-	+	-	-	+	-	3
	Генеральний коефіцієнт ліквідності	+	+	-	-	-	-	-	-	2
Крос-коефіцієнт	Коефіцієнт співвідношення ліквідних активів та доходних активів	-	+	-	-	-	-	-	-	1
	Крос-коефіцієнт	+	-	-	-	-	-	-	-	1

Джерело: розроблено автором за даними [5, 6, 7, 8, 9, 12, 14, 15]

банківськими послугами та можливим значенням показника; можливість розрахунку показника на основі публічної інформації банківських установ; чутливість показника до логістичних факторів управління банківськими послугами; частота використання показника у рейтингових методиках оцінки банківської діяльності. Ієрархічну структуру відбору ключових показників для оцінки процесів логістизації банківського обслуговування наведено на рис. 2.

Відповідно до рис. 2, автором на підставі зазначених критеріїв було проведено відбір та визначено перелік ключових фінансових показників для оцінки процесів логістизації банківського обслуговування. Автором було встановлено, що до таких переліку таких показників входять коефіцієнт достатності капіталу, рентабельність капіталу, рентабельність активів та показник миттєвої ліквідності.

На підставі визначених автором ключових фінансових показників оцінки процесів логістизації банківського обслуговування було проведено кластерний аналіз банківських установ, що здійснюють діяльність на вітчизняному ринку банківських послуг.

Кластерний аналіз було здійснено на підставі даних НБУ щодо результатів діяльності банків за 2011-2013 роки за допомогою програмного пакету STATGRAPHICS Plus. У процесі проведення кластерного аналізу автором було використано метод кластеризації k-середніх та здійснено поділ банків на 10 кластерів. Результати кластеризації банківських установ за рівнем логістизації банківського обслуговування наведено в табл. 4.

Для полегшення інтерпретації результатів проведеного кластерного аналізу банківських установ та визначення кластерів банків з найвищим рівнем логістизації банківського обслуговування автором було запропоновано ввести наступні умовні позначення:

€ – значення фінансового показника кластера відповідає рекомендованим значенням, є оптимальним та свідчить про ефективне управління банківськими послугами;

∉ – значення фінансового показника не входить до проміжку рекомендованих значень та свідчить про низький рівень логістизації банківського обслуговування;

↑ – значення фінансового показника кластера є вищим рекомендованого, що свідчить про ефективність банківської діяльності та високий рівень логістизації банківського обслуговування;

→ – значення фінансового показника є нижчим за оптимальне значення (але наближається до нього), відхилення є незначним, що було визначено автором як достатній рівень логістизації банківського обслуговування;

↓ – значення фінансового показника кластера є значно нижчим за рекомендоване значення та свідчить про низький рівень логістизації банківського обслуговування, діяльність таких банків є неефективною.

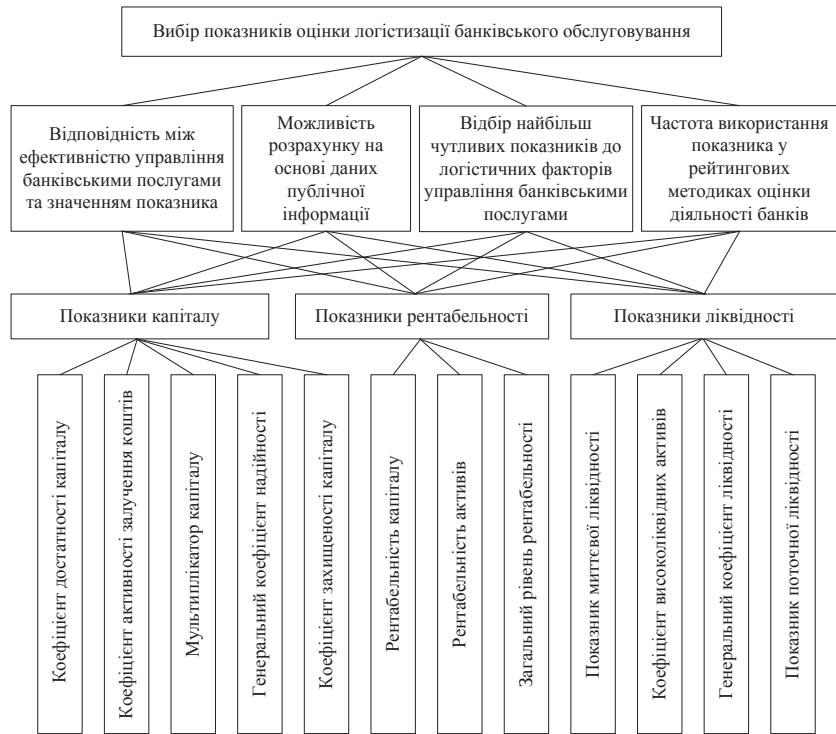


Рис. 2. Ієрархічна структура відбору показників для оцінки процесів логістизації банківського обслуговування

Джерело: розроблено автором

Оптимальні значення фінансових показників банків було визначено на підставі аналізу літературних джерел [3; 4; 14; 15; 16].

Як видно з табл. 4, в результаті кластеризації банків за ключовими фінансовими показниками за 2011-2013 роки було визначено кластери банків із найвищим рівнем логістизації процесів банківського обслуговування. До переліку таких банків у 2011 році увійшли банки кластерів № 6 та № 7; у 2012 році високою ефективністю управління банківськими послугами характеризуються банки кластерів № 5 та № 7; у 2013 – банки кластерів № 2 та № 9.

Автором було здійснено подальший відбір банківських установ на підставі входження банків у найкращі кластери за всі роки (за 2011, 2012 та 2013 роки). Логістизація банківського обслуговування таких банків є на високому рівні порівняно з рештою банківських установ.

Результати відбору банків з найкращими фінансовими показниками оцінки процесів логістизації банківського обслуговування наведено у табл. 5.

Як видно з табл. 5, до переліку банків з найкращими показниками ефективності управління банківськими послугами увійшли 12 банків, що представлені різниками групами за капіталом. Такі банки, відповідно до запропонованої автором методики, проводять ефективну політику управління банківськими послугами та використовують у своїй діяльності логістичний підхід до управління.

Однак використання такої методики для проведення комплексної оцінки логістизації процесів банківського обслуговування та виявлення можливих недоліків в управлінні банківськими послугами потребує доповнення, оскільки оцінка логістизації банківського обслуговування потребує врахування також нефінансових показників, що визначає напрямки подальших наукових досліджень.

Таблиця 4

Результати кластерного аналізу банків

Номер кластера	Кількість банків	Середні значення фінансових показників кластерів			
		Коефіцієнт достатності капіталу	Рентабельність активів	Рентабельність капіталу	Показник миттєвої ліквідності
Результати кластерного аналізу за звітними даними НБУ за 2011 р.					
1	26	0,365586 €	0,000528462 →	0,001 →	1,34718 €
2	7	0,776099 €	0,00364714 →	0,00516 →	0,801824 €
3	27	0,269345 €	-0,00402815 ↓	-0,00843111 ↓	0,460319 €
4	4	0,1166 €	-0,15236 ↓	-1,60436 ↓	0,663528 €
5	4	0,112485 €	-0,05775 ↓	-0,576185 ↓	0,494698 €
6	43	0,125069 €	0,00476233 →	0,038544 →	0,465692 €
7	41	0,139168 €	0,00449122 →	0,0324115 →	0,872355 €
8	14	0,0995986 €	-0,0129729 ↓	-0,167176 ↓	1,31883 €
9	3	-0,16127 €	-0,67039 ↓	-11,8901 ↓	0,238933 €
10	6	0,475958 €	0,00747333 →	0,0193733 →	3,72537 €
Оптимальні значення		[0,12; 0,2]	≥ 0,01	≥ 0,05	[0,2; 1]
Результати кластерного аналізу за звітними даними НБУ за 2012 р.					
1	1	-0,46939 €	-0,41174 ↓	1,62829 ↑	0,03128 €
2	3	0,624517 €	-0,0154367 ↓	-0,02986 ↓	31,2109 €
3	19	0,642936 €	0,00727947 →	0,0112495 →	1,38671 €
4	3	0,313673 €	-0,174343 ↓	-1,12295 ↓	1,34998 €
5	25	0,183881 €	0,0193212 ↑	0,119136 ↑	0,989493 €
6	3	1,85729 €	0,00106667 →	0,00113667 →	0,392653 €
7	5	0,199644 €	0,064704 ↑	0,37385 ↑	0,47452 €
8	71	0,135539 €	0,00167718 →	0,015229 →	0,773297 €
9	38	0,319989 €	0,00291579 →	0,00924816 →	1,32545 €
10	7	0,172414 €	-0,0321786 ↓	-0,221807 ↓	0,679713 €
Оптимальні значення		[0,12; 0,2]	≥ 0,01	≥ 0,05	[0,2; 1]
Результати кластерного аналізу за звітними даними НБУ за 2013 р.					
1	6	0,187962 €	-0,0347467 ↓	-0,238223 ↓	0,534972 €
2	4	0,262875 €	0,0527725 ↑	0,259288 ↑	0,484422 €
3	16	0,802257 €	0,014175 ↑	0,0203294 →	13,4815 €
4	79	0,121359 €	0,00168582 →	0,0153196 →	0,819346 €
5	3	1,92773 €	0,0827633 ↑	0,0984667 ↑	0,244377 €
6	2	0,113085 €	-0,582335 ↓	-7,12676 ↓	1,50095 €
7	1	0,97945 €	0,09728 ↑	0,09933 ↑	1002,7 €
8	14	0,434936 €	0,000748571 →	0,00193929 →	1,07744 €
9	20	0,167553 €	0,0132795 ↑	0,0885105 ↑	0,892332 €
10	33	0,260249 €	0,0024397 →	0,0104191 →	0,763988 €
Оптимальні значення		[0,12; 0,2]	≥ 0,01	≥ 0,05	[0,2; 1]

Джерело: розроблено автором за даними [3; 4; 14; 15; 16]

Таблиця 5

Банки з найкращими фінансовими показниками оцінки процесів логістизації банківського обслуговування

Назва банку	Номер кластера банків з найкращими фінансовими показниками			Група капіталу
	2011 рік	2012 рік	2013 рік	
СБЕРБАНК РОСІЇ	6	5	9	I
ВТБ БАНК	6	5	9	
КРЕДІ АГРКОЛЬ БАНК	6	5	9	II
ІНГ БАНК УКРАЇНА	6	7	9	
ФІДО БАНК	6	7	9	III
СІТІ БАНК	6	7	2	
УКРАЇНСЬКИЙ ПРОФЕСІЙНИЙ БАНК	7	5	9	
«КЛІРИНГОВИЙ ДІМ»	7	5	9	
ТАСКОМБАНК	7	5	9	IV
ПРОКРЕДИТ БАНК	6	5	9	
ПОЛТАВА-БАНК	6	5	9	
ІНВЕСТ БАНК	7	5	9	
Усього банків	12			

Джерело: розроблено автором

Висновки та подальші дослідження. Запропонований автором підхід до оцінки логістизації банківського обслуговування на підставі фінансових показників враховує переваги рейтингових методик оцінки банківської діяльності та особливості застосування логістичного підходу до управління. Використання запропонованого автором підходу дало змогу визначити групу банків, що найбільш ефективно здійснюють банківське обслуговування на вітчизняному ринку банківських послуг. Детальний аналіз особливостей банківського обслуговування визначених банківських установ дозволить, в процесі подальших досліджень, виявити основні недоліки в управлінні банківськими послугами та можливості комплексної логістизації процесу банківського обслуговування, що забезпечить споживачів банківських послуг належним рівнем банківського обслуговування та зміцнить фінансовий та реальний сектори економіки.

БІБЛІОГРАФІЧНИЙ СПИСОК:

1. Внукова Н. М. Удосконалення організації факторингу у банку за логістичним підходом / Н. М. Внукова, Н. С. Опешко, С. О. Колодізева // *Фінанси України*. – 2012. – № 5. – С. 68-77.
2. Банківський менеджмент : навч. посіб. / О. А. Кириченко, І. В. Геленко, С. Л. Рогольта. – К. : Основи, 2006. – 311 с.
3. Банківські операції : підручник / А. М. Мороз, М. І. Савлук, М. Ф. Пуховкіна та ін.; за ред. д.е.н., проф. А. М. Мороза. – 2-ге вид., випр. і доп. – К. : КНЕУ, 2002. – 476 с.
4. Аналіз банківської діяльності : підручник / А. М. Герасимович, М. Д. Алексеєнко, І. М. Парасій-Вергуненко та ін. ; За ред. А. М. Герасимовича. – К. : КНЕУ, 2004. – 599 с.
5. Ширинська Е.Б. Операции коммерческих банков. – М. : Финансы и статистика, 2001. – 628 с.
6. Турило А. М. Рейтингова система оцінки фінансового стану комерційного банку [Електронний ресурс] / А. М. Турило, І. С. Вчєрашня. – Режим доступу : http://knu.edu.ua/Files/V_28_2011/80.pdf.
7. Фалюта А. В. Удосконалення рейтингового оцінювання банків / А. В. Фалюта // *Міжнародна банківська конкуренція: теорія і практика : збірник тез доповідей VII Міжнародної науково-практичної конференції (24-25 травня 2012 р.) / ДВНЗ «УАБС НБУ»*. – Суми, 2012. – Т. 1. – С. 102-104.
8. Домбровський В. С. Розробка автоматизованої моделі рейтингової оцінки банківських установ [Електронний ресурс] / В. С. Домбровський, Д. М. Григор'єв. – Режим доступу : <http://www.economy.nayka.com.ua/>.
9. Нестеренко Л. О. Удосконалення моделей рейтингового оцінювання діяльності банків [Текст] / Л. О. Нестеренко // *Фінансовий і банківський менеджмент : досвід та проблеми : збірник матеріалів Міжнародної наукової конференції студентів та молодих вчених (20-21 листопада 2013 року) / Донецький національний університет*. – Дніпропетровськ, 2013. – С. 235-236.
10. Самородов Б. В. Результати визначення рейтингів банків з використанням модифікованого аксонометричного методу / Б. В. Самородов // *Фінанси, облік і аудит*. – 2012 – № 19. – С. 161-169.
11. Положення про порядок визначення рейтингових оцінок за рейтинговою системою CAMELS від 08.05.2002 № 171 [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://zakon3.rada.gov.ua/>.
12. Мещеряков А. А. Рейтингова оцінка комерційного банку [Електронний ресурс] / А. А. Мещеряков, Г. О. Ткач. – Режим доступу : <http://archive.nbuv.gov.ua/>.
13. Мандзюк Г. В. Методи виявлення проблемних та кризових явищ в діяльності комерційних банків [Електронний ресурс] / Г. В. Мандзюк. – Режим доступу : <http://dSPACE.uabs.edu.ua/bitstream/>.
14. Офіційний сайт IBI-Rating [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.ibi.com.ua/>.
15. Официальный сайт «РА «Эксперт-Рейтинг» [Электронный ресурс]. – Режим доступа : <http://www.expert-rating.com/issledovaniya>.
16. Чмутова І. М. Аналіз банківської діяльності : навч. посіб. / І. М. Чмутова, Ю. С. Тисячна. – Х. : Вид. ХНЕУ, 2012. – 308 с.